
ETEC "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Logística

Alan Henrique da Silva

Caio Ap. de Oliveira Souza

Cauan Amaral

Lucas Sordan Grifoni

**LOGÍSTICA E ARMAZENAGEM DE PRODUTOS:
Distribuidora de Bebidas Armazém da Cerveja**

ETEC "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Logística

Alan Henrique da Silva

Caio Ap. de Oliveira Souza

Cauan Amaral

Lucas Sordan Grifoni

**LOGÍSTICA E ARMAZENAGEM DE PRODUTOS:
Distribuidora de Bebidas Armazém da Cerveja**

**Araraquara
2016**

Alan Henrique da Silva
Caio Ap. de Oliveira Souza
Cauan Amaral
Lucas Sordan Grifoni

LOGISTICA E ARMAZENAGEM DE PRODUTOS:
Distribuidora de Bebidas Armazém da Cerveja

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do
Centro Estadual de Educação Tecnológica
Paula Souza, como requisito para a
obtenção do diploma de Técnico em
Logística, sob a orientação do Professor
Antônio Claudio Gonçalves da Silva.

Araraquara
2016

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi desenvolvido durante o curso de graduação em Engenharia de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro, sob a orientação do Prof. Dr. Carlos Roberto de Oliveira. Agradeço ao Prof. Dr. Carlos Roberto de Oliveira por sua orientação e apoio durante todo o desenvolvimento desta obra. Também agradeço aos professores da Universidade Federal do Rio de Janeiro por sua contribuição para a formação acadêmica e profissional. Por fim, agradeço aos meus familiares e amigos por seu apoio e incentivo durante todo o processo.

A todos os professores que contribuíram direta ou indiretamente para a conclusão da obra e aos nossos familiares.

Dedicamos esta obra a todos os professores que contribuíram direta ou indiretamente para a conclusão da obra e aos nossos familiares.

AGRADECIMENTO

Gostaríamos de agradecer primeiramente a Deus por nos conceder força durante o decorrer deste curso, em segundo aos nossos familiares que sempre nos apoiaram e nos incentivaram a permanecer até o fim, aos professores, coordenadores e orientadores, em destaque Emerson Aparecido Augusto e Antônio Claudio Gonçalves da Silva.

A todas as pessoas que contribuíram diretamente e indiretamente para que esta etapa de nossas vidas fosse concluída com sucesso.

A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos.

CHARLES CHAPLIN

RESUMO

O objetivo principal da logística está em fornecer maior nível de serviço ao cliente, diminuindo os custos da organização e garantindo a competitividade entre as empresas. É muito importante que o desempenho logístico dos colaboradores de uma organização seja mensurado para que a organização tome conhecimento se está atingindo os resultados pré-estabelecidos, para que se possa capacitar os colaboradores que estejam tendo dificuldades em seu desempenho devido a uma capacitação deficiente, que se reconheça e se recompense as pessoas por suas contribuições dadas ao sistema objetivando uma melhor performance da logística e que sejam avaliados os custos e os benéficos do desempenho atingido. Neste intuito, procurou-se elaborar um estudo da logística e dos indicadores de desempenho da distribuidora Armazém da Cerveja. A estrutura deste Trabalho de Conclusão de Curso pode ser dividida em: revisão bibliográfica, análise da logística, e dos indicadores de desempenho logístico da empresa analisada e conclusões. A revisão bibliográfica aborda os conceitos de logística, avaliação de desempenho e suas várias abordagens acerca do tema, e o setor atacadista/distribuidor no Brasil.

O estudo em questão consiste na apresentação da estrutura de funcionamento da Armazenagem da empresa Armazém da Cerveja que se localiza em Araraquara SP, cuja atividade principal é a venda e a entrega de bebidas, petiscos, utilitários para churrasco e aluguel de mesas e cadeiras.

Este estudo baseou-se nos princípios da Armazenagem onde abordamos temas como: Armazenagem, entregas, estrutura, layout, recebimento.

Neste estudo foram coletados dados em uma entrevista na própria empresa sites e estudos bibliográficos entre outros Dessa forma o estudo trará as informações necessárias para explicar o total funcionamento da empresa.

Palavras-chave: Armazenagem. Distribuidora Armazém da Cerveja.

ABSTRACT

The main purpose of this logistics is to provide the highest level of customer service, reducing the organization's costs with logistics activities and ensuring the competitiveness between companies. It is very important that the logistics performance of the employees of an organization to be measured so that the organization becomes aware that you are reaching pre-set results, so you can empower employees who are having difficulties in their performance because of poor training, which to recognize and reward people for their contributions made to the system aiming at better performance of logistics and that evaluate the costs and the beneficial performance hit. To this end, we tried to carry out a study of the logistics and distribution performance indicators Warehouse Beer. The structure of this work Completion of course can be divided into: literature review, logistics analysis and logistics performance indicators of the company analyzed and conclusions. The literature review discusses the logistics concepts, performance evaluation and its various approaches on the subject, and the wholesale sector / distributor in Brazil.

The study in question consists in the presentation of the company's operating structure Storage Warehouse Beer is located in Araraquara SP, whose main activity is the sale and delivery of drinks, snacks, BBQ utilities and rent tables and chairs.

This study was based on the principles of storage where we discuss topics such as storage, delivery, structure, layout, receipt.

In this study, data were collected in an interview at the company sites and bibliographical studies etc. Thus the study will bring the necessary information to explain the overall operation of the company.

Keywords: Storage. Distributor Warehouse Beer.

Lista de Figuras

Figura 1: Logotipo da empresa	28
-------------------------------------	----

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 OBJETIVOS:	11
1.1 OBJETIVO GERAL	11
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2 ARMAZENAGENS	12
3 GESTÃO DE ESTOQUE	14
3.1 CONTROLES DE ESTOQUE – CONCEITO	15
3.2 OBJETIVOS DO CONTROLE DE ESTOQUE	16
4 ESTOQUES	18
5 ENTREGAS E TRANSPORTE	20
6 LAYOUTS	21
7 PRINCÍPIOS DA ÁREA DE ARMAZENAGEM	23
8 RECEBIMENTO	25
9 A EMPRESA E SEU FUNCIONAMENTO	27
9.1 FORNECEDORES E PRODUTOS	28
9.2 ARMAZENAGEM E DISPOSITIVOS	29
9.3 PIT STOP	30
9.4 PROBLEMAS	31
9.5 FOCO	31
9.6 CONCORRÊNCIA	32
9.7 FORMAS DE PAGAMENTO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	32
CONCLUSÃO	34
REFERÊNCIAS	36
ANEXOS	37

INTRODUÇÃO

Dentro da logística suas operações são de suma importância para que os profissionais de qualquer área atuem e desempenhem bem suas funções cotidianas é necessário conhecer o planejamento e ter domínio na execução no controle.

Para se manter no setor varejista as empresas estão se adequando aos métodos logísticos e processos organizacionais.

A armazenagem é de fundamental importância nas organizações, é um caminho eficiente para que as ações evitassem erros que podem impactar diretamente nas linhas de fornecimento e sequencialmente influenciando na satisfação de seus clientes.

Banzato ET AL.(2003) afirmam que um armazém é uma ferramenta para a administração logística usar a fim de atender às necessidades do cliente. Mas a ferramenta depende de como será utilizada ex: um martelo, por exemplo, pode ser usado para construir uma casa bonita ou esmagar um dedo tudo vai da maneira como será utilizado.

As empresas devem pensar bem na relação custo x benefício e um armazém normalmente representado pela comparação entre os custos logísticos envolvidos e o nível de serviços desejado. Conseqüentemente pode-se considerar que utilizar um armazém é uma decisão tanto tática e estratégica.

Com base em todas essas informações citadas acima o objetivo desse trabalho é explicar o funcionamento e forma de armazenagem e gestão de estoque da empresa Armazém da Cerveja compreendendo as diversas formas de armazenagem e movimentação e seu sistema de funcionamento.

Para este trabalho foram realizamos estudos bibliográficos e com visitas sendo possível analisar o modo como a empresa está à frente dos concorrentes da maioria em questão a organização e melhorias e na forma diferencial de atendimento ao cliente.

1 OBJETIVOS:

1.1 OBJETIVO GERAL

Compreender o processo logístico e de armazenagem e os modelos de distribuição de bebidas quente e geladas (cerveja, refrigerante, água.) da empresa Armazém da Cerveja buscando assim entender seu funcionamento e o modo como viabiliza e oferece atendimento ao cliente e a maneira como a empresa faz seu processo diário.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar as diversas formas de armazenagem dos modelos de distribuição.
- b) Apresentar objetividades sobre a gestão e controle de estoque.
- c) Analisar formas na logística de transportes.
- d) A importância de um layout adequado.

2 ARMAZENAGENS

O conceito de logística existe há muito tempo, sendo utilizado primeiramente pelo exército americano. Foi desenvolvido pelos militares, para designar estratégias de abastecimento de seus exércitos nos “fronts” de guerra e para que nada lhes faltasse.

Com a grande competitividade no mercado, as empresas estão buscando cada vez mais reduzir custos. Neste contexto, uma boa administração de materiais é um fator importantíssimo, pois vem apresentando economias significativas para as organizações. Nessa perspectiva para atingir essas economias, a principal meta é identificar o equilíbrio entre estoque e consumo, onde haver um inter-relacionamento entre as atividades afins, com o objetivo de aprimorar todos os processos de administração materiais. Formando um eficiente sistema de abastecimento. E assim as empresas estão transformando o seu controle e armazenagem de materiais em uma ferramenta que se torna indispensável para o sucesso empresarial

O termo armazenagem relaciona-se ao processo de guarda e movimentação de produtos em uma instalação. As instalações de armazenagem desempenham papel primordial do processo logístico de uma empresa. Seu planejamento e formatação terão impacto importante no desempenho da distribuição dos produtos. Por esse motivo, a armazenagem requer um gerenciamento moderno com a aplicação de processos de movimentação e estocagem, mudando a visão tradicional de que uma instalação de armazenagem seja um local destinado à guarda de produtos.

A visão tradicional é de que os produtos devem ser mantidos em estoque por diversas razões. Seja para acomodar variação nas demandas, seja para produzir lotes econômicos em volumes substancialmente superiores ao necessário, seja para não perder vendas. No entanto, esse ponto acarreta para as empresas altos custos de manutenção de estoques; falta de tempo na resposta ao mercado; risco do inventário tornar-se obsoleto. Afirma ainda que o controle do estoque exerce influência muito grande na rentabilidade da empresa

3. O sistema logístico tem armazenagem como uma das funções que se agrega valor, pois na área de suprimento é necessário adotar um sistema de armazenagem racional de matérias-primas e insumos, no processo de produção são gerados estoques de produtos que estão em processo e também na distribuição e armazenagem de produtos acabado. A armazenagem é complexa, e é necessária grande velocidade na operação e flexibilidade para atender às exigências e flutuações do mercado e sua disposição são as partes de um todo coordenadas entre si devendo funcionar como estrutura organizada.

3 GESTÃO DE ESTOQUE

A gestão de estoques é uma das atividades mais importantes para todo e qualquer negócio, pois o estoque tem uma característica ambígua, uma vez que sua existência, se por um lado tranquiliza a empresa quanto às flutuações de demanda e a manutenção do nível de serviço, por outro é fonte de constante atrito em função do capital investido.

Se considerarmos a capacidade de distribuição como um dos pontos essenciais em uma organização, sendo os produtos acabados uma parte fundamental do processo de distribuição, entenderemos a necessidade de uma gestão eficiente e eficaz dos estoques de matéria prima, material em processo e finalmente o estoque do produto acabado. Identificar eventuais problemas na área de estoques de uma organização como também utilizar ferramentas apropriadas para melhorar o desempenho dos mesmos nos remetem a importância da busca constante de soluções inteligentes, para corrigir suas deficiências e aumentar o seu nível de desempenho frente às necessidades operacionais e consequentemente aperfeiçoar a capacidade de se estocar minimizando os impactos financeiros nas organizações, a falta dos produtos em estoque e aperfeiçoando as repostas para um mercado cada vez mais exigente e competitivo.

A logística está cada vez mais presente no meio corporativo, deixando de lado a idéia de uma área apenas voltada para carregamento e movimentação, para atuar diretamente nas estratégias do negócio, visando sempre diminuir custos e aumentar os resultados.

Bowersox e Closs (2001) fazem sua definição de logística como área de operação que nunca para e ocorre em todos os lugares do mundo com a finalidade de tornar possível a disponibilidade de produtos e serviços em qualquer local onde forem necessários.

O conceito da gestão de estoques está diretamente relacionado com a necessidade de interação das áreas correlacionadas a área de estoques, como por exemplo, o departamento de compras e os fornecedores. Dessa forma uma gestão

bem realizada contribui de forma pratica e positiva para todos os envolvidos nessa cadeia.

Ching (2011) faz sua definição de gestão de estoque não apenas como um meio de reduzir custos, mais se colocada em pratica como um conceito integrado a gestão de estoques se torna uma ferramenta de estratégia fundamental para a sobrevivência do negócio.

Para Ching “o conceito se origina na função de compras em empresas que compreenderam a importância de integrar o fluxo de matérias a suas funções de suporte, tanto por meio do negócio, e também por meio do fornecimento aos clientes imediatos”.

3.1 CONTROLES DE ESTOQUE – CONCEITO

Os estoques são fermentas que uma empresa utiliza para a produção de seu produto para suprir as necessidades da empresa. Nos estoques em geral muitas vezes é possível encontrar matérias-primas, suprimentos, componentes, materiais em processo ou produtos acabados, que geralmente é sempre feito a rigor um controle, tanto de processo como de disponibilidade dos itens. É de suma importância para uma empresa manter seus estoques sempre abastecidos, muitas vezes, são constituídos por seus próprios produtos. Com isso, a área de estoques sempre vai ser de grande atenção da empresa, pois é onde está concentrada a maior parte do capital da empresa, ou seja, é o coração da empresa.

O administrador de estoques lida com vários problemas, no qual o mesmo utiliza várias ferramentas que o auxilia a chegar numa solução (GONÇALVES, 1979). É comum estabelecer regras de decisão assertiva aos itens um por um, pois é com base nessas decisões, que os profissionais responsáveis desempenhem o papel de controlar com eficiência cada um desses itens. Juntamente com a importância dos estoques para as empresas, também tem para os próprios consumidores, que nesse caso assume um papel importante, pois se trata do atendimento ao cliente. Segundo Viana (2000), estoques ajudam a elevar o

atendimento aos clientes protegendo a empresa de qualquer surpresa que possa ocorrer em meio aos processos do marketing ou vendas.

Segundo Arnold (1999, p.273) o problema maior é equilibrar o estoque com os seguintes fatores:

- 1) Atendimento aos clientes - Quanto menor o estoque, maior a probabilidade de um esvaziamento.
- 2) Custos associados à mudança de produção - Custos resultantes de se exceder a capacidade dos equipamentos, de horas extras, de contratações, de treinamentos e de demissões serão altos se a produção seguir de acordo com a demanda.
- 3) Custos de emissão de pedidos - Estoques menores são conseguidos se os pedidos forem feitos em quantidades menores e com mais frequência, mas essa prática resulta em maiores custos de pedidos por ano.
- 4) Custo de transporte - As mercadorias transportadas em pequenas quantidades custam mais por unidades do que aquelas transportadas em grandes quantidades. Entretanto, transportar lotes maiores exige maiores estoques.

A função dos estoques é maximizar as vendas, aperfeiçoar o planejamento e assim controlando a produção, quanto maior o investimento, maior será o comprometimento e responsabilidade de cada departamento. Minimizar perdas e custos, aperfeiçoar investimentos, reduzindo as necessidades de capital investido. (DIAS, 2010)

Conclui-se que estoque é como o armário de dispensa de nossa casa sabemos o quanto precisamos manter para suprir a nossa necessidade e de outros, sabemos onde escolher nossos fornecedores (mercados), e sabemos quando investir e o momento certo de comprar mais "itens", conforme as dificuldades do momento ou do negócio.

3.2 OBJETIVOS DO CONTROLE DE ESTOQUE

4 ESTOQUE Através do controle de estoque a empresa será capaz de prever o quanto que será necessário e quando efetuar a compra no próximo pedido ao fornecedor, além disso ele fornece informações úteis sobre as vendas, já que muitas vezes os relatórios do setor de vendas não estão muito claros e não condizem com a grande realidade, afinal, o setor de vendas quer comissões. O principal objetivo do controle de estoque é fazer de maneira mais ágil o investimento no estoque, aumentando o uso eficiente dos meios que a empresa possui, e também minimizar as necessidades do capital investido em estoque.

É vale ressaltar também a grande importância que o controle de estoque tem ao ser o responsável por gerenciar gastos para que todo o capital investido seja minimizado, portanto um bom controle de estoque passa primeiramente por um planejamento que conta com:

- Entrega do fornecedor;
- Demanda;
- Itens perecíveis;
- Preço.

4 ESTOQUES

Os estoques podem ser constituídos de matérias-primas ou outros insumos, produtos em processos, ou produtos acabados disponíveis para a comercialização e todos os demais materiais e insumos que a empresa utiliza e que necessitam estar armazenados no estoque. Estes podem ser de diversas formas, dependendo do negócio da empresa e de que forma ela executa a sua função. Um exemplo é, uma empresa que fabrica um determinado produto, irá possuir estoques diferentes de uma outra empresa que apenas comercializa os seus produtos para o consumidor. Um atacadista irá ter estoques diferentes de um varejista ou de um fabricante. *Uma empresa agrícola, por exemplo, possuirá estoques diferentes em cada nível ou estágio de sua produção.* Uma empresa de serviços prestados possui estoques de produtos secundários, ou de materiais que não tem influencia diretamente no seu negócio.

Estoques também podem mudar em função do porte da empresa, onde empresas grandes tendem a possuir estoques diferentes de empresas pequenas ou microempresas e assim por diante.

Pode-se perceber que os estoques armazenam todos os materiais, sejam de qualquer espécie, que a empresa utiliza na realização de seus negócios empresariais e que ficam estocados nas dependências da empresa para serem utilizados em determinados momentos específicos.

Geralmente, o uso do estoque está atrelado ao consumo dos produtos que a empresa comercializa, onde podem surgir altas e baixas na demanda desses produtos, e aí então, os produtos que estão em estoques são utilizados.

Dessa forma, a empresa utiliza-se de estoques para se prevenir de incertezas que possam ocorrer no tocante à comercialização de seus produtos, evitando arcar com grandes prejuízos por não atender ao seu cliente pela falta dos produtos no momento em que o mesmo deseja fato que pode acarretar na perda do cliente.

Assim sendo, para evitar esses transtornos, as empresas efetuam previsões da demanda, visando compreender como será a comercialização de seus produtos em determinado período, tendo condições de poder disponibilizar os seus produtos na quantidade exata para o atendimento a demanda, evitando que os produtos faltem e não estejam disponíveis aos consumidores.

5 ENTREGAS E TRANSPORTE

A logística de entrega de mercadorias é a responsável pela separação e entrega dos produtos, desde a identificação do transporte adequado até a confirmação da entrega ao cliente. O processo de logística de entrega garante ao lojista segurança e a satisfação dos clientes que necessitam receber mercadoria na quantidade correta e na data combinada.

Na maioria dos casos a entrega está diretamente ligada à satisfação pois os prazos têm que ser respeitados pelo fato da programação que o cliente fez referente ao seu pedido e também no caso de materiais perecíveis que podem estragar com a demora na entrega.

O transporte é a parte da logística responsável pelo deslocamento de cargas em geral e pessoas, através dos vários modais existentes, ao longo da cadeia de abastecimento.

Em resumo, o transporte é a movimentação de pessoas e mercadorias de um local para outro.

A área de transporte apresenta inúmeros aspectos: eles podem ser segmentados em infra estrutura, veículos e operações comerciais.

Na área de infraestrutura podemos incluir a rede de transporte rodoviária, ferroviária, aérea, fluvial, marítima, entre outras. E é com esse sistema diversificado, que o modelo de transporte vem crescendo e se atualizando cada vez mais, com as mais novas tecnologias em equipamentos, frotas, sistemas de segurança e logística. A modernização nos últimos anos deixou o ramo de transporte mais competitivo e grandes transportadoras, que nunca imaginávamos fechar as portas, pediram falência. Isso se deu pelo fato de não acompanhar a tecnologia que se desenvolveu para o ramo de transporte, e a qualificação da mão-de-obra, tornando-se um fator importante para o crescimento de qualquer empresa.

6 LAYOUTS

O layout no armazém é a maneira como as áreas de armazenagem de um determinado armazém estão organizadas, de forma que seja utilizado todo o espaço existente da melhor maneira possível, verificando a coordenação entre os vários operadores, equipamentos e espaço. O layout ideal é aquele que minimiza a distância total percorrida com a movimentação eficiente entre os materiais, com a maior flexibilidade possível e com menores custos de armazenagem. (Tompkinset al., 1996, p. 426). Sendo assim este tipo de layout procura sanar as exigências do stock a curto e longo prazo, levando em conta as existências e as flutuações da procura. Antes de se fazer o planejamento do layout faz se necessário ter toda a informação relativa ao espaço a planejar, ou seja, torna se muito importante saber qual a área de armazenagem, o stock máximo e médio, o volume de expedição e recepção, qual a política de reposição de stock e também o método de movimentação dentro do armazém (Lemos, 2003, p. 30).

Para se conseguir encontrar o layout ideal é necessário crias vários layouts e compará-los com os princípios da popularidade, semelhança, tamanho, características e utilização do espaço (Tompkins et al., 1996, p. 434). Existem modelos que facilitam os problemas do layout, sendo o modelo de layout de armazém destinado à área necessária para armazenagem de materiais dentro de um estoque ou armazém (Tompkins et al., 1996, p. 544).

Levando em conta o layout contínuo de armazém é possível estudar as regiões de armazenagem dedicada, a distância média percorrida num armazém com uma porta, e a distância média percorrida num armazém com duas portas do mesmo lado, para um ou mais produtos (Francis et al., 1974, p. 294).

O planejamento do layout de armazém tem como principais objetivos:

- Utilizar o espaço existente com maior eficiência possível;
- Providenciar uma movimentação eficiente dos materiais;
- Minimizar os custos de armazenagem quando são satisfeitos os níveis de exigência;

- Providenciar flexibilidade;
- Facilitar a arrumação e limpeza.

Para o sucesso do projeto é necessário que todos os envolvidos tenham uma visão clara e integrada das atividades e dos resultados a serem alcançados. A comunicação é fundamental para a coordenação, a integração e a execução das atividades.

• Planejamento

Um plano de trabalho é necessário para a organização e a execução das atividades. O plano deve ser elaborado de forma clara e objetiva, considerando os recursos disponíveis e os prazos estabelecidos. O plano deve ser revisado e atualizado regularmente, conforme as necessidades e as mudanças no projeto.

• Comunicação

A comunicação é fundamental para a coordenação e a execução das atividades. É necessário que todos os envolvidos tenham uma visão clara e integrada das atividades e dos resultados a serem alcançados.

• Monitoramento

O monitoramento é necessário para a avaliação e a melhoria das atividades. É necessário que todos os envolvidos tenham uma visão clara e integrada das atividades e dos resultados a serem alcançados.

• Avaliação

A avaliação é necessária para a identificação das dificuldades e a busca por soluções. É necessário que todos os envolvidos tenham uma visão clara e integrada das atividades e dos resultados a serem alcançados.

• Conclusão

7 PRINCIPIOS DA AREA DE ARMAZENAGEM

Para que se cumpra o planejamento do layout de armazém, convém integrar os princípios a que deve obedecer à área de armazenamento, tais como: popularidade, semelhança, tamanho, características e utilização do espaço.

- Popularidade:

Num armazém os materiais podem ser guardados em áreas de armazenagem em profundidade e alocados de forma a diminuir a distância total percorrida. Se os materiais mais populares forem guardados em áreas de armazenagem em profundidade a distância total percorrida será menor. Os materiais mais populares podem estar distribuídos dentro do armazém de diferentes formas, no entanto, aqueles que apresentam um raio de recepção e expedição elevado devem estar alocados próximos do ponto de entrada, ao longo do caminho mais perto entre a entrada e saída dos materiais.

- Semelhança:

Os materiais que são recebidos e expedidos ao mesmo tempo devem ser armazenados juntos, o mesmo acontece com os materiais que são recebidos juntos.

- Tamanho:

O espaço de um armazém deve ser organizado tendo em conta a popularidade e o tamanho dos materiais, pois, se isso não acontecer, pequenos materiais podem ser armazenados em espaços que foram desenhados para armazenar grandes materiais, havendo desperdício de espaço.

- Características:

As características dos materiais a serem armazenados devem seguir uma metodologia diferente de armazenamento relativo aos princípios acima mencionados.

- Utilização do espaço:

8. REC O planejamento do espaço deve ser feito tendo em conta o espaço necessário para a armazenagem dos materiais. O layout de armazém deve maximizar o espaço utilizado bem como, o nível de serviço fornecido.

8 RECEBIMENTO

A função básica do recebimento é assegurar que o produto que será entregue esteja em conformidade com todas as especificações constantes no Pedido de Compra.

Note que o fornecedor, no momento da entrega, é um cliente para o setor de recebimento da empresa (por mais incrível que possa parecer) e, portanto, deve ser tratado com a mesma atenção e atitude apropriada a um cliente.

Assim, procedimentos adequados na portaria da empresa, permitindo a rápida entrada dos veículos, são necessários para que o recebimento dos materiais possa ocorrer sem prejuízo para nenhuma das partes. Esses procedimentos devem apresentar:

- comunicação eficiente entre portaria e o setor de recebimento;
 - pessoal treinado para os procedimentos de entrada de fornecedores na empresa;
 - redução, ao mínimo possível, da burocracia para o preenchimento de documentos ou autorizações de entrada e saída na empresa;
 - capacidade de recebimento adequada a quantidade de entrega de materiais pelos fornecedores, inclusive em períodos de maior demanda, evitando filas e tempo de espera que os prejudiquem sobremaneira;
 - estacionamento para os veículos que estão aguardando a entrada no site e a liberação para o pagamento de serviços ocorre após a total conferência dos mesmos. A conferência pode ou deve ser feita na retirada do material no fornecedor, assim como no recebimento no site.
- * Todos os materiais devem sem exceção estar acompanhados de documentos constantes dos pedidos de compra, que podem variar de um caso para outro. A Nota Fiscal deve acompanhar todas as entregas.
- * Quando o fornecedor ou fabricante entrega os materiais nas unidades isso deve ser feito na área de recebimento físico e fiscal, pois se a entrega ocorrer em outras áreas poderá acontecer extravio ou atrasos indesejáveis.

Possíveis não conformidades poderão ser:

- especificação;
- prazo de entrega;
- quantidade;
- preço;
- impostos;
- valor do frete;
- outros itens específicos.

9 A EMPRESA E SEU FUNCIONAMENTO

A empresa Armazém da Cerveja fundada em 2004 conta ao todo com uma rede de 7 lojas ao redor da região nas cidades de Bebedouro, Barretos, Ribeirão Preto e Araraquara.

A unidade utilizada para o estudo que é a filial de Araraquara/SP situada na AV Luiz Alberto 768 Vila Velosa, trabalha com venda e entrega de bebidas e utilitários para churrasco e festas em geral trabalha também com o aluguel de mesas e cadeiras para festas e conta com 10 funcionários divididos em turnos seu horário de funcionamento é de terça a sábado das 10 h as 22 h com um sistema de Pit Stop que funciona das 22 h até as 4 h, esse processo de Pit Stop será explicado mais à frente.

A empresa conta com recebimento, armazenagem e entrega de mercadorias, divididos entre os funcionários e suas respectivas funções que fazem as entregas com dois caminhões baú mini e um carro utilitário.

As entregas são apenas para clientes cadastrados no sistema interno da loja e são feitas até as 19 h.

Atendem festas grandes com sistema de consignação de 30% ou seja, o cliente é obrigado a consumir no mínimo 70% da compra e o restante fica como crédito na loja para futuras compras sendo assim não existe aquela consignação antiga onde o cliente conseguia devolver a mercadoria não utilizada e reaver o dinheiro, pois nesse sistema o lojista perde tempo e dinheiro por conta da entrega e da separação da mercadoria.

De acordo com as compras os clientes cadastrados ganham pontos como bonificação isso gera prêmios e créditos para as próximas compras.

Figura 1: Logotipo da empresa



Fonte: (<http://www.armazemdacerveja.com.br>)

9.1 FORNECEDORES E PRODUTOS

A empresa Armazém da Cerveja e suas redes trabalham com a distribuidora AMBEV.

Ambev é a sigla de Americas' Beverage Company (Companhia de Bebidas das Américas). A empresa, sediada na cidade de São Paulo, integra a AB AmBev, líder mundial na produção e comercialização de cervejas. Maior cervejaria da América Latina e quarta maior do cenário internacional, a Ambev produz e comercializa cervejas, refrigerantes e bebidas não carbonizadas. Além disso, é uma das maiores empresas que engarrafam da PepsiCo fora dos Estados Unidos.

Cervejas como Antarctica, Brahma, Bohemia, Budweiser, Quilmes e Skol estão no portfólio da empresa. A Ambev distribui seus produtos para mais de dois milhões de pontos de venda, cerca de metade deles no Brasil.

A AMBEV tem algumas restrições quando fornece seus produtos para determinadas empresas, ou seja, aonde a mesma se instala apesar de fornecer caixas térmicas, geladeiras customizadas e plotters em geral ela exige que em suas geladeiras seja colocado apenas produtos por ela distribuídos e no caso de não

cumprimento desta norma o comerciante pode sofrer multa ou perder a exclusividade com a marca.

A AMBEV efetua trocas de produtos apenas se analisar a avaria e se a embalagem não foi violada, mas embora seja rigoroso este processo o comerciante não tem perdas nesse sentido

Diariamente antes da abertura da loja é feita a consulta sistêmica e física do estoque para que nesta consulta seja levantada a falta e a necessidade dos produtos nas prateleiras. Após essa consulta é feito um checklist com todas as faltas e abastecimentos que devem ser feitos para o dia e na parte da manhã automaticamente um vendedor já passa recolhendo o pedido.

Pedido recolhido e em mãos do vendedor em menos de 24hrs a mercadoria já chega ao recebimento do depósito.

Além dos produtos distribuídos pela AMBEV o Armazém da Cerveja conta também com bebidas nacionais caseiras como a COLORADO, a INVICTA, DAMA e marcas importadas como a QUILMES, STELLA ARTOIS, DUFF, BUD, AMSTEL entre outras. Essas marcas são disponibilizadas por fornecedores específicos da marca ou são compradas em atacados.

Conta também com estoques de todas as marcas de destilados Whisky, Vodcas, Água Ardente, Rum, Conhaque e destilados como Martini, Amarula etc.

9.2 ARMAZENAGEM E DISPOSITIVOS

A empresa faz o recebimento e conferencia dos produtos e assim que a nota é liberada para entrada os responsáveis fazem a armazenagem direta na câmara fria sendo que bem pouco é armazenado fora das câmaras frias e fica como estoque de segurança.

Os produtos que não são armazenados em câmara fria são 4 tipos:

- Cervejas artesanais e importadas que ficam expostas nas gôndolas
- Utensílios para churrasco ex: facas, copos, canecas e kits de bebida.
- Bebidas nacionais e destiladas armazenados em palites no fundo da loja.
- Petiscos (amendoim, salgadinhos etc.)

O estabelecimento conta com duas câmaras frias sendo uma apenas de cervejas e outra para produtos sortidos e em palites, essas câmaras frias tem por volta de 18 m² e consegue armazenar tranquilamente o estoque todo do estabelecimento se necessário.

Os dispositivos de armazenagem que o Armazém conta são 2paleteiras hidráulicas manuais que sevem para manipular principalmente palites fechados com caixas ou outro tipo de mercadoria e 7 carrinhos tipo alavanca com 2 rodas para o transporte de caixas ou outros.

O recebimento é feito em um corredor lateral a loja sendo assim não atrapalha o andamento interno da loja no caso de um fornecedor chegar em horário comercial e de pico para efetuar alguma entrega. Este corredor dá acesso total ao estoque e as câmaras frias facilitando assim o recebimento e armazenagem dos produtos, 2 funcionários fazem a função de recebimento e armazenagem dos produtos enquanto dentro da loja um funcionário repõe as faltas nas prateleiras e geladeiras.

A armazenagem de cascos ou vasilhames vazios é feita em um estoque secundário ao lado do estabelecimento tornando assim mais fácil a contagem e a armazenagem das caixas evitando também que se misturem embalagens vazias com as cheias.

9.3 PIT STOP

Pit Stop é uma forma de atendimento diferenciado que a empresa desenvolveu para atender os clientes durante a madrugada fins de semana e feriados das 22h00hrs até as 04h00hrs.

Funciona da seguinte maneira, como se fosse um drive, após o fechamento da loja um funcionário fica no interior da loja e através de um dispositivo por uma pequena porta de vidro onde somente passa uma caixa de bebida ele recebe o vasilhame da determinada bebida e entrega o cheio, os valores das bebidas são reajustados e ganham um pequeno aumento em relação ao horário comercial da loja.

Esta forma de atendimento possibilita a satisfação para o cliente, pois nesse horário é difícil encontrar estabelecimentos que atendem além de ser uma forma segura para o funcionário que fica em no interior da loja.

9.4 PROBLEMAS

Em todas as empresas problemas são corriqueiros e normais, mas devem ser corrigidos e com o avanço e a informatização no mundo vai ficando mais fácil, no caso da empresa em estudo já ocorreram problemas com entrega ou falta de produto por conta de atraso de fornecedores. Embora seja um processo simples e a AMBEV seja uma empresa competente aconteceu o atraso na entrega.

Neste caso foi acionado imediatamente um fornecedor da AMBEV de outra cidade e foi feita a entrega no mesmo dia e a partir daí foi elaborado um plano de segurança para esse tipo de situação.

Ocorrem também problemas corriqueiros com notas no recebimento aonde são resolvidos pelo setor correspondente e pela empresa que efetua a entrega.

9.5 FOCO

Foco do Armazém da Cerveja é o atendimento ao cliente aonde buscam sempre o melhor preço fazendo pesquisas de campo com valores de concorrentes e pesquisas de satisfação em sua própria loja.

Em datas específicas trabalham com kits especiais de bebidas importadas para presentes ex: dia dos pais, natal. Esse diferencial faz com que a empresa seja procurada e bem divulgada, pois em datas especiais é bem típico presentear outras pessoas com bebidas importadas ou utensílios de cozinha decorados que também é um dos pontos fortes da distribuidora.

9.6 CONCORRÊNCIA

Segundo os funcionários e pesquisas o maior concorrente é o Hipermercado Pão de Açúcar, pois trabalha com bons preços e por ser uma novidade na cidade causa competitividade e também por conta de ser um concorrente bem maior e de grande porte.

Dependendo da época outras empresas com promoções também fazem concorrência mas através de pesquisa de mercado o armazém da cerveja equipara os preços para não perder os clientes.

9.7 FORMAS DE PAGAMENTO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A empresa aceita cartões de débito e crédito, além de dinheiro e cheques tornando assim mais fácil e cômodo para o cliente, pois alguns lugares na cidade já não aceitam mais a forma de crédito e nem cheque para pagamento. Segundo o dono, mesmo correndo certos riscos aceitando cheques, esta é uma forma de atrair mais clientes devido à facilidade de pagamento.

Os dados para o estudo de caso foram coletados através de visita técnica e perguntas para os responsáveis pelo estoque e também foi utilizado o

(www.google.com) onde foram buscadas informações técnicas dos determinados assuntos abordados.

CONCLUSÃO

A determinação dos níveis de estoque de um produto é um processo que requer envolvimento constante de profissionais ligadas a eles, exigindo análise detalhada das variáveis envolvidas, principalmente no caso estudado que envolvia diversos produtos que possuíam características muito diferentes.

É fundamental que a empresa, através de seus profissionais, tenha pleno conhecimento dos fatores que influenciam na determinação dos níveis de estoques. Existem fatores e externos que agem e interagem influenciando diretamente neste sentido.

A realização deste trabalho teve também como proposta verificar e analisar a gestão de estoque de produto acabado, verificando a influência dos fatores internos, que no caso são a estocagem e controle, e externos, que são as previsões de vendas da gestão do Armazém da Cerveja, Araraquara- SP. Para tanto foi desenvolvido um referencial teórico e um posterior estudo de caso, onde foram utilizados dados secundários, entrevistas e observações.

Através de dados levantados durante a realização do trabalho, pode-se delinear a situação atual que se encontra a unidade, realizar a análise e sugerir supostas propostas de melhorias.

Concluímos dessa forma que a empresa em estudo utiliza boas e simples ferramentas organizacionais transformando assim o estabelecimento em um diferencial point da cidade onde pode se dizer referência na armazenagem, entrega distribuição e atendimento aos clientes.

De acordo com suas tendências a empresa Armazém da Cerveja tem uma boa localização e boas formas de focar totalmente no atendimento e na entrega dos produtos.

Pode se dizer também que um ponto fundamental para o funcionamento da empresa é a forma que os materiais são armazenados e movimentados pois se estes não forem executados de forma correta acarretam em perda e em danos materiais para a empresa.

A expectativa ao final deste trabalho é que os dados coletados possam ter sido satisfatórios para o entendimento do simples funcionamento da empresa.

ARFELD, J. R. *Logística: administração e planejamento*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 310 p.

BOAL, K. B. *Logística: administração e planejamento*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 310 p.

BOWERSOX, Donald J. *Logística: administração e planejamento*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 310 p.

CHEN, Hong Yue. *Gestão da cadeia de suprimentos: a logística integrada*. São Paulo: Atlas, 1997. 310 p.

CORREIA, Henrique L. *Administração de produção e operações: planejamento e controle*. 2. ed. São Paulo: SP, Atlas, 2000. 310 p.

DIAS, Maria Amélia P. *Logística: administração e planejamento*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 310 p.

FERREIRA, Paulo César. *Logística: administração e planejamento*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 310 p.

FORTAL EDUCAÇÃO - Estoque: definição e controle. Disponível em:

<http://www.fortal.edu.br/estoque/estoque.htm>. Acesso em: 15 de Junho de 2010.

GRANDI, José. *Administração de produção e operações: planejamento e controle*. 2. ed. São Paulo: SP, Atlas, 2000. 310 p.

REFERÊNCIAS

ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de materiais: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 1999. 521 p.

BOWERSOX, Donald J; CLOSS, David J; COOPER, M. Bixby. **Gestão da cadeia de suprimentos e Logística**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

BOWERSOX, Donald J; CLOSS, David J. **Logística empresarial – O processo de integração da cadeia de suprimento**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de Estoque na Cadeia de Logística Integrada: Supply Chain**. 4º ed. São Paulo : Atlas, 2010.

CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica**. 2. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2006. 690 p. ISBN.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 528 p.

GONÇALVES, Paulo Sérgio; SCHWEMBER, Enrique. **Administração de estoques: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Interciência, 1979. 257 p.

PORTAL EDUCAÇÃO – **Estoque: definição e conceito**. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/40602/estoque-definicao-e-conceito#ixzz3oM6Frj6x>>. Acesso em: 09 de Junho de 2016.

VIANA, João José. **Administração de materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2000. 448 p.