

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE  
DO SUL – CAMPUS OSÓRIO  
TECNÓLOGO EM PROCESSOS GERENCIAIS

Vinícius Almeida Ouriques

**Relatório de conclusão de estágio: Operações de rotina no gerenciamento de estoque em  
uma loja de móveis e de periféricos em informática.**

Osório

2017

Vinícius Almeida Ouriques

**Relatório de conclusão de estágio.**

Relatório de estágio curricular supervisionado apresentado ao IFRS – Campus Osório como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Local de estágio: Mello e Alencar móveis e informática LTDA-EPP

Supervisor no local de estágio: Amanda Alencar - diretora administrativa.

Orientador no IFRS: Profª Dra. Flávia Twardowski

Osório

2017

*É mais fácil desintegrar um **átomo** do que um preconceito”.*  
*Albert Einstein*

## **Agradecimentos**

*Meus mais sinceros agradecimentos à professora Flávia T. Pinto e a supervisora Amanda Alencar, tanto por se dispor a orientar e supervisionar este relatório quanto pelo apoio e incentivo para que este trabalho fosse concluído. Agradeço também todos os professores do Instituto Federal - Campus Osório, que mesmo indiretamente, mantém um compromisso com a formação profissional e cidadã de seus alunos. Por fim, agradeço aos meus familiares que sempre me incentivaram a continuar estudando e me esforçando para alcançar meus objetivos. Obrigado.*

## **RESUMO**

O estágio tem se mostrado como importante recurso para o desenvolvimento de aptidões cada vez mais necessárias para as empresas. Tendo em vista isso, o presente relatório busca elucidar as atividades desempenhadas durante o estágio curricular obrigatório, exigido pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, que foi desempenhado na empresa Mello e Alencar Móveis e Informática LTDA EPP, localizada no município de Osório - RS. O estágio foi realizado pelo aluno Vinícius Almeida Ouriques do curso de Processos Gerenciais do campus Osório, no setor de estoque da empresa. O estágio consistiu no treinamento e execução de atividades de estoque, com o intuito de agregar novos conhecimento e desenvolver habilidades alinhadas com as necessidades atuais das empresas bem como proporcionar ao estudante experiência profissional prática. Tendo como base o plano de atividades, nenhuma intercorrência ocorreu durante o andamento do cronograma, e foi possível participar da rotina de trabalho, contribuindo com novas ideias. O estágio proporcionou relacionar os conceitos teóricos com a rotina de gestão do estoque, o que foi de grande enriquecimento para o estagiário, mostrando a importância de tal prática no mundo contemporâneo.

**Palavras chave:** Controle; Estoque; Processo.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – processo de recebimento de mercadoria.....	19
---	----

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	8
1.1	Sobre a empresa VM Móveis e Informática.....	8
2	OBJETIVOS E PLANO DE ATIVIDADES .....	10
3	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	12
3.1	TREINAMENTO .....	12
3.2	ORGANIZAÇÃO DO ESTOQUE .....	12
3.3	GESTÃO DA QUALIDADE .....	14
4	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	16
4.1	TREINAMENTO .....	16
4.2	A ROTINA DE ATIVIDADES NO ESTOQUE .....	17
4.3	GESTÃO DA QUALIDADE NO ESTOQUE.....	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
	REFERÊNCIAS .....	23

## **1. INTRODUÇÃO**

As frequentes transformações no mundo contemporâneo vem aumentando a competitividade entre as organizações do mercado, e, devido a isso, a qualificação dos profissionais tem se tornado cada vez mais importante para as empresas. Para se adequar a tais transformações, as empresas recorrem a formas estruturadas de conhecimento, que podem ser encontradas nas instituições de ensino. No entanto, conciliar a teoria acadêmica com as práticas organizacionais pode se mostrar demasiado complexo, complicado. Por isso, no decorrer dos cursos é importante enriquecer o aprendizado fazendo com que os alunos estabeleçam algum grau de interação com atividades práticas.

Partindo deste contexto, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul propõe o estágio como forma de oportunizar ao aluno adquirir experiência prática profissional, novos conhecimentos e habilidades, ao mesmo tempo em que ele pode aplicar os conceitos aprendidos em aula estabelecendo relação com as atividades que venha a desempenhar.

A empresa que proporcionou a experiência que faz jus a elaboração deste relatório foi Mello e Alencar móveis e informática LTDA EPP, localizada no município de Osório - RS. É uma empresa que comercializa móveis de escritório, móveis planejados, móveis de decoração, de informática e periféricos eletrônicos. A empresa atua no mercado há 7 anos, sob a direção geral a cargo de Vinícius Passos de Lemos, e como gerente administrativa Amanda Cássia de Alencar. A gerente administrativa foi a supervisora do estágio, e portanto, a responsável pelo aluno enquanto este desempenhou suas atividades como estagiário.

Dessa forma, esse relatório de estágio teve como objetivo vivenciar práticas convencionais de trabalho, lidar com situações reais e com a rotina do ciclo produtivo da empresa proporcionando ao aluno ampliar seus conhecimentos, adquirir experiência profissional as custas da prestação de seus serviços.

### **1.1 Sobre a empresa VM Móveis e Informática**

Mello e Alencar Móveis e Informática LTDA-EPP, cujo nome fantasia é VM Móveis e Informática, é uma empresa familiar que comercializa e monta móveis, materiais de escritório e periféricos em informática para pessoas físicas ou jurídicas, possuindo loja situada em Osório-RS, no centro da cidade, na rua 7 de Setembro, ao lado da prefeitura municipal. É



formada por 5 funcionários: Vinícius Passos de Lemos é sócio-proprietário assim como Maguelli de Mello, sendo que ele é o diretor geral e responsável pela prospecção de clientes, enquanto Maguelli a responsável pelo o setor de informática, tendo Amanda Alencar como gerente administrativa, Benito Passos de Lemos como responsável pelas operações de entrega e manutenção e Joana como vendedora.

A empresa teve início em 2010, com Vinícius Passos de Lemos, proprietário e também fundador, que se dedicou neste ramo de atividade visto sua experiência profissional ter sido como funcionário em empresa deste mesmo segmento. Como o mercado se expandia nesta época, a comercialização de móveis de escritório lhe pareciam promissoras. Em seguida, sua cunhada, Maguelli de Mello, que trabalha na área de informática, com ênfase na manutenção de *hardware* e *software* demonstrou interesse em se associar. O negócio iniciou com a proposta de oferecer aporte necessário em infraestrutura no segmento de móveis de escritório, tanto na comercialização destes móveis como também periféricos em informática sendo a assistência técnica e o serviço de manutenção e pós-venda como seu diferencial no mercado.

Com muito talento em vendas, a empresa cresceu devido a diversificação de seu portfólio, fornecendo também móveis planejados e sob medida, como também ampliando novos mercados, pois a empresa alcança todo o litoral norte gaúcho até a grande Porto Alegre, através da venda direta ou licitação. A empresa ainda é autorizada a prestar o serviço de manutenção de cadeiras em todas as unidades da Corsan e da Companhia Estadual de Energia Elétrica (CEEE) no litoral norte do Rio Grande do Sul.

Mesmo em meio a um período de recessão, a empresa continua crescendo. A empresa VM Móveis e Informática entende a importância da capacitação profissional para o desempenho de seu empreendimento, e por isso ela fomenta a formação de novos profissionais, oportunizada pelo estágio, que é uma forma de proporcionar a um futuro profissional experiência necessária para entrar no mercado de trabalho já qualificado e talvez ser efetivado como funcionário pela própria empresa.

## **2 OBJETIVOS E PLANO DE ATIVIDADES**

Este estágio teve por objetivo exercer atividades de rotina administrativa no setor de estoque da empresa Mello & Alencar Móveis e Informática Ltda-EPP, relacionando conceitos teóricos estudados durante a graduação com a prática profissional, visando adquirir experiência profissional.

Para tanto, buscou-se desempenhar atividades de estoque, esta que requer controle constante devido ao fluxo diário de mercadorias, sendo necessária muita atenção no registro de entradas e saídas, além de organização para manter a eficiência no acesso das mesmas, de modo que a cada nova venda se possa despachar a mercadoria mais rapidamente. Assim, para este setor em específico, buscou-se assistir, aprender e desempenhar os processos de recebimento de mercadoria, reposição de estoque e a alimentação do sistema com a importação de notas e expedição de mercadorias. Além disso, também foram vistos os métodos de organização das mercadorias de acordo com sua rotatividade no estoque, sua quantidade e o cuidado necessário para manter sua integridade e conservação durante o tempo de permanência neste setor, bem como fazer uso dos devidos equipamentos de proteção quando necessário, além dos cuidados inerentes a função.

Todas as atividades foram desempenhadas de modo a proporcionar a experiência profissional mais próxima da realidade da rotina para este setor. Assim, além de executar as operações foi possível também participar do planejamento das mesmas, cuja finalidade era aprender as habilidades necessárias para lidar com os problemas que talvez ocorram de forma autônoma.

Durante o estágio, as atividades foram divididas no cronograma (Quadro 1) em 2 etapas: Treinamento e execução.

Na primeira etapa, fora apresentada a empresa, onde foi possível assistir como a empresa organiza e executa os processos operacionais deste setor em questão.

Na segunda etapa, a execução, seguiu-se os serviços de rotina aprendidos na primeira etapa, tendo como meta, alcançar a regularidade na operação dos ciclos diários, semanais e mensais de processos da empresa sem cometer erros e sem gerar retrabalho.



### **3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

#### **3.1 TREINAMENTO**

Segundo Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) “o treinamento tem como objetivo a preparação das pessoas para a execução imediata das diversas tarefas peculiares à organização”. Isso implica que os funcionários precisam desenvolver aptidões específicas e, ao mesmo tempo, estas aptidões devem ser simples o suficiente para que qualquer pessoa seja capaz de compreender de forma rápida. Além disso, as aptidões são importantes para que a execução de tais tarefas dentro dos parâmetros estipulados pela empresa seja cumprida, o que também pressupõe a qualidade nos processos da empresa.

Juran (2015) enfatiza a importância do treinamento para alcançar a qualidade. O autor explica que, por ser multidimensional, a qualidade requer compreensão da empresa sobre o papel da qualidade, dos diferentes níveis de treinamento para os diferentes níveis de hierarquia e das diferentes técnicas pertinentes especificamente aos diferentes setores que uma empresa possui. Ainda segundo Juran (2015), devido a esse teor multidimensional da qualidade, “a empresa precisa estabelecer um currículo de treinamento. Esse currículo é uma lista de cursos de treinamento (módulos, pacotes) os quais, em conjunto, podem atender às necessidades de treinamento para todas aquelas dimensões.” Tendo em vista isso, fica claro a importância que o treinamento têm no desempenho adequado dos processos, tanto para as pessoas quanto para a organização.

#### **3.2 ORGANIZAÇÃO DO ESTOQUE**

No que se refere a estoque, na visão de Chiavenato (2012), ele se subdivide em: almoxarifado e depósito. O primeiro serve como referência para o local de entrada e armazenagem dos insumos e materiais em geral antes de passarem pelos processos de transformação da empresa; enquanto que o segundo para armazenar os produtos acabados (mercadorias) e os semi acabados, ou seja, que já sofreram transformações e estão mais próximos de ser vendidos, e, portanto, de sair da empresa. No que tange aos conceitos de almoxarifado, segundo Chiavenato (2012), “O almoxarifado é o setor encarregado de receber, guardar, controlar e distribuir mercadorias [...] que a empresa comprou no mercado e que

serão consumidos internamente seja nas áreas produtivas [...], seja nas áreas administrativas [...]. ”. Já para o depósito, Chiavenato (2012) afirma, “depósito é o setor encarregado de receber, guardar, controlar e distribuir os produtos acabados que a empresa produziu e que serão vendidos no mercado, aguardando a sua comercialização.”

Ballou (2006) categoriza o estoque em 5 tipos: (I) Estoque em canais onde o fluxo da cadeia produtiva é longa e lenta o suficiente para que comporte todos os materiais por si; (II) Estoque de especulação, é usado para demandas sazonais onde se deve comprar muito na baixa temporada, quando o produto é barato, e comprar menos na alta temporada, onde os produtos são mais caros; (III) Estoques regulares são aqueles mais adequados para demandas constantes que requerem abastecimento contínuo; (IV) Estoque de segurança é um acréscimo ao estoque normal necessário para suprir condições de demandas medianas e prazos médios em casos onde a variabilidade de demanda é alta e requer precisão na previsão de demanda; e por fim (V) Estoque obsoleto, morto ou evaporado é aquele em que a circulação da mercadoria é baixa, fazendo com que a mesma se deteriore com o tempo, ou que acaba sendo perdida, roubada ou se tornando ultrapassada, este que requer cuidados extras contra roubo e a minimização de seu volume.

No que se refere à grupos de itens, onde se busca um controle também sobre o valor agregado dos estoques, Ballou (2006) destaca 2 tipos:

1. Giro de estoque: para Ballou (2006) consiste na razão entre as vendas anuais ao custo de estoque e o investimento médio em estoque para o mesmo período de vendas, como por exemplo: a razão 9:1.
2. Classificação ABC de produtos.

Ainda segundo Ballou (2006) a classificação ABC consiste em categorizar o estoque em políticas de controle separadas, tendo como referência o padrão de vendas do produto, até porque, em uma empresa, seus produtos têm um grau de importância diferentes, e logo, tratar todos os produtos da mesma forma pode se mostrar ineficaz. Como estes encontram-se em diferentes fases do ciclo de vida do produto, e assim participam do faturamento da empresa de formas variadas, como por exemplo, poucos itens podem ser mais representativos nas vendas, ou itens com maior volume de vendas pode impactar mais no faturamento, o que pressupõe como princípio a teoria Pareto (80/20). Ele cita que este princípio serviu de base para a formação da classificação ABC, onde os itens classificados como A são os que mais vendem normalmente em uma empresa, o que requer mais espaço e maior valor gasto em

mercadorias, os classificados como B são os mais medianos e os C os com fluxo de vendas menor, e portanto, se disponibiliza menos recursos. Ele enfatiza que não há uma medida de percentual exata para definir quantos itens são classificados em cada grupo, ou mesmo um número exato de grupos, mas que partir desta classificação ajuda muito a reduzir o custo de um estoque onde antes se comprava as mesmas quantidades de cada produto, por exemplo.

### **3.3 GESTÃO DA QUALIDADE**

Para Juran (2015) a qualidade possui múltiplas definições, das quais ele destaca duas igualmente importantes, tendo ambas como parâmetro a visão dos clientes para com os produtos, são elas: Qualidade como sendo as características do produto, o que, na visão do cliente sobre o produto, será que quanto melhor elas forem mais alta será sua qualidade. E a outra é a ausência de deficiências, pois igualmente na visão dos clientes, quanto menos defeitos um produto possui, maior será sua qualidade.

O guia de gerenciamento de processos de negócios PMBOK (2013) define qualidade como “a totalidade de requisitos e características de um produto ou serviço que estabelecem a sua capacidade de satisfazer necessidades implícitas e explícitas.” Juran (2015) ainda ressalta uma definição amplamente aceita de que qualidade é “adequação para uso”, embora que ele mesmo defende que além de não ser uma definição universal, mesmo esta definição ainda não seria plena. Este autor ainda cita que as empresas têm definido a qualidade com a “conformidade às especificações ou aos padrões”, sendo que ele explica que esta definição por conformidade se aplica somente aos níveis operacionais, enquanto que os níveis gerenciais o importante é que “os produtos respondam às necessidades dos clientes”.

Juran (2015) criou a trilogia da qualidade, que preconiza o planejamento para a qualidade, o controle de qualidade e a melhoria. No que se refere a controle de qualidade, ele ainda ressalta que esta requer a aplicação de dois processos distintos: o de avaliação de desempenho, seguida pela comparação do desempenho real com as metas de qualidade estipuladas e a ação no sentido de solução ou melhora sobre a diferença entre os dois.

No que se refere a processo, o guia de gerenciamento de processos de negócios PMBOK (2013), define como “um conjunto definido de atividades ou comportamentos realizados por humanos ou máquinas para atingir uma ou mais metas”.

Bell (2017) discorre sobre o programa seis sigma, definindo-o como “uma coleção de princípios e um conjunto de ferramentas projetadas para identificar e eliminar defeitos

minimizando a variabilidade do processo”. Ele ainda analisa como a aplicação de tal método reduz defeito e aumenta a percepção dos profissionais em buscar melhorias através de oportunidades que as diferentes necessidades dos clientes possibilitam.

## **4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Como citado anteriormente no plano de atividades, as atividades que foram desempenhadas seguiram o cronograma que pôde ser visto no Quadro 1. Optou-se por discorrer em etapas as atividades em vista do tempo e da importância particular que cada uma representa. Assim, dividiu-se, em 3 etapas: Treinamento; Atividades de rotina e; Gestão do estoque e qualidade.

### **4.1 TREINAMENTO**

Segundo o conceito de Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), o treinamento pode ser visto como a preparação de competências necessárias para desempenhar as atividades próprias da empresa que precisam ser instruídas para o colaborador. No estágio, essa etapa foi fundamental, pois devido a falta de experiência prática, o estagiário não conseguiria desempenhar a função de estoquista, tão pouco manter um padrão de execução, diferentemente de um profissional da área com experiência que apenas precisa adaptar seu modo pessoal de trabalho ao padrão definidos pela empresa. Isso evidencia quão importante o treinamento é para manter o padrão de qualidade da empresa.

O treinamento consistiu em observação e prática. Primeiramente, as tarefas eram apresentadas, explicadas, e, concomitantemente a sua ocorrência já se começava praticar a atividade com a orientação do supervisor. Este método persistiu tanto no treinamento para operações de rotina quanto para a operação do *software* de gestão da empresa. Devido ao modo de gestão utilizado pela empresa, a transição de dados e informações do estoque para a direção era feita via sistema integrado de gerenciamento, sendo que o canal de comunicação entre os componentes desses setores era realizado por e-mail, telefone e pelo envio de mensagens em aplicativo comum aos membros.

O sistema utilizado era capaz de integrar o estoque com a gerência e o setor de vendas, dando a cada nível hierárquico o acesso proporcional de informações, facilitando a operação do sistema. Nele era possível inserir os dados das notas importando cópias escaneadas das notas fiscais, além de dispor diretamente para o setor de vendas as quantidades e tipos de produtos disponíveis, e com isso, tornar o processo de venda e entrega mais rápido. Para operar o sistema não era necessário curso específico, até porque, a operação se limitava a importação das notas fiscais das mercadorias recebidas que eram escaneadas na impressora.



## 4.2 A ROTINA DE ATIVIDADES NO ESTOQUE

Já para operações de rotina, o principal processo foi o recebimento de mercadoria. Esta atividade era a mais importante neste setor, devido ao grau de meticulosidade e a responsabilidade atribuída a sua execução. Juran (2015) define qualidade como “adequação ao uso” e “conformidade com os padrões”. O autor ainda destaca a qualidade como geradora de vantagem competitiva para empresa. Além disso, ele cita que é a através de uma trilogia harmônica entre o planejamento da qualidade, o controle de qualidade e a melhoria que as empresas serão capazes de prover tal vantagem, e o recebimento de mercadoria cumpre importante papel no controle de qualidade da empresa, verificando se a mercadoria corresponde adequadamente ao que está descrito na nota fiscal.

Dito isso, o processo de recebimento de mercadoria foi o momento que mais se aproximou tanto da gestão da qualidade quanto da gestão do estoque. O processo recebimento de mercadoria funciona da seguinte forma: Quando chega um caminhão até o depósito, o motorista do mesmo pergunta se este endereço pertence ao CNPJ da qual a nota fiscal é destinada. Após a confirmação, o conferente pergunta ao motorista o tamanho da carga, vista pela quantidade de volumes a serem entregues. Isso é necessário para preparar o espaço para a descarga. Feito isso, o conferente solicita a nota fiscal, e acompanha atentamente se cada item descarregado corresponde aos itens listados nela, e, ao mesmo tempo, verifica a integridade dos produtos dentro de cada volume. Se for identificado qualquer arranhão no móvel ou cadeira significa que o volume em questão não pode ser aceito e deve ser solicitada a troca no momento do recebimento. Para isso, é enviado para a direção da empresa uma foto da peça mostrando seu defeito e solicitando o pedido de assistência direto da fábrica. A fábrica por sua vez se encarrega de enviar o volume substituto e recolher o volume danificado em um outro momento. Caso falte volumes, após uma recontagem de verificação, rastreia-se o possível o volume que está faltando e então comunica-se a direção da empresa que faz a mesma solicitação de assistência diretamente a fábrica. Se não for possível identificar o que está faltando ou se os produtos que estão sendo entregues não condizem com o que está descrito na nota fiscal, comunica-se a direção da empresa e rejeita-se o recebimento da mesma.

Se todas as mercadorias condizem com a descrição, em quantidade e forma, e se as mesmas estão intactas, preenche-se o canhoto de aceite da nota fiscal (NF), com a assinatura do conferente, o carimbo da empresa e com o número do seu respectivo RG ou CPF. Após, entrega-se ao motorista e acomoda-se a mercadoria no seu local mais apropriado. Em entregas

de grandes quantidades ou com volumes maiores, é orientado para que a descarga seja feita diretamente no local de armazenamento, o que otimiza o tempo para o conferente.

No entanto, dada a importância deste processo, e apesar de se ter o conhecimento dos cuidados necessários e o modo como agir em cada situação, observou-se a inexistência de um processo formalizado, sob a forma de um fluxograma. Tendo em vista isso, foi proposto a criação de um fluxograma que formaliza o processo na empresa. O fluxograma pode ser visto na Figura 1.

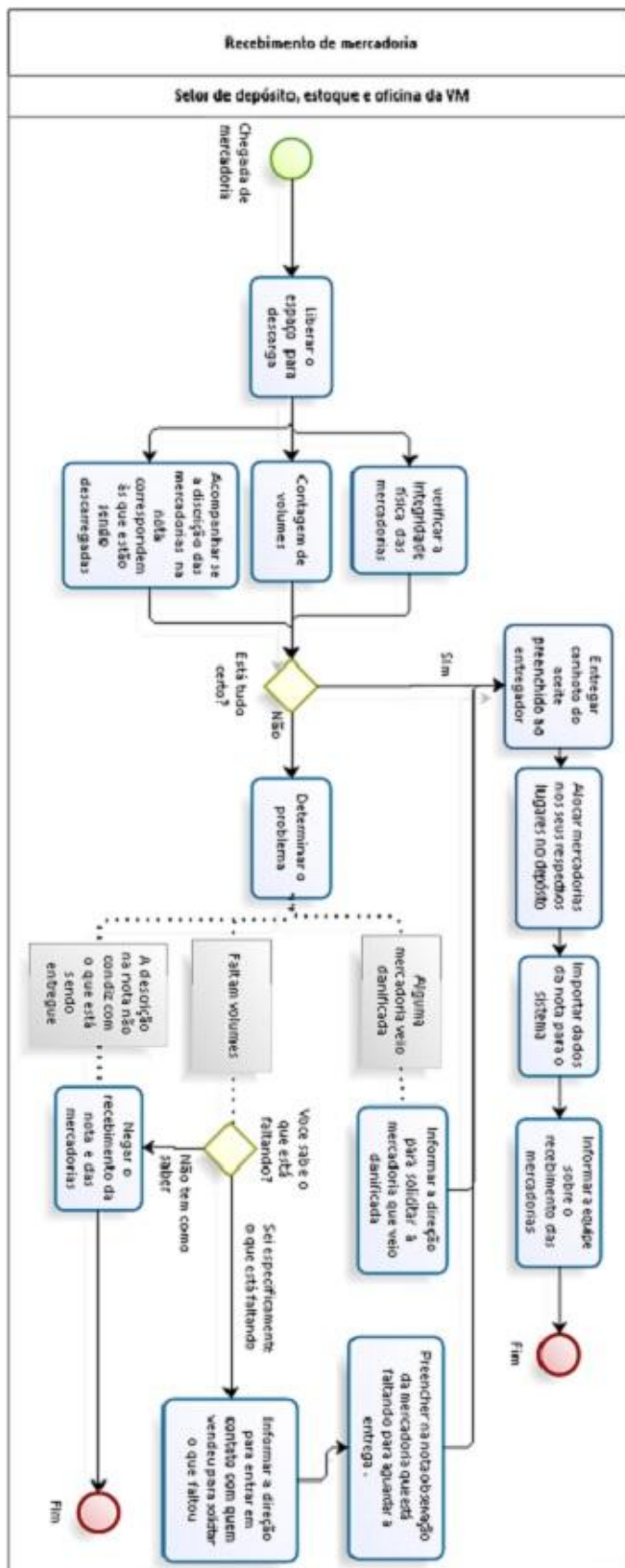


Figura 1 – PROCESSO DE RECEBIMENTO DE MERCADORIA.  
 FONTE: ELABORADO PELO AUTOR, 2017.

A organização do estoque é outra operação importante. A empresa define que o estoque deve ser organizado dispondo os produtos de modo que facilite o acesso. Apesar de eficaz, notou-se que este método pode gerar complicações. Foi visto que, em momentos onde havia necessidade de mais espaço para armazenar produtos advindos de uma encomenda em grande número de unidades ou com volume muito grande, era necessário reorganizar o estoque de modo que mesmo produtos acabados eram colocados junto com produtos semi acabados. Ou seja, para dispor o espaço necessário de uma grande entrega, era desorganizado o setor quase que totalmente, o que gerava o retrabalho de organizar o estoque após a saída da mercadoria. Para tanto, pensou-se em uma forma de organizar o estoque de modo mais eficiente, que fosse capaz de adaptar o espaço de acordo com o tipo de item, mas sem perder a versatilidade. Sendo assim, chegou-se ao método de classificação de estoque ABC. Este método é centrado na disposição de espaço e quantidade em função do valor da mercadoria armazenada tendo em vista a importância que a organização dá para cada produto. Deste modo, produtos mais importantes ganham mais espaço e seriam comprados em maior volume, ao passo que, os de menor importância seriam menos comprados, assim economizando espaço e reduzindo o custo com o estoque. Como o próprio Ballou (2006) explica, classificar em 3 tipos não é necessariamente o ideal, o modo como se distribui varia de acordo com a estratégia e gestão que cada empresa possui. Assim, sugeriu-se a classificação em 2 tipos de produtos: os mais importantes tiveram maior porcentagem do espaço, para circular mais mercadorias por ele.

### **4.3 GESTÃO DA QUALIDADE NO ESTOQUE**

A qualidade na visão de Juran (2015) é vista sob a forma de uma trilogia, onde o planejamento das ações da empresa já contemplam os padrões que devem ser seguidos no desempenho das tarefas, assim como o controle de qualidade para avaliar o quanto em conformidade com o padrão o produto está. O último quesito é a busca pela melhoria, que pretende assegurar o desenvolvimento por meio do aperfeiçoamento dos processos.

Com vista a teoria de Juran, o planejamento da qualidade era uma atividade de responsabilidade da alta gestão, e portanto, pouco se participou sobre esta etapa. Já em relação ao controle de qualidade, este que também era feito através das verificações no recebimento das mercadorias e na organização do estoque com foco na preservação dos produtos em seu estado de integridade. A melhoria constante estava centrada na interação com a direção dando o retorno dos resultados obtidos durante cada processo, momento este que era avaliado os

erros, encontradas as soluções e implementadas no próximo processo. Já a limpeza, que é parte integrante do plano de atividades consistia no uso de um tecido umedecido em um balde de água para passar nas prateleiras e produtos para a retirada do pó que se acumulava naturalmente com o tempo. Posteriormente, o chão era limpo com a vassoura. Esta tarefa era realizada uma vez por mês, geralmente no final da primeira quinzena. Nela percebemos que tanto o padrão de limpeza quanto a execução da atividade em si, que por sua vez contribui para manter a higiene no ambiente e evitar acidentes ocasionados pela sujeira, está presente no controle de qualidade, mantendo assim os produtos sempre no padrão.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio mostrou-se importante ferramenta de aprendizado para desempenho de um futuro profissional. Nele foi possível interagir com profissionais na área, desenvolver competências, tais como: maior atenção aos detalhes, responsabilidade, avaliar processos com pensamento crítico e lidar com pessoas. Graças a receptividade, o acolhimento e auxílio dos profissionais envolvidos que o estágio pôde ser concluído sem intercorrências de trabalho, como por exemplo a constante disposição de informações pertinentes ao desempenho da função, a atenção do orientador e/ou supervisor, foram de grande utilidade também.

O estágio foi importante para o estudante no sentido de proporcionar ao mesmo colocar em prática conceitos aprendidos em sala de aula, o que enriqueceu o aprendizado e externaliza o quanto é válido o estudo e a abordagem teórica. Cada atividade foi planejada para ser executada semanalmente, sendo que na maioria dos casos o tempo necessário era menor. Porém, como o recebimento de mercadoria era o processo prioritário, sempre que alguma atividade semanal ou mensal estivesse ocorrendo e chegasse algum carregamento de mercadoria ou algum pedido de provisão de vendas era necessário interromper a atividade, executar a prioridade, para depois dar continuidade com a execução da tarefa semanal ou mensal. Isto fazia com que uma atividade que pudesse ser concluída em algumas horas tomasse o tempo de alguns dias.

Como sugestão para empresa, acredita-se que a adoção do método de classificação do estoque ABC, facilitaria a gestão tornando o estoque mais organizado e necessitando menos capital de giro. Assim torna-se viável a aplicação de programas de qualidade, que visam padronizar demais processos tal como o programa seis sigma, que define um taxa de desempenho que mede a margem de desvio permitindo melhoria contínua nos processos. Vale lembrar que tal programa depende de planejamento prévio, comprometimento da equipe de trabalho bem como a qualificação dos profissionais, principalmente no que tange a gestão.

## REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial** - 5. ed. - Porto Alegre: Bookman, 2006.

BELL, Chip. **Resolvendo o mistério do Seis Sigma**. Disponível em: <<https://www.qualitydigest.com/inside/customer-care-column/solving-six-sigma-goat-mystery-111317.html>> Acesso em: 19/11/2017

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

JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços** - 1ª ed. - São Paulo, 2015.

PMI – PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **A Guide to the Project management body of knowledge – PMBOK®Guide**. 5 Edition, 2013.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. São Paulo: FGV, 2001, cap. 9, 2ª. ed.