



PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE ESTOQUE PARA AUMENTO DE VENDAS NA EMPRESA RODRIGO AUTOPEÇAS

ARTIGO ORIGINAL

LUCAS, Graziane Simone De Souza ¹

GUEDES, Hudson Rodrigo Carvalho ²

ALMEIDA, Karina Picanço De ³

ROBERTO, José Carlos Alves ⁴

LUCAS, Graziane Simone De Souza. Et al. **Proposta de implementação da ferramenta de gestão de estoque para aumento de vendas na Empresa Rodrigo Autopeças**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 10, Vol. 24, pp. 05-24. Outubro de 2020. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/aumento-de-vendas>

RESUMO

O presente artigo, tem por objetivo “Implementar as ferramentas ABC e 5W2H no setor de estoque da Empresa Rodrigo Autopeças com a finalidade de aumentar as vendas” ampliando assim, a lucratividade. A empresa Rodrigo Autopeças é caracterizada como uma microempresa e atua no ramo de serviços automotivos. Com base neste estudo de caso, o diagnóstico organizacional aponta que a zona crítica está no setor de logística. O estudo teve aprofundamento por meio de técnicas de metodologia e

¹ Graduanda em Administração.

² Graduando em Administração.

³ Graduanda em Administração.

⁴ Orientador. Mestre de Engenharia da Produção.



métodos científicos, usados para a construção da pesquisa, também faz uma abordagem quali-quantitativa e tem como fundamento a pesquisa exploratória. E, para dar mais cientificidade ao tema, recorreu-se à pesquisa bibliográfica de autores que abordam o tema proposto. Para dar seguimento ao estudo, constatou-se a necessidade do uso da ferramenta ABC em companhia da ferramenta 5W2H como forma de melhorias na organização do ambiente, visto que os funcionários ficarão bem treinados e terão uma visão ordenada de onde estará estocado os insumos e materiais para a prestação de um serviço de qualidade aos seus clientes, melhorando o atendimento e consequentemente impulsionando as vendas na empresa Rodrigo Autopeças.

Palavras-chave: Ferramentas, estoque, empresa.

1. INTRODUÇÃO

A globalização faz constantes mudanças em todos os cenários, fazendo surgir novas tendências e oportunidades no mercado. Os cenários são situações que acontecem no dia a dia, assim o empreendedor necessita estar preparado para enfrentar as mudanças, adequando-se para aumentar a competitividade e lucrar com as vendas dos seus produtos e serviços.

O artigo apresentado, refere-se ao estudo de caso realizado na empresa Rodrigo Autopeças, que atua no ramo de peças e serviços automotivos, e na prestação de serviço ao cliente. No Diagnóstico Organizacional, foi identificada a problemática da empresa, a seguir apresenta-se a proposta de solução para resolver o problema em questão.

Conforme a análise organizacional realizada na empresa Rodrigo Autopeças, constata-se que o setor de logística, especificamente no item estoque necessita da atenção do gestor. E para solucionar o problema, o artigo apresenta as ferramentas ABC e 5W2H para auxiliar o gestor na organização do estoque, dessa maneira poderá melhorar o desempenho das atividades desenvolvidas pelos colaboradores e assim aumentar os lucros da empresa.



A pesquisa está direcionada para a área de estoque que quando assessorado pelas ferramentas ABC e 5W2H, podem aumentar significativamente a capacidade produtiva na localização dos produtos e materiais, dessa forma expandir a lucratividade, elevando a receita da organização. Por outro lado, diminuem-se as incertezas, as perdas de produtos, e de tempo na realização de uma atividade.

O presente artigo tem por objetivo geral “Implementar as ferramentas ABC e 5W2H no setor de estoque da Empresa Rodrigo Autopeças para aumentar as vendas”. Com as ferramentas ABC e 5W2H todos os produtos estarão alocados dependendo da sua finalidade, fazendo possível o giro de estoque, assim o material não ficará parado por muito tempo. A implementação das ferramentas ABC e 5W2H no estoque da empresa Rodrigo Autopeças, irá melhorar o desenvolvimento das atividades operacionais de todos os colaboradores, que estarão adeptos nos processos de cada operação. Os clientes por sua vez, ficarão satisfeitos com um serviço rápido e de qualidade e possivelmente tornar-se-ão fregueses assíduos da empresa.

A apresentação desta pesquisa, inicia-se com o resumo, após faz a introdução do estudo, seguindo-se da explanação teórica acerca da gestão do setor de estoque por meio das ferramentas ABC e 5W2H, que juntas são aliadas da empresa como um recurso estratégico. E na sequência da investigação, tem o percurso metodológico, resultados e discussões e finaliza-se com a conclusão.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A revisão bibliográfica é a execução da pesquisa por meio de obras de autores que retratam sobre o tema abordado, serve para fundamentar o que está sendo exposto e para dar cientificidade ao que está sendo explanado de acordo com as normas científicas da ABNT.

Essa fase da pesquisa tem por objetivo, planejar, analisar e reconhecer os problemas para serem solucionados. Segundo Gil (2012, p.29) a fundamentação teórica é “Elaborada com base em material já publicado com o objetivo de analisar posições diversas em relação a determinado assunto”. A fundamentação teórica direciona o



assunto que está sendo investigado, desse modo é possível obter diferentes pontos de vista sobre o tema em livros, revistas, artigos, textos, entre outros meios que servem como referencial.

2.1 CONCEITO DE ESTOQUE

O estoque é a parte da empresa onde são armazenados os materiais e insumos que estão à disposição da organização. Esses materiais podem seguir regras para o armazenamento dependendo da política da organização.

O estoque tem por finalidade estocar qualquer quantidade de bens físicos, de produtos, de insumos e de materiais que precisam ser conservados ou armazenados, por algum tempo dentro de uma empresa (PAOLESCHI, 2014). Os estoques servem como uma segurança para a empresa realizar suas operações, e quando necessitar de qualquer material se busca no estoque, de forma que seja realizada a atividade sem precisar interromper as ações por eventuais sinistros ocasionados pela falta de insumo. O estoque pode ser de natureza comercial, de serviços e entre outros, de modo que mantenha a realização de suas atividades de atendimento ao cliente.

A definição de estoque é a capacidade que a organização tem para operar, são onde as empresas acumulam recursos para terem sempre insumos e materiais à disposição, para a produção de produtos ou na prestação de serviço ao cliente. De acordo com Chiavenato (2012, p. 219) “estoque é o fluxo ou o movimento de entradas e saídas de um determinado item no estoque, seja do almoxarifado ou do depósito”. No estoque deve haver planejamentos ordenados das entradas e saídas de materiais, respeitando a arrumação conforme a ferramenta que o gestor propõe como forma de controle, que impactar positivamente ou negativamente a empresa.

O planejamento do estoque ajuda no controle de materiais, insumos e produtos que estão à disposição da empresa para a realização das atividades, evitando o risco de armazenagem incorreta, falta de material, perda de tempo dos colaboradores na demora para encontrar o produto.



2.1.1 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE ESTOQUES EM MICROEMPRESAS

Em um cenário de constantes mudanças, existem muitas incertezas para as pequenas e microempresas, e para dar amparo, segurança e confiança, o SEBRAE é o suporte para os pequenos e microempresários na criação de uma empresa. Para Dornelas (2014, p. 205) o “Serviço Brasileiro de Apoio às pequenas empresas é a principal entidade que apoia os empreendedores brasileiros. Foi criado por lei de iniciativa do Poder Executivo, mas é predominante administrado pela iniciativa privada”. Desta forma, pode-se dizer que o SEBRAE é a principal entidade que assessora a organização, desde seu planejamento até a sua concepção, garantindo que a empresa se consolide no mercado que é altamente competitivo.

O SEBRAE é a instituição que orienta e dar respaldo ao empreendedor, desde o planejamento até a consolidação da empresa no mercado. De acordo com Informações obtidas pelo SEBRAE (2014), as principais Causas Mortis de pequenas e microempresas são: 1 - Planejamento prévio; 2 - Gestão Empresarial; 3 - Comportamento empreendedor. Diante de tais constatações, verifica-se a importância de o empreendedor elaborar um planejamento antes da criação da empresa, também é necessário que o gestor conheça as funções e atividades empresariais tendo o conhecimento sobre o seguimento que a empresa deve operar.

Dornelas (2014, p. 414) afirma que “Os empreendedores em empresas de alto crescimento se distinguem por práticas empreendedoras líderes em marketing, finanças, gestão/administração e planejamento”. As pequenas e microempresas tornam-se bastante promissoras no mercado, pois existem oportunidades para todos os seguimentos, no entanto para permanecer no futuro, as organizações precisam investir no diferencial competitivo como estratégia empresarial.

2.1.2 GESTÃO DE ESTOQUE

A gestão de estoques tem como objetivo tornar viável a empresas por meio do armazenamento das mercadorias, sem causar grandes investimentos



desnecessários, ou seja, a empresa vai estocar somente os materiais que realmente forem necessários, evitando o comprometimento desnecessário de espaço, tempo e de capital.

O empresário deve estar atento quanto à gestão de estoque, tendo por base um planejamento como estratégia de controle, evitando que tenha ociosidade na realização de uma tarefa, desta forma evitará desperdícios, cortará custo desnecessário, fazendo que o operador tenha agilidade, enquanto o cliente sentir-se-á satisfeito com o produto ou serviço de (PAOLESCI, 2014). O planejamento do estoque melhora o desempenho operacional do setor melhorando as atividades dentro da operação no serviço, também impacta positivamente as receitas da empresa, e quando bem elaborado, o investimento é eficaz aumentando a capacidade de produção e serviço na empresa. Na empresa existe a necessidade de que o estoque tenha planejamento, controle e objetivo, e esses objetivos tendem a confirmar a eficiência de suas operações.

Em algumas empresas existe o setor de estoque especializado que armazena, controla e distribui materiais e insumos, desde a matéria prima até quando o produto já está pronto para a comercialização no mercado (CHIAVENATO, 2012). Conforme o descrito pelo autor, o estoque pode ter variadas funções desde o recebimento até o consumidor final, no entanto existe a necessidade de um planejamento na Gestão de Estoque que pode aumentar os produtos disponíveis, estocar apenas o essencial, melhorar a eficiência na entrega do produto, dessa forma pode-se dizer que a Gestão de estoque está de acordo com o planejado.

2.1.3 A EVOLUÇÃO DAS TÉCNICAS DE GESTÃO DE ESTOQUE

Na evolução do mercado os cenários se modificam a cada dia, fazendo-se importante que as organizações sejam auxiliadas por técnicas que façam um diferencial competitivo na empresa.

Pouco se fala sobre as pequenas e microempresas, pois são poucos fundamentos de autores que abordam sobre o porte da organização. Nas empresas que são de



pequeno porte os setores misturam-se, não sendo claro como funcionam os setores dentro da empresa, e qual a função de cada colaborador, dificultando a visão de como está a real situação empresarial. Tudo isso bloqueia a organização da empresa, fazendo com que o estoque e os demais setores sejam inoperantes.

Para uma pequena e microempresa sobreviver no mercado e possa competir com outras empresas é importante que o gestor coloque foco e determine todos os setores, como forma de estabelecer parâmetros para o estoque poder fluir de forma organizada, aumentando a capacidade de produzir sem ter prejuízo, também melhorar o armazenamento, e aperfeiçoar a rotatividade dentro da organização (OLIVEIRA et al, 2016). O empreendedor passa por muitas dificuldades para manter uma empresa em funcionamento, e com a falta de conhecimento sobre técnicas empresariais, a falta de percepção sobre as oportunidades, tem sido as principais causas de falência nas organizações. É necessária a elaboração de estratégia empresarial, com assessoria de ferramentas técnicas aliado a tecnologia computacional para apoiar o gestor na tomada de decisão correta.

No decorrer dos anos não existia a tecnologia ao dispor com todas as informações, pois faltava à tecnologia e aparatos dos sistemas de informações, as anotações eram feitas em papéis, e para saber sobre todas as informações o gestor levava horas revendo anotações, e esses conhecimentos eram bastante demorados e nem sempre consistente. Com o passar dos anos e o surgimento da tecnologia surge o Sistema de Informação que tem apoiado o gestor para dar maior controle no estoque.

2.1.4 CLASSIFICAÇÃO DO ABC

A ferramenta mais utilizada na gestão de estoques é a curva ABC. Onde todos os produtos são divididos e classificados em A, B ou C conforme a utilização de consumo. Assim, os itens de nível A são tratados com maiores prioridades, em seguida os itens B e C respectivamente. Geralmente, a curva ABC é caracterizada da seguinte forma:

- Aproximadamente 20% dos itens que correspondem a 75% do valor em estoque, classificam-se como classe A;



- Aproximadamente 30% dos itens que correspondem a 15% do valor em estoque, classificam-se como classe B;
- Aproximadamente 50% dos itens que correspondem a 10% do valor em estoque, classificam-se como classe C.

Existem vantagens de utilização da curva ABC para a gestão de estoque, desta forma as empresas são capazes criar planos estratégicos para aperfeiçoar o fluxo de entrada e saída de materiais com isso evitar desperdícios de recursos, favorecendo a lucratividade da empresa (GIMENES et al, 2018). Com a grande complexidade dos empreendimentos, assim como o aumento da concorrência entre as empresas, é necessária a utilização de ferramentas que auxiliem no gerenciamento de estoque das empresas, com o intuito de deixá-lo mais eficiente a fim de obter diversas melhorias relacionadas a essa área, fazendo a empresa ter ganhos significativos.

2.1.5 ESTRATÉGIA DE LOCALIZAÇÃO DOS PRODUTOS

Visando facilitar e agilizar o trabalho dos colaboradores, é interessante que a organização do estoque esteja padronizados, para os funcionários terem fácil acesso aos produtos, como forma de evitar ociosidade nas operações. É muito vantajoso para uma empresa, que o arranjo físico e instalações dentro do ambiente empresarial estejam separados de acordo com a necessidade de cada setor, principalmente a setor de estoque, uma vez que no estoque estão as matérias primas e os produtos acabados, e dependendo da armazenagem pode trazer benefícios ou prejuízos para o empreendimento dependendo da estruturação do estoque (PAOLESCHI, 2014). O planejamento na organização do estoque torna-se fundamental dentro de uma organização, visto que melhora o serviço dos operadores, trazendo agilidade e habilidade na hora de manusear matérias, produtos e equipamentos.

Na organização do estoque de uma empresa, existem técnicas que assessoram os operadores na localização de cada item, é uma ferramenta pode ser aplicada no setor de estoque com o objetivo de melhoria na prestação do serviço. Para Martins e Laugeni (2015, p. 282) o “armazenamento também ajuda a diminuir o espaço alocado,



a estocagem dos materiais e, por consequência, os custos relacionados. Outro objetivo é a manutenção de um sistema de informações rápida e eficaz para os clientes-alvos dos materiais”. O estoque organizado ajuda na percepção e disposição de matérias, diminuindo o espaço vazio, fazendo que o colaborador tenha visão ampla e localize o produto de forma rápida até o cliente final.

O Sistema de informação é capaz de ter todos os dados e informações de acordo a necessidade do operador, visto que auxilia o colaborador na localização de cada produto, sem desperdício de tempo na prestação do serviço.

2.1.6 GESTÃO DE ESTOQUE COMO FERRAMENTA DE ALAVANCAGEM DE VENDAS

Em um cenário corporativo existe a competitividade entre as empresas. Diante do exposto é necessário que as empresas façam investimentos em tecnologias, como forma de controle e também como uma ferramenta que auxilia o gestor na tomada de decisão empresarial.

Na gestão de estoque não é diferente e outros setores da empresa, o gerente de estoque usa da tecnologia do Sistema de Informação empresarial como ferramenta para captar dados e transformar em informações úteis ao gestor, dessa forma a gestão de estoque vem como ferramenta que auxilia o gestor e aumenta as vendas da organização.

Todo tipo de segmento empresarial necessita de planejamento contínuo, e uma boa gestão, que conheça o mercado, assim como os concorrentes, e tenha uma boa relação com os fornecedores, esses são alguns dos fatores primordiais para a sobrevivência da organização durante muitos anos. Os suprimentos de estoques garantem maior disponibilidade de matéria prima e podem diminuir custos de transportes, e para serem mantidos de forma segura depende da quantidade, do fornecedor, do valor do produto e da variedade (DANTAS, 2015). O gestor precisa conhecer técnicas e adaptar o estoque como uma ferramenta para aumentar o faturamento das vendas.



A organização do estoque pode ser uma ferramenta muito útil na área das vendas, pois as informações armazenadas no sistema de informação poderão impulsionar o giro do estoque, dando base de apoio à tomada de decisão do gestor. Para Oliveira et al (2016, p. 3) “Um estoque adequado à demanda irá diminuir o número necessário de pessoal e de equipamentos para movimentá-lo, consequentemente, o custo de armazenagem”. Em uma microempresa o gestor deve ter clareza diante da situação de como está o estoque de insumos e produtos, todavia, sabe-se que nem todos se preocupam com o gerenciamento de estoque por entenderem que esse setor nem sempre precisam de atenção, muitas das vezes os gestores não querem fazer grandes investimentos e isso poderá acarretar em muitos prejuízos de materiais e gastos desperdiçados.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Na elaboração do artigo utilizou-se de técnicas de materiais e métodos para determinar a investigação dos fenômenos. De acordo com Santos, (2011, p. 35) método “é definido como o conjunto dos processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade”. Assim os materiais e métodos farão uma definição acerca dos procedimentos metodológicos que serão usadas no artigo, seguindo um parâmetro que é determinado de acordo com a pesquisa.

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é definida como estudo dos métodos. Ou seja, é o caminho que conduz o estudo como meio de atingir um determinado propósito.

O objetivo da metodologia é de desenvolver particularidades de diversos métodos fundamentais para: avaliar capacidades, limitações e criticar os pressupostos quanto sua utilização. Podemos afirmar que a metodologia é a explicação detalhada e exata de toda ação desenvolvida no trabalho de pesquisa de campo. Aragão e Neta (2017, p. 33) definem “Método como etapas dispostas ordenadamente para investigação da verdade, no estudo de uma ciência para atingir determinada finalidade, e técnica como o modo de fazer de forma mais hábil, segura e perfeita alguma atividade, arte ou



ofício”. Com base na explicação do autor, pode-se dizer que a metodologia é o roteiro que a pesquisa deverá seguir.

Desta forma o estudo em questão usou-se dos métodos e ferramentas que ajudaram a constatar soluções mais adequadas para o artigo, com o intuito de atender à necessidade e de resolver a inconsistência apontada na empresa Rodrigo Autopeças.

3.1.1 QUANTO À NATUREZA

Conforme a metodologia da pesquisa, optou-se pela pesquisa quali-quantitativa. Os autores Koller; Couto; Hohendorff (2014, p. 36) define a pesquisa quali-quantitativa como: “aquela que, pelo lado do conhecimento, inspira, induz, requer continuação de desdobramentos; ou que, pelo lado da aplicação, amplia quali ou quantitativamente a capacidade de intervenção profissional bem-sucedida”. Na pesquisa quali-quantitativa o pesquisador direciona o estudo levando em consideração a técnica de coleta de dados para a aplicação de técnicas de interpretação de dados, e ocasionar clareza e exatidão nas informações coletadas.

3.1.2 QUANTOS AOS FINS

Quanto aos fins, do estudo em questão classificou-se como pesquisa exploratória, pois foram necessários levantamentos de informações com funcionários e gestor da empresa, além de levantamento de documentos para o desenvolvimento do Artigo.

Na pesquisa exploratória é a interpretação do texto ou a forma de estudá-lo depende do estudo a que se destina. A investigação do trabalho tende a ser caráter científico por parte de quem analisa, levando em consideração o método de abordagem (MARCONI E LAKATOS, 2011). Para a pesquisa exploratória elaborou-se questionários para a coleta de informações que determinou o estudo.

3.1.3 QUANTO AOS MEIOS

Quanto aos meios, recorreu-se a pesquisa bibliográfica, com base em autores que discorrem do tema, como forma de fundamentar o que está sendo demonstrado por



meio do artigo e assim dar cientificidade e credibilidade ao artigo. Trigueiro et al, (2014, p. 21) diz que “pesquisa bibliográfica pode ser constituir em etapa inicial de um processo de pesquisa, seja qual for o problema em questão com o objetivo de se ter um conhecimento prévio da situação e que se encontra um assunto [...]”.

A pesquisa tem caráter de estudo de caso, e tem por embasamento científico em bibliografias consagradas, que ajudam na obtenção de conhecimentos sobre o tema.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Rodrigo Autopeças está localizada na Av. Compensa -121, CEP: 69036-115, Zona Oeste da Cidade de Manaus, é caracterizada como uma Microempresa conforme o Alvará de Funcionamento, onde atua no ramo de vendas de peças novas para Veículos da linha nacional e importada, atuando também com serviço de funilaria, pintura, suspensão, alinhamento e balanceamento.

A empresa foi fundada em 19 de setembro de 2013, é composta por 02 sócios: Hudson Rodrigo Carvalho Guedes com 10% e Suellen Peixoto Costa Guedes com os 90% na participação do negócio.

A empresa Rodrigo Autopeças possui um quadro funcional com 16 colaboradores, atuando nas áreas administrativas e operacionais. A maioria dos profissionais da Rodrigo Autopeças possui nível médio completo e possuem grande capacidade de decisão e são habilitados a exercer suas atividades com a máxima segurança e profissionalismo. Existem também os gestores que estão capacitando-se no ensino Superior para melhor administrar e organizar seu empreendimento.

A cada dia a empresa Rodrigo Autopeças consolida-se no mercado, e tem por objetivo futuro unir-se a empresa Rodrigo Autocenter que faz parte também da sociedade dos gestores, visto que são empresas do mesmo ramo, no entanto estão operando com gerências separadas. Com a união das empresas será possível aumentar a capacidade em atender e buscar maior quantidade de cliente, buscando a satisfação em prestar o serviço de qualidade.



4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base na pesquisa de campo realizada na Empresa Rodrigo Autopeças, foram detectadas diversas inconformidades que necessitam de atenção do gestor que será demonstrada nesta seção.

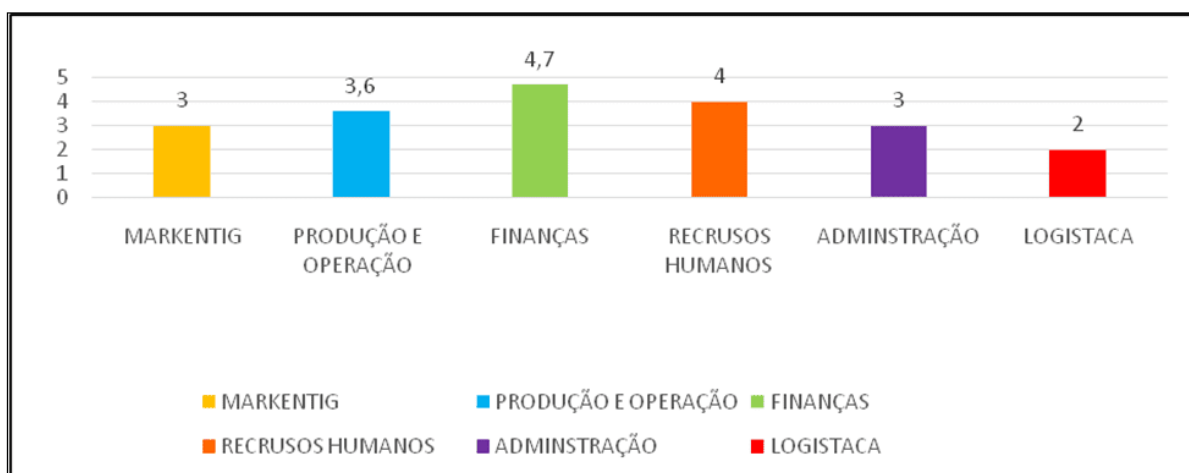
A etapa de cada seção será apresentada como forma de resolver as inconformidades para melhorar o setor de logística da empresa sendo o estoque, com a finalidade de aumentar a venda dos produtos e serviço que aumentará o faturamento da empresa.

A gestão de estoque nas pequenas e microempresas devem-se evitar desperdícios, e ter no estoque apenas o suficiente diante de possíveis cenários de incertezas, os produtos, materiais e serviços, como forma de garantia de sobrevivência e permanência da empresa no mercado competitivo. O planejamento do estoque é uma estratégia de garantir a persistência para o futuro empresarial.

4.1 GRAFICO DAS ÁREAS MAIS CRÍTICAS

De acordo com o gráfico de Avaliação dos setores, detectou-se que o setor da Logística apresenta a área mais crítica da empresa, analisa-se que esse departamento tem a maior necessidade de melhorias urgentes para solucionar a situação apresentada, e como efeito conseguir aumentar a eficiência na prestação do serviço e expandir vendas, gerando maiores recursos. No gráfico 1, nota-se que na Empresa Rodrigo Autopeças a área de Logística exige maiores cuidados e necessita de mudanças no quesito organizacional.

Gráfico 1 - Avaliação das áreas críticas



Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

4.2 QUADRO DA ÁREA MAIS CRÍTICA

Conforme os dados levantados por meio da técnica da coleta de dados, identificou-se que os pontos fortes e pontos fracos variam entre 5 e 1 no setor de logística, essas informações foram afunilando e direcionando a pesquisa para o setor de estoque que demanda maiores cuidados dos gestores.

Na pesquisa de campo, identificou que na área funcional do setor de logística existem muitos pontos fracos que precisam de melhorias para melhorar o fluxo operacional para atender os clientes. O setor de logística tem a necessidade de verificar como funcionam todas as operações com o propósito de fazer um detalhamento avaliativo de como está organizado o estoque da empresa Rodrigo Autopeças.

O quadro Logística, demonstra como funcionam os processos de estocagem dentro da empresa, desde a chegada do material, e como funciona o armazenamento até a saída do produto. No quadro é possível verificar as inconformidades presentes na empresa, que precisa de mudanças para garantir melhorias na prestação de serviço aos clientes.



Quadro 01 – Logística

ÁREA FUNCIONAL		NÍVEL OU GRAU DE AVALIAÇÃO				
LOGÍSTICA		Ponto muito forte 5	Ponto forte 4	Ponto médio 3	Ponto fraco 2	Ponto muito fraco 1
1	Processo de abastecimento obedece a algum critério de marca ou grupo					X
2	Controlar produtos de revenda a nível sistemático			X		
3	O estoque está organizado por categorias de produto ou classes.				x	
4	Há organização possui equipamentos de movimentação de produtos compatíveis com as necessidades da operação			X		
5	Área de estocagem possuem condições adequadas no ponto de vista de "Iluminação, climatização, Limpeza"			X		
6	Há empresa possui "Frota própria para entrega de seus produtos"					X
7	O layout do estoque facilita encontrar as peças com exatidão				x	



8	O estoque físico mantém algum controle rígido sobre a entrada e saída de material				x	
9	O processo de movimentações internas do estoque é mensurado					X
10	Os funcionários estão habilitados para gerenciar a ferramenta do controle de estoque				x	
TOTAL (Σ)		0	0	9	8	3
MÉDIA POR GRAU (POR COLUNA)		0	0	0,9	0,8	0,3
DESEMPENHO DA ÁREA (2				

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

Nesse item todas as informações estão entre o número 3, 2 e 1 sendo pontos fracos para a organização. Diante do exposto propõe-se que haja intervenção imediata para a solução da problemática apresentada, visto que irá melhorar o desempenho da área de logística, que ficará organizado.

4.3 QUADRO DAS AÇÕES E INTERVENTIVAS

Com o propósito de implementar as soluções de melhorias na Empresa Rodrigo Autopeças, criou-se uma tabela que esquematiza as ações de Atividades Propostas que devem intervir para a melhoria dos serviços prestados pelos funcionários, como forma de capacitar os colaboradores da empresa para melhor atender e servir os clientes e por consequência aumentar as vendas dos produtos e serviços.

Quadro 2 – Atividades Propostas

Item	Atividades	Precedentes	Duração	Recursos
------	------------	-------------	---------	----------



1	Ferramenta da qualidade para implementação 5w2h	Falta de treinamento	01 dia	500,00
2	Treinamento para equipe sobre classificação abc (5w2h)	Falta de padronização nos métodos	02 semanas	120,00
3	Organizar a localização do estoque por giro de vendas	Falta de organização	04 dias	600,00
4	Implementação do inventário rotativo diário (5w2h)	Falta de controle	01 dia	110,00
5	Implementação do controle de reposição dos estoques a partir dos indicadores de consumo apresentado nos relatórios de curva abc	Falta de controle	02 dias	200,00
TOTAL DE RECURSOS				1.500,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

A tabela acima demonstra as atividades como propostas para melhorar e corrigir os pontos a melhorar em cada serviço prestado ao consumidor de forma que se sinta satisfeito e torne-se um cliente fiel da empresa por oferecer um serviço de qualidade.

4.3.1 FERRAMENTA DA QUALIDADE PARA IMPLEMENTAÇÃO 5W2H

Na implementação de melhorias na empresa Rodrigo Autopeças, sugere-se a utilização da ferramenta 5W2H, visto que possibilita planejamento para a execução de cada etapa. Grosbell (2014, p. 23) afirma que a “5W2H é uma ferramenta para a elaboração de plano de ação que, por sua simplicidade, objetividade e orientação à ação, tem sido muito utilizada em Gestão de Projetos”. Para solucionar os problemas de forma confiável na empresa Rodrigo Autopeças o uso da ferramenta 5W2H vem como suporte e auxílio ao setor de estoque.

**Quadro 3 – Implementação da ferramenta 5W2H**

IMPLEMENTAÇÃO 5W2H	
O que?	Ferramenta 5's.
Porquê?	Para auxiliar no aumento e nas perdas das vendas.
Onde?	No estoque.
Quando?	A partir de novembro 2020.
Quem?	Todos os colaboradores.
Como?	Por meio do estabelecimento de novas normas e de uma cultura mais organizada.
Quanto?	R\$ 150,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

4.3.2 TREINAMENTO PARA EQUIPE SOBRE CLASSIFICAÇÃO ABC (5W2H)

A ferramenta ABC tem a finalidade de resolver vários problemas operacionais que demandam atenção para a solução. Caxito (2011, p 136) “Uma ferramenta útil para diagnostico das características de demanda que se tem para administrar e a decisão dos tipos de modelos a serem empregados é a classificação ABC, dos itens, ou Curva de Pareto [...]” Com as ferramentas ABC e 5W2H exposta, sugere-se que a empresa Rodrigo Autopeças busque qualificar seus colaboradores por meio do treinamento como forma de melhoria no desenvolvimento de uma atividade de forma rápida e eficiente, facilitando a prestação do serviço ao cliente.

Com a aplicação de treinamento aos Funcionários da Empresa Rodrigo Autopeças, o serviço a ser realizado por cada colaborador será eficiente porque o colaborador terá domínio das atividades a serem realizadas, pois conhece as técnicas e dinâmicas das operações a serem desempenhadas.

Um colaborador com treinamento adequado está habilitado no desempenho de suas funções e habilidades, além de conhecer o processo de cada serviço, conhece como



funciona a operação dentro da empresa, que ficará orientado de acordo com a técnica de apoio que o gestor propor, aumentando a capacidade produtiva da empresa e na prestação do serviço ao cliente. O cliente por sua vez ficará satisfeito com o serviço de qualidade prestado pelo funcionário da Empresa Rodrigo Autopeças. A empresa por sua vez terá melhores resultados de venda aumentando o faturamento significativamente.

Quadro 4 – Treinamento dos funcionários

TREINAMENTO	
O que?	Treinamentos com os funcionários do estoque.
Por quê?	Demonstrar a importância do controle de estoque e as práticas que podem contribuir para intensificação deste controle.
Onde?	No CEBRAC (Centro Brasileiro de Cursos)
Quando?	A cada 15 dias.
Quem?	Vendedores e auxiliares.
Como?	Através da realização de treinamentos que contemplem as atividades desenvolvidas dentro setor.
Quanto?	R\$ 500,00

Fonte: Elabora do pelos autores, 2020.

4.3.3 IMPLANTAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO ABC PARA ORGANIZAR A LOCALIZAÇÃO DO ESTOQUE POR GIRO DE VENDAS (5W2H)

Com o uso das ferramentas ABC e 5W2H é possível organizar o estoque da empresa Rodrigo Autopeças. A ferramenta ABC classifica os produtos do estoque, enquanto a ferramenta 5W2H planeja de que forma o estoque poderá ajudar a empresa a conquistar o cliente na prestação de serviço de qualidade. Propõem-se a utilização dessas ferramentas como apoio ao setor de estoque e como estratégia de apoio a tomada de decisão do gestor.



Quadro 5 – Organização do estoque

ORGANIZAR A LOCALIZAÇÃO DO ESTOQUE POR GIRO DE VENDAS.	
O que?	Organizar estoque utilizando a metodologia 5W2H implantação da classificação abc.
Por quê?	Para otimização do espaço de trabalho, eliminação de desperdício, melhoria no relacionamento e qualidade de vida dos funcionários.
Onde?	No estoque.
Quando?	A partir de Novembro de 2020.
Quem?	Vendedores e Auxiliares.
Como?	As peças pesadas devem ser alocadas no fundo do armazém e posicionadas nas prateleiras mais baixas para facilitar o manuseio e as peças de menor giro ficaram ser alocadas nos compartimentos superiores.
Quanto?	R\$ 120,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

4.3.4 IMPLEMENTAÇÃO DO INVENTARIO ROTATIVO DIÁRIO (5W2H)

Para a melhoria das atividades na empresa Rodrigo Autopeças, sugere-se a implementação do inventário diário, como de controle de peças e serviços realizados durante o dia, isso facilitará as informações aos colaboradores que prestam o serviço, assim o gestor conhecerá como estão os produtos e se estão à disposição da empresa, buscando melhorar o controle do estoque com base nas ferramentas de gestão.

Quadro 6 – Implementação do inventário

IMPLEMENTAÇÃO DO INVENTARIO ROTATIVO DIÁRIO	
O que?	Implantar rotina de Inventários rotativos ao longo do ano na empresa.



Por quê?	Buscando obter melhor controle do estoque para reduzir o número de vendas perdidas, insatisfação de clientes com a demora na separação de peças e perdas em geral.
Onde?	No estoque.
Quando?	Após a conclusão do inventário geral, com previsão para março de 2021. Sugere-se que o inventário seja feito de forma mensal, sendo realizado no primeiro sábado do mês.
Quem?	Vendedores e Auxiliares
Como?	Para isso, gera-se a curva ABC do estoque que deverá ser utilizada na priorização do que se mais utiliza e, portanto, do que deve ser contado mais vezes. Onde os itens de maior demanda (A) serão contados 6 vezes durante o ano; os itens de demanda média (B) serão contados 4 vezes e os itens de baixa demanda (C) serão contados 2 vezes ao longo do ano.
Quanto?	R\$ 600,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

4.3.5 IMPLEMENTAÇÃO DO CONTROLE DE REPOSIÇÃO DOS ESTOQUES A PARTIR DOS INDICADORES DE CONSUMO APRESENTADO NOS RELATÓRIOS DE CURVA ABC

Para melhor classificação dos produtos, o gestor pode ser assessorado por uso de tecnologia computadorizada para melhorar o controle de cada material, desde a entrada até a saída do produto. Recomenda-se, que a empresa Rodrigo Autopeças faça um controle para a reposição de estoque, levando em consideração o Relatório da Curva ABC. Desta forma, o estoque terá que adaptar-se para garantir que as melhorias apresentadas sejam de conhecimento de todos.

Cada item deverá estar integrado ao sistema de informação por meio de registro, assim quando um produto chegar à empresa será identificado e armazenado, e



quando sair o operador imediatamente registrará essa informação, e terá que fazer a reposição desse produto para que não venha a faltar.

As informações serão armazenadas e transformadas em relatórios sobre a situação em que a empresa está operando no momento, e como encontra-se o estoque da organização, como forma de demonstra os relatórios de reposição de estoque por meio dos indicadores de consumo. O gestor saberá qual produto é mais usado, qual produto precisa ser comprado, e qual produto tem no estoque.

Quadro 7 – Reposição do estoque

REPOSIÇÃO DOS ESTOQUES A PARTIR DOS INDICADORES DE CONSUMO	
O que?	Limitar o acesso ao estoque apenas aos vendedores e auxiliares e pessoas autorizadas.
Por quê?	Para aumentar o controle e diminuir riscos de desvios e alocação de peças em locais inadequados.
Onde?	Estoque.
Quando?	A partir de novembro.
Quem?	Vendedores e Auxiliares
Como?	Através comunicação interna informando que o acesso ao estoque por funcionários de outros setores somente com autorização da gerência.
Quanto?	R\$ 200,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

5. CONCLUSÃO

As mudanças de comportamento na sociedade criam novos cenários e geram tendências e oportunidades no seguimento empresarial. Os empresários têm por desafio lançar novos produtos e serviços que estejam prontos para satisfazer os clientes. Desta forma a empresa Rodrigo Autopeças preocupa-se em atender seus clientes com prestação de serviço com excelência no atendimento.



De acordo com o Diagnóstico Organizacional realizado na empresa Rodrigo Autopeças através do gráfico de Avaliação, constatou-se a existência de área crítica na organização, sendo o setor logístico especificamente na área de estoque necessita de melhorias para resolver a zona crítica da empresa. E para aperfeiçoar as atividades desenvolvidas na área de estoque, verifica-se a carência de ferramenta que auxilie o gestor e seus colaboradores na execução dos serviços. Para resolver o problema sugeriu-se o método ABC auxiliado pela ferramenta 5W2H foram às ferramentas que melhor adaptaram-se ao estoque da empresa Rodrigo Autopeças.

Para a elaboração do artigo apresentado usufrui-se de técnicas metodológicas e para dar qualidade à ciência apresentada e fundamentou-se em obras de autores que falam sobre a gestão de estoque e ferramentas ABC e 5W2H.

A pesquisa aplicada demonstrou ao gestor da empresa Rodrigo Autopeças sobre a importância da implementação das ferramentas ABC e 5W2H no setor de estoque para a melhoria do serviço prestado aos clientes. Nas modificações propostas a empresa, notou-se que os materiais e insumos ficaram de acordo com o produto A, B e C e isso demonstrou uma visão sobre o posicionamento de cada item, possibilitando um espaço organizado e a disposição do colaborador que não perde tempo na localização o produto.

Na elaboração do artigo, propôs-se ao gestor o investimentos em treinamentos aos colaboradores da empresa Rodrigo Autopeças, como forma de qualificar e capacitar os funcionários no desempenho de cada ação, trazendo inovação, agilidade e qualidade no serviço prestado ao cliente, pois a gestão de estoque tem a responsabilidade de planejar e controlar os estoques, desde a matéria-prima até a entrega ao cliente do produto acabado.

O artigo tem a finalidade de mostrar percepção de diferentes autores que fundamentam e dão cientificidade ao trabalho. E por seguir técnicas de cunho acadêmico, recomenda-se este artigo aos acadêmicos do Curso de Administração e aos demais interessados no tema Gestão de Estoque, como material de apoio para estudos futuros.



6. REFERENCIAS

ARAGÃO, José Wellington Marinho de.; NETA, Maria Adelina Hayane Mendes **Metodologia Científica**. Salvador: UFBA, 2017.

CAXITO, Fabiano. **Logística: um enfoque prático**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. 4ª ed. Barueri, SP: Manole, 2012.

DANTAS, July Caroline de Araújo. **A importância do controle de estoque: estudo realizado em supermercado de Maceió/RN**. Caicó: UFRN, 2015.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando idéias em negócios**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Empreende/LTC, 2014.

_____. **Criação de novos negócios: empreendedorismo para o século 21**. São Paulo: Elsevier, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GIMENES, Maria Antonia. **O papel da ferramenta curva ABC na gestão de estoque**. Londrina, 2018.

GROSBELL, Andressa C. **Continuous improvement proposta in a stockroom using 5W2H tool**. 2014. 53 F. Monografia (Bacharel em Engenharia de Produção) Universidade Tecnologia Federal do Paraná, medianeira, 2014.

KOLLER, Silvia H.; COUTO, Maria Clara P. de Paula; HOHENDORFF, Jean Von. **Manual de produção científica**. Porto Alegre: Penso, 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.



MARTINS, Petrônio G.; LAUGENI, Fernando P. **Administração da Produção**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

SANTOS, João Almeida; FILHO, Domingos Parra. **Metodologia científica**. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

OLIVEIRA, Priscila Magalhães et al. **Os desafios para gestão de estoques em micro e pequenas empresas: um estudo de caso**. XIII Simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 2016.

PAOLESCHI, Bruno. **Cadeia de suprimentos**. 1ªed. São Paulo: Érica, 2014.

SEBRAE. <https://www.sebrae.com.br/>. Acessado 27.09.2020 às 21:18h.

TRIGUEIRA, Rodrigo Menezes et al. **Metodologia científica**. 1ª ed. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014.

Enviado: Outubro, 2020.

Aprovado: Outubro, 2020.