Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A
Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De
Caso No Armarinho Facilita

ARTIGO ORIGINAL

LIMA, Emily Reis de ^[1], LIMA, Yasmin de Souza ^[2], SILVA, Carolina Barbosa da ^[3], ROBERTO, José Carlos Alves ^[4]

LIMA, Emily Reis de. Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 06, Ed. 05, Vol. 05, pp. 71-94. Maio de 2021. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/melhoria-das-vendas>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/melhoria-das-vendas

Contents

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

- RESUMO
- 1. INTRODUÇÃO
- 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA
 - 2.1 CONCEITO DE PRODUTIVIDADE
 - 2.1.1 5S
 - 2.1.2 ORGANIZAÇÃO DO ESTOQUE
 - 2.2 CONCEITOS DE TREINAMENTO
 - 2.2.1 TREINAMENTO E EVOLUÇÃO NAS VENDAS
 - 2.2.2 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PROCESSOS
 - 2.3 CONCEITOS DE MOTIVAÇÃO
 - 2.3.1 PLANO DE BENEFÍCIOS
- 3. MATERIAIS E MÉTODOS
 - 3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS
 - 3.1.1 QUANTO À NATUREZA
 - 3.1.2 QUANTO AOS FINS
 - 3.1.3 QUANTO AOS MEIOS
 - 3.2 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA
- 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES
 - 4.1 PLANEJAMENTOS DE AÇÕES
 - 4.1.1 DESENVOLVER O TREINAMENTO PARA A PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS
 - 4.1.2 CONSTRUIR UM PLANEJAMENTO DE TREINO RELACIONADO ÀS TÉCNICAS DE VENDAS
 - 4.1.3 ORGANIZAR O ESTOQUE PARA FÁCIL MANUSEIO
 - 4.1.4 CRIAR PLANOS DE MOTIVAÇÃO E BENEFÍCIOS DIANTE DAS VENDAS
 - 4.1.5 OPERAR DE MANEIRA RÁPIDA E PRÁTICA UTILIZANDO A FERRAMENTA 5S'
- 5. CONCLUSÃO
- REFERÊNCIAS

RESUMO

O presente artigo tem a finalidade de propor a implementação de programas de treinamento para a padronização dos processos para a melhoria de vendas do Armazinho Facilita localizado na cidade de Manaus/AM. Com base na pesquisa realizada na primeira etapa do diagnóstico, identificou-se que a área de logística é a mais crítica, pela falta de treinamento e

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

padronização dos processos estabelecidos nas funções dos colaboradores. A pesquisa teve como objetivo a implementação de fatores para o melhor manuseio do estoque que possam beneficiar as vendas, já que nos objetivos específicos seriam identificar as principais causas da ineficiência do estoque, analisar as possibilidades de solução para a gestão do estoque compatíveis com o porte da empresa e propor a reestruturação das práticas de gestão do estoque. A metodologia aplicada na pesquisa quanto aos fins foi exploratória e explicativa, quanto aos meios a pesquisa foi de campo. A ferramenta da qualidade 5W2H foi utilizada para a proposta da implementação nas ações de melhorias indicadas: padronização dos processos, treinamentos voltados às vendas, organização do estoque para fácil manuseio, Plano de motivação e benefício e ferramental 5S. Com isso se espera o acompanhamento das ações de melhoria e responsabilidade de execução, tendo como resultado o aprimoramento da produtividade dos colaboradores através do treinamento de organização e técnicas de vendas, o aumento da motivação através das metas estabelecidas.

Palavras chaves: Padronização, treinamento, produtividade, motivação, vendas.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo refere-se ao estudo de caso realizado no armazinho facilita onde desempenhou estudos e análise através do desenvolvimento do diagnóstico identificando problemas da empresa e posteriormente sugerindo a proposta de implementação da solução que a empresa necessita.

Com isso, através das análises feitas nas áreas funcionais do armazinho observou-se que a área de logística é a mais mostra pontos fracos que precisam ser melhorados, no entanto a empresa não possui uma padronização e nenhum treinamento adequado para orientar os colaboradores esse problema acaba afetando nas vendas e nos controles da gerência, sendo assim isso afeta na vida financeira da empresa.

O Setor de logística é responsável pelo gerenciamento dos materiais e produtos norteando a direção para a correta armazenagem e controle do estoque, para o bom funcionamento da empresa, oferecendo comunicação direta e organização visual. Sendo assim, isto retrata a importância desta área funcional no processo de organização e armazenamento.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

Após verificar a situação no cotidiano do armazinho a escolha do problema deu-se mediante a coleta de informações dos gerentes e colaboradores que relatam que o estoque, por não ter uma boa organização acaba perdendo venda por não saber o quantitativo de marcas, cores dos produtos que tem estocado, portanto inexistente alguém em específico para exercer esse modo de organização, onde se torna um ponto negativo para os colaboradores e gerente pela perda de venda.

Dessa forma o objetivo geral do projeto propõe-se em responder como a implementação de fatores para o melhor manuseio do estoque pode beneficiar as vendas, contando com os objetivos específicos: identificar as principais causas da ineficiência do estoque, analisar as possibilidades de solução para a gestão dos estoques compatíveis com posto da organização e propor a reestruturação das práticas de gestão de estoque.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A análise metódica e ampla das publicações correntes em uma determinada área do conhecimento se refere à revisão bibliográfica. Segundo o Manual de produção de textos acadêmicos e científicos, “As pesquisas de revisão bibliográfica são aquelas que se valem de publicações científicas em periódicos, livros, anais de congressos etc., não se dedicando à coleta de dados *in natura*, porém não configurando em uma simples transcrição de ideias”.

Conforme Raven (2018) “Por revisão bibliográfica, revisão literária, revisão da teoria ou fundamentação teórica define-se a prospecção das informações disponíveis que se consideram relevantes para elaboração de uma pesquisa ou investigação científica.”. A revisão bibliográfica é o fundamento que dá base para diversas pesquisas científicas. Para promover o desenvolvimento em uma área do conhecimento é necessário primeiramente conhecer o que já foi executado por outros pesquisadores e que limites do conhecimento existem naquela.

Sobre o critério de escolher o melhor meio para retirada da revisão bibliográfica Carvalho *et al.* (2019, p. 58) “O meio mais comum para se fazer uma Revisão Bibliográfica são os artigos e os livros em um modo mais específico, seus capítulos”. Sendo assim, a revisão bibliográfica é fundamental para a demarcação do obstáculo em um plano de pesquisa e para adquirir

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

uma ideia apurada sobre a situação atual dos conhecimentos a respeito de um tema, acerca de suas lacunas e da contribuição da investigação para a evolução do conhecimento. Também auxiliam na determinação das metas da pesquisa científica, ela também contribui nas estruturas teóricas, nas comparações e na legitimação de resultados de trabalhos de conclusão de curso e de artigos científicos.

2.1 CONCEITO DE PRODUTIVIDADE

Segundo Millnitz (2018, p. 6) “A produtividade de um posto de trabalho (conjunto de recursos) é caracterizada como a quantidade de produtos ou serviços obtidos com o conjunto de recursos relacionados ao posto de trabalho”. A produtividade é o aperfeiçoamento do tempo de produção, e está interligada com o desempenho. Se refere à relação entre a produção e os elementos utilizados por ela, principalmente relacionado ao tempo, aos materiais, aos recursos e à mão de obra utilizados. Ampliar a produtividade quer dizer produzir cada vez mais, utilizando menos e sem trazer malefícios à qualidade do que é produzido.

Roth (2011, p. 37) Define a produtividade relacionada às evoluções tecnológicas com: “A primeira grande mudança observada foi o exponencial desenvolvimento tecnológico ocorrido, tanto em termos de máquinas e equipamentos, como nas tecnologias de informação, que permitiram o planejamento e controle mais eficiente e eficaz das operações industriais”.

Produtividade e produção são relevantes conceitos administrativos que têm possibilidade de ser aplicados em qualquer tipo de negócio, e auxiliar os mesmos contribuindo para a melhoria dos processos e dos resultados alcançados. Por isso é essencial acompanhar o desempenho das equipes e da empresa no geral, minimizando danos e certificando o melhor aproveitamento dos recursos.

Aperfeiçoar a produtividade das equipes e dos procedimentos, sendo assim, é a maneira mais eficiente de conquistar melhores resultados e fazer a empresa crescer e prosperar. Uma das principais maneiras de aumentar a produtividade é: Planejar, investir em treinos, melhorar a comunicação intrínseca, constituir planos de ação etc.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

2.1.1 5S

5S é um planejamento de gerenciamento de qualidade empresarial elaborado no Japão que tem como objetivo aprimorar aspectos como organização, limpeza e padronização. O plano 5S geralmente é implantado como um plano estratégico para que determinados aspectos essenciais da empresa comecem a demonstrar melhorias rumo à qualidade geral. Segundo Seleme e Starter (2010, p. 38) “Trata-se de uma ferramenta revestida de um fator de grande importância que, além de programar a ordem organizacional, eleva a capacidade de discernimento do indivíduo”.

“A junção do número “5” com a letra “S” vem de cinco palavras japonesas que começam com S: Seiri – Senso de utilização, Seiton – Senso de organização, Seiso – Senso de limpeza, Seiketsu – Senso de padronização, Shitsuke – Senso de disciplina (BLESS SISTEMAS, 2017).”

Entretanto, Baumotte (2012, p. 215), diz que:

Em resumo, o Programa 5S questiona a nossa situação enquanto cidadãos, enquanto membros ativos de uma sociedade organizada e democrática, onde cada indivíduo tem direitos e obrigações e deve esforçar-se para cumprir estas e fazer valer aqueles.

Isso nos faz refletir sobre a importância de nossos deveres com o coletivo. A vantagem de maior relevância do programa 5s é a capacidade que ele tem de causar mudanças no comportamento de todos os setores das empresas.

2.1.2 ORGANIZAÇÃO DO ESTOQUE

Conforme Sebrae (2019, p. 5) “A definição de estoque é o material ou produto que está disponível para a empresa a partir do cumprimento de um objetivo específico”. Portanto o estoque é o armazenamento de materiais necessários para que o negócio possa suprir as necessidades de produção e venda dos produtos e, dependendo do tipo de empresa, pode ser organizado de diferentes maneiras: matéria prima, produtos não acabados e produtos acabados.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

Uma das mais relevantes questões na programação e organização do estoque é balancear as diferentes áreas que demandam a estocagem, por exemplo a organização financeira visando que não haja diferenças, que possam comprometer sua produção, ou despesas excessivas, que possam afetar seu caixa. Por um lado, existe o setor comercial, que necessita de uma reserva maior de produtos acabados, evitando que os clientes sofram com demoras ou falta de mercadoria, o que pode impactar na reputação do negócio. Em contrapartida, existe o setor de produção, que necessita estar provido para que consiga suprir as demandas do setor comercial, ou outros passos da cadeia produtiva que necessitam de ser abastecidas para que sua produção não pare. Além disso, existe o setor financeiro, que propende a demandar estoques menores, fazendo assim que o impacto no fluxo de caixa passe a ser o menor possível.

A gestão de estoques nos ajuda a ter acesso de modo mais eficiente aos materiais em estoque, e saber a quantidade de cada produto. E definir o volume de cada produto para atender as necessidades dos clientes.

Conforme Junior e Spejorim (2012, p. 211) “A gestão de estoques está relacionada ao processo de decisão sobre quais materiais farão parte do estoque da empresa, suas quantidades, escolha do método sobre o momento e as quantidades de ressuprimento”. Outro fator que influencia completamente o procedimento de estocagem é o espaço à disposição para armazenamento dos materiais, afinal, sem espaço, não é possível armazenar produtos da maneira correta e, caso exista um estoque subutilizado, há uma despesa desnecessária na manutenção.

2.2 CONCEITOS DE TREINAMENTO

Segundo Becker *et al.* (2015, p. 5) “Quando falamos em treinamento de pessoal, estamos falando em um processo de aprendizagem que ocasionará uma mudança de comportamento (novos hábitos, atitudes e conhecimentos) para que a pessoa possa adequar-se de forma mais produtiva ao cargo”. O treinamento corresponde a uma iniciativa de educação corporativa desenvolvido com a intenção de aperfeiçoar as competências, habilidades e comportamentos dos colaboradores, tendo a finalidade de qualificar o desempenho de suas práticas nos cargos e papéis que ocupam.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

Constantemente, o treinamento tem curta duração e com resultados imediatos. Em outras palavras, é necessário um ótimo planejamento para que a aquisição de competências beneficie, efetivamente, o negócio da corporação. Ávila e Stecca (2015, p. 41) “Um programa de treinamento deve ser sempre um processo contínuo e dinâmico, objetivando promover a melhoria da atuação profissional e a satisfação pelo trabalho realizado”. Geralmente, o treinamento sucede da necessidade da empresa. Além de que, certos treinamentos se encontram obrigatórios, pela lei, para a ocupação de específicas profissões e funções. Porém através da Revolução Industrial, o treinamento fez-se a principal maneira de ensinar os operários a operar as máquinas a fins de produção em massa. Na época, não existia a necessidade de profissionais muito qualificados, devido isso, os treinamentos eram de curto prazo. Na década de 1930, o treinamento e evolução passou a ser necessário para as corporações e se transformou em parte constituinte da estratégia empresarial.

2.2.1 TREINAMENTO E EVOLUÇÃO NAS VENDAS

O treinamento de vendas se faz crucial para manter a equipe apropriadamente qualificada para o trabalho. Apesar disso, não é sempre que recebe a atenção adequada pelos gestores e donos de negócios. O emprego de recursos a fins de treinamento, em horas, é 36% menor ao exercido nos Estados Unidos e em demais países evoluídos. Devido a isso, é de suma importância ter mais atenção ao assunto e procurar pelas mais eficientes técnicas para estabelecer todos os colaboradores qualificados.

Conforme Zanchin (2015, p.12):

Atualmente, o vendedor difere muito da figura inicial. Muito mais do que um apresentador de informações referentes aos seus produtos e/ou serviços, ele deve ser capaz de responder a uma série de necessidades de seus clientes na pré-venda, durante a venda e na pós-venda.

O processo de treinamento tem a possibilidade de variar bastante conforme cada empresa, mas existem algumas práticas usuais que são capazes de serem utilizadas na organização. Em conclusão, todo o time terá a capacidade de operar com maior produtividade, foco nos rendimentos e capacidade para entregar resultados fora da curva. Desta maneira, o negócio

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

se faz mais competitivo. Como qualquer investimento, há diversos recursos com intuito de que ocorra a aplicação do treinamento de vendas na empresa. Alguns dos mais relevantes recursos para o treinamento são o tempo, o dinheiro e o espaço, além desses é possível enfatizar a necessidade do interesse e da disponibilidade dos empregados.

Segundo Barcellos e Schelela (2012, p. 87) “O vendedor é para seus clientes a imagem viva da empresa que representa, bem como junto à sua comunidade”. O treinamento possibilita que os vendedores constituam novas capacidades, se tornando mais confiantes, acreditáveis e empáticos. Deste modo, tem possibilidade de progredir nas negociações e realizar vendas de um gênero ganha-ganha, no qual tanto a empresa, quanto os clientes saem beneficiados.

2.2.2 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PROCESSOS

O treinamento baseou-se no procedimento de ajudar o funcionário a adquirir aptidão no seu trabalho atual ou futuro, por meio de adequados hábitos de pensamento e ação, capacidades, conhecimentos e comportamentos. Essencial para a eficiência do processo de treinamento e evolução é o levantamento das indispensabilidades de treinamento. Os processos estão diretamente ligados às pessoas, como explica Ferreira (2014, p. 35):

Processos organizacionais são atividades coordenadas que envolvem um complexo de pessoas, procedimentos, recursos, informações e tecnologias. É um fenômeno dinâmico que depende do engajamento dos membros da organização e de diversas variáveis do ambiente (clientes, colaboradores etc.).

O treinamento não tem de ser confundido a uma usual questão de concluir cursos e prover informação. Quer dizer alcançar o nível de desempenho desejado pela organização através do desenvolvimento constante das pessoas nas quais nesta trabalham. Para tal é importante constituir e desenvolver uma cultura intrínseca favorável ao aprendizado e empenhada com as alterações da organização. O relevante é compreender que, independentemente do foco utilizado pela organização, o treinamento e o desenvolvimento serão indispensáveis para a gradual busca da perfeição nos negócios, a seguir a diferença entre treinamento e desenvolvimento.

Ao mesmo tempo que o treinamento é direcionado para o presente, em contrapartida o

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

desenvolvimento de pessoas destaca em geral os postos a serem preenchidos futuramente na empresa e as novas aptidões e capacidades que virão a ser solicitadas. Ambos, treinamento e desenvolvimento (T e D) compõem os processos de aprendizagem.

2.3 CONCEITOS DE MOTIVAÇÃO

Segundo Fonseca (2018, p. 8) “A palavra motivação deriva do latim *motivus*, *movere* e significa mover. Ela, em seu sentido original, indica o processo pelo qual o comportamento humano é incentivado, estimulado ou energizado por algum tipo de motivo ou razão”. É o agrupamento de fatores psicológicos (conscientes ou inconscientes) de estrutura fisiológica, intelectual ou afetiva, que atuam entre si e definem a conduta de um sujeito, despertando sua vontade e interesse para uma atividade ou ação concomitante. Resume-se em determinados atos que levam as pessoas a realizar suas metas. O estímulo organizacional é uma metodologia empregada a motivar empregados, visando a melhor produtividade e condição de vida no trabalho.

Entretanto, para Chiavenato (2010, p. 121):

É difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez que tem sido utilizado com diferentes sentidos. De modo geral, motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a um comportamento específico.

A motivação no trabalho pode ser considerada como a força que movimenta o comportamento, o desempenho e a vontade de crescer. Ela possui três elementos principais, que são: a direção, a intensidade e a permanência. A motivação é causada por fatores conscientes e inconscientes, objetivando as idealizações do indivíduo e suas ambições. Porém, as motivações também diferem, dependendo das situações que o indivíduo vivencie.

2.3.1 PLANO DE BENEFÍCIOS

Conforme Derner (2013, p. 145) Benefícios consistem em um conjunto de programas ou planos oferecidos pela organização como complemento ao sistema de salários.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

Um plano de benefícios é composto na gestão dos privilégios oferecidos aos colaboradores de uma organização. Ele pode ser integrado não só pelos exigidos, como o vale-transporte, e por privilégios complementares, que se representam como disparidades para a valorização e motivação dos empregados. Assim, contribui-se para a produção e o aperfeiçoamento do clima organizacional.

Segundo Chiavenato (2014, p. 137):

O trabalhador obtém sua maior recompensa aos seus esforços através do salário. Um plano de benefícios, quando bem estruturado e gerido, pode ser uma boa fonte de diferenciação da concorrência e atração de funcionários para a empresa. Ao mesmo tempo, esse também é um fator motivacional para aqueles que já fazem parte da equipe.

Os privilégios opcionais podem ser ofertados pelas empresas maiores, que disponibilizam de mais recursos financeiros para empregar na oferta dessas vantagens para os empregados. Um programa de privilégios com foco no crescimento de carreira possibilita que os funcionários se aperfeiçoem, otimizando os seus processos e tendo foco no desenvolvimento de seu trabalho.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Segundo Libório e Terra (2015, p. 15) “A Metodologia pode ser definida como um conjunto de regras básicas, detalhadas e exatas de toda a contribuição de pensadores e pesquisadores com objetivo de obter resultados de forma imparcial e confiável”.

De acordo com os aspectos observados neste estudo, utilizará ferramentas para buscar maneiras e métodos que agregam valor e propriedade para identificar as soluções cabíveis e que se adequem às necessidades dos problemas do Armarinho Facilita.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Através de pesquisas e da análise da organização será utilizado na pesquisa de campo verificamos dados e informações, retirado da organização, ou seja, o objeto de estudo, resultado do diagnóstico das áreas da organização. Ferramentas da área de gestão de estoque e de áreas afins serão utilizadas, para nos auxiliar na realização deste trabalho.

3.1.1 QUANTO À NATUREZA

Segundo Menezes *et al.* (2019, p. 29) “apresenta-se dois tipos de pesquisa a qualitativa e a quantitativa, ambas são de suma importância para o direcionamento que o estudo tomará em sua elaboração”.

A natureza utilizada no estudo de caso, sendo as ferramentas, métodos, processos que podem ser utilizados na empresa; A pesquisa teve uma abordagem multifária ou qualitativa e quantitativa, pois no início, fizemos uma análise de dados através de entrevistas e coletas de informações; que por meio disso, fizemos uma análise mais atinente por meio de observação direta e visual sendo esta qualitativa.

3.1.2 QUANTO AOS FINS

De acordo com Gil (2002, p. 43), “muitas das pesquisas utilizam o método experimental aplicação do mesmo Reverse de muita dificuldade, mas vamos quais recorre a outros métodos observacionais”.

Quanto aos fins, a pesquisa será exploratória, para contatar de forma centralizada, direta e explicativa com o intuito de captar e associar as ideias, fatores para encontrar o fundamento ou genitura do problema, e explicativa para interferir na realidade estudada a fim de modificá-la.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

3.1.3 QUANTO AOS MEIOS

Segundo Rodrigues (2007, p. 4) “Classifica-se como pesquisa de campo, experimentais e bibliográficas, ambas se diferenciam das relações estabelecidas com fenômenos correlacionados e acúmulo do problema”.

O estudo quanto aos meios será baseado em pesquisa de campo que é arguição, análise e elóquio de dados e documentos com o desígnio de reunir as informações que irão se adequar à construção de uma proposta.

3.2 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA

A empresa Armarinho Facilita foi fundada no ano de 1979, localizada na Rua Criciúma - Alvorada 1, Manaus-AM. Sob o CNPJ 04.603.866/0001-48, CEP: 69043-140 zona centro oeste de Manaus. O Armarinho Facilita é uma empresa de médio porte e seu setor é a indústria de aviamentos e costuras. A empresa foi fundada por Jeaci Maria de Souza Lima.

A empresa possui 14 funcionários no total e trabalha com diversos aviamentos, tais como costura, artesanatos e customização, possuindo apenas uma loja com uma estrutura de 160 m², com espaço amplo e médio para o atendimento ao público. Hoje a demanda de clientes é grande e o armarinho se dispõe em atender toda sua clientela com atenção, comprometimento, responsabilidade e respeito.

O Armarinho Facilita tende a facilitar a vinda do cliente até ele, onde o mesmo possa encontrar o que precisar em um só lugar, por isso atualmente é um dos armarinhos mais conhecidos do bairro. O Armarinho não só atende os arredores, mas também toda Manaus, disponibilizando a entrega das compras.

A empresa possui uma diretora, dois gestores, dois supervisores, cinco atendentes, um recepcionista, um divulgador que cuida das redes sociais, e dois entregadores.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base nos estudos realizados na etapa do diagnóstico organizacional foi constatado que a empresa em estudo possui pontos fundamentais de suma importância em cada área funcional da organização como se observa no Gráfico 01: medição de desempenho.

Gráfico 01: Medição de desempenho.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na coleta de dados (2020).

Nota-se que a empresa tem a área de Recursos humanos e operacional com as de melhor desempenho; administrativa, marketing e finanças são áreas de desempenho médio; logística é a área com a situação mais crítica diante dos dados.

Quadro 01: Logística

FATORES CRÍTICOS		5	4	3	2	1
1.	GERENCIAMENTO DE ESTOQUE				X	
2.	TRANSPORTE PARA ENTREGAS	X				
3.	GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS AOS CLIENTES		X			
4.	OTIMIZAÇÃO DE SISTEMAS EMPRESARIAIS		X			

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

5.	MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS USADOS PARA REALIZAR ENTREGAS		X			
6.	MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS				X	
7.	PROCESSAMENTO DE PEDIDOS			X		
8.	INFORMAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS			X		
9.	ORGANIZAÇÃO DE MERCADORIAS		X			
10.	SUPPLY CHAIN			X		
	TOTAL	5	16	9	4	0
	MÉDIA POR GRAU	0,5	1,6	0,9	0,4	0
	DESEMPENHO POR ÁREA			3,0		

Fonte: Elaborado pelos autores com base na coleta de dados (2020).

No quadro 01, desenvolveu-se através da aplicação de questionários e entrevistas feitos aos funcionários do Armazinho Facilita, onde a empresa identificou 10 fatores críticos em cada departamento da organização, sendo 5 o valor máximo (Ponto muito forte) e 1 valor mínimo (Ponto muito fraco). Conforme os fatores críticos apresentados no quadro nota-se itens fundamentais na área de logística do Armazinho Facilita, que são de suma importância para a eficiência e produtividade de seus processos e efetividade em seus serviços, pois seus colaboradores precisam estar bem treinados e adaptados com os padrões estabelecidos e motivados para o alcance dos objetivos. Deste modo o problema da pesquisa consiste em como a gestão eficiente no estoque para revenda pode contribuir para o aumento das vendas?

4.1 PLANEJAMENTOS DE AÇÕES

Planejamento de ações consiste em uma quantidade de passos de ação ou mudança que descrevem o modo que se deve atuar frente a estratégia e assim conseguir alcançar os objetivos propostos na organização.

Quadro 02: Ações interventivas

Item	Ações interventivas	Cronologia	Duração	Custo
1.	Desenvolver o treinamento para padronização dos processos	Abril/2021	5 dias	R\$500,00
2.	Estruturar um plano de treinamento voltado à técnica de vendas	Abril/2021	5 dias	R\$600,00

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

3.	Organizar o estoque para fácil manuseio	Abril/2021	5 dias	R\$1.700,00
4.	Criar planos de motivação e benefícios diante das vendas	Abril/2021	5 dias	R\$600,00
5.	Operar de maneira rápida e prática utilizando a ferramenta 5w2h	Abril/2021	5 dias	R\$500,00
Total				R\$3.900,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 02, apresenta-se 5 possíveis soluções de ações interventivas para o Armazinho Facilita, onde as mesmas têm como objetivos: sanar os problemas, sendo um deles o gerenciamento do estoque. Essas ações serão dirigidas pelo setor administrativo do armazinho facilita e estão prevista a começar na primeira semana de abril, para poder concluir na mesma semana, onde tem o valor do investimento total de R\$ 3.900,00.

A proposta de soluções de cada etapa se desenvolveu por meio de quadros 5W2H, que é uma ferramenta de qualidade utilizada para identificar as ações de responsabilidade de execução visando responder a sete perguntas fundamentais.

Segundo Baumotte, (2012, p. 116) “A ferramenta 5W2H pode ser aplicada em várias áreas de conhecimento, servindo como base de planejamento, como, por exemplo, para planejamento da qualidade, aquisições, Recursos Humanos e de Risco”.

4.1.1 DESENVOLVER O TREINAMENTO PARA A PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Destaca-se a necessidade de obter uma padronização nos processos logísticos de qualquer organização industrial, comercial ou de serviços à gestão logística tornou-se ferramenta estratégica na retenção e prospecção dos clientes. É necessário que se chegue a um acordo entre os colaboradores que conhecem a produção e os gestores que podem auxiliar com ferramentas de controle, sobre qual é o melhor método para cada procedimento, verificando cada um com base no nível de dificuldade de cada colaborador e o tempo de realizações. Uma vez estabelecidos deve-se gerar um treinamento, identificar possíveis gargalos para solucioná-los e fazer melhorias contínuas, conforme as falhas.

Quadro 03: 5W2H – Desenvolver o treinamento para a padronização dos processos

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

	Desenvolver o treinamento para a padronização dos processos.
O que?	Treinamento dos colaboradores ferramentas logísticas: Classificação ABC, estoque de máximos e mínimos, ponto de pedido, endereçamento de estoques, layout de armazenagem.
Por quê?	Para padronizar os métodos em cada processo do Armazinho e obter ganhos de resultados operacionais com o uso adequado de cada ferramenta logística
Onde?	No Armazinho Facilita.
Quando?	Na primeira semana do mês de Abril de 2021.
Quem?	Gerente operacional do armazinho
Como?	Mediante uma reunião com os colaboradores para definir como serão desenvolvidos os processos e mediante treinamento para aperfeiçoar o estabelecido e corrigir possíveis falhas.
Quanto?	R\$ 1.500,00. (um mil e quinhentos reais) – mensal

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 03, trata-se de um conjunto de treinamentos para a padronização dos processos logísticos. Tendo em vista que para que se tenha um bom resultado é fundamental que os colaboradores conheçam a teoria de cada ferramenta e possam introduzir na prática os conhecimentos obtidos, sendo a padronização para a melhoria contínua na produtividade, e poder corrigir possíveis falhas nos processos atualmente utilizados.

A agilidade de atendimento dos pedidos de venda no balcão um dos principais ganhos operacionais que se espera obter com os treinamentos visto que atualmente o tempo de separação e disponibilização dos produtos aos clientes e a principal causa de insatisfação dos clientes.

4.1.2 CONSTRUIR UM PLANEJAMENTO DE TREINO RELACIONADO ÀS TÉCNICAS DE VENDAS

É necessário que se apresente aos colaboradores do setor de vendas a uma estratégia unificada e padronizada para todos os colaboradores que atuam na linha de frente da área de vendas tendo estes contatos diretos com os clientes, identificando quais são as habilidades e competências que cada um tem definir o formato do treinamento se será online ou presencial, a durabilidade do treinamento. Isto é através dos dados, capta-se formas e métodos de como fazer o cliente se sentir à vontade na hora da venda, mostrar um produto substituto caso o que o cliente quer não tenha no seu estoque, como falar na hora da venda, como divulgar um produto para captar olhares. São esses tipos de técnicas que um

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

colaborador tem, o outro já não tem, mas através de treinamentos, todos os colaboradores passam a ter.

Quadro 04: 5W2H – Estruturar um plano de treinamento voltado às técnicas de vendas.

Estruturar um plano de treinamento voltado às técnicas de vendas.	
O que?	Treinamento para melhoria nas vendas.
Por quê?	Para alavancar as vendas do Armazinho.
Onde?	No Armazinho Facilita.
Quando?	Na primeira semana do mês de Abril de 2021
Quem?	Setor de Recursos Humanos
Como?	Mediante a uma reunião com os colaboradores da linha de frente das vendas para analisar e definir métodos mais eficientes para aperfeiçoar na hora de vender um produto ou serviço ao cliente.
Quanto?	R\$ 600,00 (seiscentos reais) – mensal.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 04, trata-se de planos de treinamentos voltados às técnicas de vendas, afeiçoando-se seus métodos já existentes nas vendas, e torná-lo padrões essenciais para aumentar as vendas, avaliando o cliente, atraindo o cliente para que o mesmo sinta-se atraído e se interesse por seus produtos e serviços, ou seja, métodos de aperfeiçoamento e inovação na hora de vender um produto ou um serviço.

Indica-se neste processo um prévio levantamento de necessidades de treinamento para cada colaborador do setor visto que as fragilidades dos colaboradores não são simétricas e não se pode treinar todos ao mesmo tempo, sendo assim estipulou-se a verba mensal de R\$ 600,00 para investir os treinamentos demandados pelo levantamento de necessidade de treinamento individual e estabelecer um cronograma de treinamento adequado para cada colaborador.

4.1.3 ORGANIZAR O ESTOQUE PARA FÁCIL MANUSEIO

Através da organização, podemos descobrir formas e aspectos para uma boa gestão de estoque, passa por equilibrar compras, armazenagem e entregas, controlando as entradas e

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

o consumo de materiais, movimentando o ciclo da mercadoria.

Espera-se que através da ferramenta de classificação ABC, evitaremos perda de mercadorias, otimização no tempo de procura de uma mercadoria, reposição apenas dos produtos que estão em falta, teremos uma visão ampla de produtos que estão parados, que não tem uma boa demanda, Controle de quantidade mínima no estoque.

Quadro 05: 5W2H – Organizar o estoque para fácil manuseio.

Organizar o estoque para fácil manuseio.	
O que?	Organizar o estoque layout dos produtos
Por quê?	Para fácil manuseio.
Onde?	No Armazinho Facilita.
Quando?	Na primeira semana do mês de Abril de 2021.
Quem?	Todos os colaboradores do operacional de vendas e estoque.
Como?	Mediante a uma reunião com todos os colaboradores do Armazinho, para que todos saibam o que tem, a quantidade que tem, possíveis cores e marcas, sendo assim, organizar os produtos de forma simples e eficaz utilizando a classificação ABC.
Quanto?	R\$ 1.700,00. (mil e setecentos reais)

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 05 trata-se da organizado do estoque para o fácil manuseio, tratando-se de melhoria no gerenciamento da rotina, garantindo a excelência no atendimento ao cliente, reduzindo respectivo e custos, organizando através da classificação abc, onde se economiza tempo na procura por um produto, sabendo-se a quantidade, cor, peças, marca, tamanho, e entre outros que aperfeiçoam tempo na hora da venda.

Ressalta-se que a utilização da curva ABC em conjunto com a organização dos estoques por categorias de produtos com maior volume de vendas pode representar incremento de faturamento em curto prazo, pois esta pratica evita que a organização reduza o indicador de vendas perdidas por falta de estoque e alguns casos de vendas perdidas com produtos em estoque.

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

4.1.4 CRIAR PLANOS DE MOTIVAÇÃO E BENEFÍCIOS DIANTE DAS VENDAS

Os gestores da empresa conhecem a importância de que os seus colaboradores estejam satisfeitos em seu local de trabalho, pois eles são a base da organização e conseguem o alcance de metas e objetivos. É por isso que se espera que por meio destes planos se possa ajudar a melhorar o ambiente de trabalho e a qualidade de vida dos colaboradores, fazendo com que eles estejam mais interessados e focados em alcançar os objetivos, metas, desejos da organização e queiram permanecer na empresa, visando um futuro dentro delas ou até mesmo uma promoção de cargo, e assim conseguir segurar talentos e reduzir custos de *turnover*.

Quadro 06: 5W2H – criar planos de motivação e benefícios diante das vendas.

Criar planos de motivação e benefícios diante das vendas	
O que?	Planos motivacionais.
Por quê?	Para aumentar a produtividade dos colaboradores.
Onde?	No Armarinho Facilita.
Quando?	Na segunda semana do mês de Abril de 2021.
Quem?	Todos os colaboradores do Armarinho Facilita.
Como?	Mediante ao estabelecimento de metas e vendas, através delas os colaboradores sejam beneficiados por parte da gestão
Quanto?	R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais)

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No quadro 06, trata-se da criação de planos de motivação e benefícios, criando-se planos e benefícios diante das vendas aos colaboradores, referem-se às ajudas ou colaboração oferecidas aos colaboradores e suas famílias como um extra ou parte no lucro de alguma vendam específica, planos de saúde, alimentação, refeição e entre outros, são os principais motivos para que os colaboradores das empresas se desempenhem mais na hora de garantir uma venda e bater metas estabelecidas.

Dentre as opções motivacionais que a bibliografia nos apresenta poucas podem ser introduzidas na organização devido aos seus custos de introdução. Considerando este gargalo de custo optou-se por premiar com R\$ 15,00 reais por dia as vendedoras que batam

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armarinho Facilita

a meta de faturamento diário de R\$ 1500,00 isto a título de motivação diária independente da comissão de vendas mensal de 5% sobretudo que a vendedora vender no período da folha de pagamento. Este incentivo diário pode chegar R\$ 300,00 a mais por mês para cada vendedora sendo um importante incentivo para motivar a vendedora bater as metas diárias.

4.1.5 OPERAR DE MANEIRA RÁPIDA E PRÁTICA UTILIZANDO A FERRAMENTA 5S'

O bom desenvolvimento deste método irá trazer benefícios para a organização como: eliminar desperdícios, redução de riscos laborais e de tempo nos procedimentos, melhoramento no fluxo de trabalho e na comunicação interna, maior disposição no ambiente de trabalho e prover processos sistemáticos de limpeza e ordem. Mais que um procedimento, é uma filosofia que ajudará tanto aos níveis de produtividade e organização dos colaboradores, já que irão se sentir mais confortáveis no espaço de trabalho motivando-os.

Quadro 07: 5W2H – operar de maneira rápida e prática utilizando a ferramenta 5S'

Operar de maneira rápida e prática utilizando a ferramenta 5s'	
O que?	Ferramenta 5s'
Por quê?	Para melhorar o ambiente de trabalho e o fluxo.
Onde?	No Armarinho Facilita.
Quando?	Na primeira semana do mês de Abril de 2021
Quem?	Todos os colaboradores do Armarinho Facilita
Como?	Por meio do estabelecimento de novas normas e decisões culturais mais práticas e organizadas.
Quanto?	R\$ 500,00 (quinhentos reais)

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021.

No quadro 07 refere-se à melhoria no ambiente de trabalho e fluxo utilizando a ferramenta 5s. Tratam-se como os principais resultados a facilidade de localizar e identificar objetos, produtos e ferramentas; Equilíbrio físico e mental dos colaboradores; redução de despesas e perdas de produtos e serviços é maior satisfação das pessoas com o trabalho.

Observou-se que a prática do 5S na loja tornou o ambiente mais organizado, limpo aparentando ser um ambiente saudável, disciplinado e com um senso de utilização dos

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armário Facilita

espaços que promove um visual agradável para os clientes. Sendo que esta pratica deve ser divulgada amplamente e praticada na organização a partir da introdução.

5. CONCLUSÃO

De acordo com os aspectos observados, as constantes mudanças e a capacidade do mercado e com as exigências dos clientes são de suma importância para que as empresas sejam adaptadas em seus processos para que tenham um diferencial competitivo dentro da companhia, para isto é preciso ter colaboradores com uma visão global de todos os aspectos da organização e do segmento, assim poderá melhorar constantemente superando as expectativas de seus clientes e sobrevivendo no mercado. Nesse sentido o presente trabalho buscou em sua primeira etapa um mapeamento dos processos por meio do diagnóstico organizacional realizado na empresa

Na etapa mencionada foi possível analisar alguns dados da empresa como o seu porte, segmento de mercado, público alvo do Armário, a Missão, visão, princípios, valores, objetivos e as metas da organização. Adicionalmente se analisou as áreas funcionais do armário facilita por meio de observação direta, entrevistas, questionários de reuniões com os gestores e colaboradores. Com isso detectou-se que a área mais crítica da organização, é a de logística, já que seus colaboradores destacam que não tinham o costume de dar muita importância ao estoque do armário e tinha um nível baixíssimo de treinamento e organização, o que influenciava em suas vendas sobre materiais e produtos que não tinham certeza da marca, cor e quantidade estocada.

Na segunda etapa realizou-se o projeto de intervenção com objetivo de encontrar soluções que mais adaptam a capacidade da empresa e sua cultura organizacional para conseguir melhorar os problemas do armário facilita, isto foi desenvolvido mediante a análise de dados, custos, recursos, materiais e das atividades de cada processo da organização para assim conseguir propor a solução mais adequada.

Com base no planejado se evidencia que as empresas têm a possibilidade grande de solucionar seus problemas e começar um processo de melhoria contínua com ajuda de seus colaboradores. É importante destacar que os colaboradores são os que ajudam no

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armário Facilita

cumprimento de metas e objetivos da organização, por isto é vital melhorar a sua motivação e ter um treinamento adequado às necessidades da empresa para subir a produtividade e venda do armário trazendo benefícios para partes envolvidas no processo.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, L.; STECCA, J. Gestão de pessoas. Santa Maria: E-tec, 2015.

BARCELLOS, R.; SCHELELA, S. Marketing vendas. Curitiba: E-Tec, 2012.

BAUMOTTE, A. C. Ferramentas e técnicas de gerenciamento. Rio de Janeiro: Brasport, 4p e 215p. 2012.

BECKER, K. *et al.* Treinamento desenvolvimento e avaliação de desenvolvimento. São Paulo: Uniasselvi 2015.

BLESS SISTEMA. Programa 5S – O que é? Como implementar? 2017. Disponível em: <https://blessistemas.com.br/blog/programa-5s-o-que-e-como-implementar>

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas. São Paulo: Atlas 4ª edição, 121p e 137p. 2010.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Barueri: Manole, 2014.

DERNER, D. Gestão de pessoas. Salvador: Unifacs, 2013.

FERREIRA, A. R. Gestão de processos. Brasília: Enap, 2014.

FONSECA, R. Administração geral AFRFB. São Paulo: Estratégia, 2018.

GIL, A. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

JUNIOR, I. B.; SPEJORIM, W. Gestão estratégica de armazenagem. Curitiba: Iesde, 2012.

LIBÓRIO, D.; TERRA, L. Metodologia científica. São Paulo: Rede Internacional de Universidade

Proposta De Implementação De Programas De Treinamento Para A Padronização Dos Processos Para A Melhoria Das Vendas: Estudo De Caso No Armazinho Facilita

Laureate, 2015.

MENEZES, A. *et al.* Metodologia científica teoria e aplicação na educação a distância. Petrolina: Universidade Federal do Vale do São Francisco, 29p e 58p. 2019.

MILLNITZ, D. Tempos e métodos aplicados a produção. São Paulo: Uniasselvi, 2018.

RAVEN, F. Roteiros de investigação científica. São Paulo: tubarão, 2018.

RODRIGUES, W. Metodologia científica. Paracambi: Faetec, 2007.

ROTH, C. Qualidade produtividade. Santa Maria: E-Tec, 2011.

SEBRAE, A. Gestão de estoque. Salvador: Sebrae, 2019.

SELEME, R.; STARTER, H. Controle da qualidade. Curitiba: IBPEX, 2010.

ZANCHIN, J. Gestão de vendas e atendimento ao cliente. Santa Catarina: Unisul virtual, 2015.

^[1] Graduanda do curso de Administração.

^[2] Graduanda do curso de Administração.

^[3] Graduanda do curso de Administração.

^[4] Orientador. Mestrado profissional em Engenharia de produção. Especialização em Gestão em Logística empresarial. Graduação em Administração com Ênfase em Marketing.

Enviado: Março, 2021.

Aprovado: Maio, 2021.