



UNIFEOB
Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**PROJETO INTERDISCIPLINAR
FLÁVIO EMBALAGENS**

Alunos:

Ana Cristina Siqueira Faria, RA 14000201
Caique Eduardo Peçanha, RA 14000348
Fernanda Corrêa Macário, RA 609565
Guilherme H. Aviles, RA 14000267
Hermenegildo Donizete Faria Júnior, RA
14000190

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
SETEMBRO 2017

PROJETO INTERDISCIPLINAR

FLÁVIO EMBALAGENS

Trabalho apresentado aos Professores:

Gilberto P de Carvalho Filho

Elaina Cristina Paina Venancio

Thiago Nogueira

Celso Antunes de Almeida Filho

Renata E. de Alencar Marcondes

das disciplinas

Gestão de Desenvolvimento de Produtos

Gestão de Cadeia de Valor, Logística e Mat.

Gestão de Operações de Produção

Gestão por Processos

Gestão Estratégica de Custos

do módulo 08 , turma B, do curso de

Administração.

UNIFEOB – Centro Universitário Octávio Bastos
São João da Boa Vista - Data

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	p.4
2- DESENVOLVIMENTO	p.5
2.1-APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	p.5
2.1.1- CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS	p.6
2.1.2- PORTFÓLIO DE PRODUTOS	p.8
2.1.3- CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO	p.13
2.2-MELHORIA NO PROCESSO	p.15
2.3-ANÁLISE FINANCEIRA	p.16
3- CONCLUSÃO	p.18
4- BIBLIOGRAFIA	p.19

1-INTRODUÇÃO

Neste projeto interdisciplinar serão abordadas possíveis soluções de problemas enfrentados no cotidiano da empresa, com o intuito de reduzir custos e auxiliar as tarefas da empresa.

As análises serão aplicadas em todos os setores da empresa, sendo priorizado apenas um problema para soluções viáveis.

O projeto analisará melhoria contínua de processo, na qual, junto ao responsável pela empresa, serão implantadas ferramentas de gestão de produtos, gestão de processos ou gestão de operações. O grande motivo para realização desta análise parte da falta de Software que facilitem as ações dos colaboradores.

O intuito final deste projeto é colocar uma grande parte do conteúdo acadêmico abordado em sala, na prática, assim solucionando possíveis problemas reais encontrados nos processos da empresa. O foco maior deste projeto é a redução de custos, de tempo, e mão de obra relacionada à empresa em questão.

Como já citado, Flávio embalagens enfrenta grande dificuldade no que se diz respeito ao armazenamento, distribuição e busca de informações. Alguns setores da empresa enfrentam problemas relacionados a estoque disponível, envio de pedidos, entre outros. Exemplos disto, funcionários do setor de vendas são os mais afetados, de modo que precisam repassar pedidos, não detém informações exatas de estoque, falta de comunicação com demais colaboradores e etc. Estes problemas geram a empresa prejuízos consideráveis, expondo funcionários a situações delicadas com o cliente, além de danificar a imagem da empresa. Pensando nisto, este projeto buscou abordar mais a fundo tais situações, e de modo profissional, sanar os problemas com soluções encontradas dentro do empreendedorismo juntamente com tecnologias disponíveis para a área administrativa.

2 - DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Através das ferramentas abordadas neste módulo, é possível ter uma visão holística da empresa e observar os pontos de falhas que podem ser melhorados. O ambiente empresarial está submetido a constantes mudanças e a competitividade vem se intensificando significativamente ao longo dos anos, principalmente após a globalização dos mercados. O relacionamento com o cliente é o segredo para as empresas que visam o lucro a longo prazo, e atingir um nível de serviço eficaz ao cliente não se consegue somente através de empregados motivados, mas por meio de sistemas que permitam a entrega do produto dentro dos padrões exigidos pelo cliente. Pressionadas por este ambiente de competitividade, as empresas vêm utilizando cada vez mais os conceitos da logística empresarial. Portanto a função do gerenciamento logístico é planejar e coordenar todas as atividades necessárias para se alcançar os níveis de serviço desejáveis e qualidade ao menor custo possível. O fluxo de informações (pedidos de clientes, estocagem, movimentação nos armazéns, entrega nos clientes, etc.) é de extrema importância nas operações logísticas.

Este trabalho busca apresentar soluções para o gerenciamento e controle de estoques, tendo em foco maior a redução de custos, de tempo, e mão de obra relacionada à empresa em questão.

2.1-APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Empresa foi fundada em 2007, na cidade de São João da Boa Vista - SP. No início, gerida por dois sócios, Rodrigo Garbossa e Flávio Aviles, inicialmente, chamada: Garbossa e Aviles. Em 2010, devido ao crescimento e necessidade de ampliação do estoque a empresa passou pela primeira mudança de endereço. Em 2012, a família Aviles assumiu interinamente a Empresa e deu continuidade ao negócio. A empresa que, até então era chamada: Garbossa e Aviles, assumiu a identidade de: Flávio Embalagens, em homenagem ao fundador, Sr. Flávio Aviles. Atualmente, a empresa conta com uma loja física, localizada no centro da cidade e vem crescendo e se destacando no ramo de distribuição de descartáveis, bens de uso contínuo, higiene e limpeza.

Missão

Fornecemos produtos de qualidade aos nossos clientes, parceiros e amigos, prezando pelo bom atendimento e otimização dos serviços.

Visão

Sermos referencial em nossa região como a melhor distribuidora de produtos descartáveis, de uso contínuo e, itens de higiene e limpeza.

Valores

Valorizamos as pessoas, bem como a saúde e o bem-estar de todos; Valorizamos a parceria entre fornecedores e clientes e, acima de tudo, a ética nos negócios.

2.1.1- CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

Atualmente a empresa trabalha com aproximadamente vinte fornecedores fixos, que são empresas de produção direta e mais dez empresas que são representantes destes fornecedores ou outras marcas de preços mais acessíveis, a empresa trabalha também com mais trinta fornecedores de produtos únicos onde o giro é mais lento. A compra de mercadorias ocorre por duas maneiras, ponta de pedido ou periódica, assim evita a falta de alguma mercadoria no estoque e que o cliente fique na mão.

A armazenagem e estoques de produtos da empresa ficam por conta de dois galpões, um para suprir a loja física, e o outro para suprir a distribuição na região. A estocagem é feita por prateleiras porta pallets. Os galpões estão com deficiência na organização e rastreabilidade de seus produtos, portanto, deve fazer um melhor planejamento de seu estoque de materiais, para melhor aproveitamento de espaços e para não ocorrer danos aos produtos. De maneira adversa, a falta de controle de estoque certamente vai influenciar de modo negativo, fazendo com que os gastos de manutenção aumentem, requerendo reposições desnecessárias e, ainda, trazendo efeitos prejudiciais na relação com os clientes, com a consequente perda de vendas.

O processo de compra estabelecido entre um cliente e um fornecedor é normalmente antecedido, por uma fase de procurement, na qual o cliente sente necessidade de avaliar os potenciais fornecedores e as hipóteses disponíveis no mercado.

Expostas as ofertas que lhe forem feitas o cliente estará mais apto a completar e fundamentar a sua especificação, apresentando-a, após consultas prévias, aos fornecedores que lhe parecerem mais indicados. Os fornecedores poderão, assim, apresentar propostas para irem ao encontro dos requisitos dos clientes. Segue-se a escolha e a efetivação do contrato com o fornecedor eleito.

Passada a fase da chamada avaliação, o processo torna-se mais rotineiro (e, também, mais simples, conseguindo respostas mais eficientes), entrando nas fases apelidadas de encomenda, despacho e receção, sempre acompanhadas da respectiva avaliação. A Figura 1 exemplifica as fases do processo de compra.

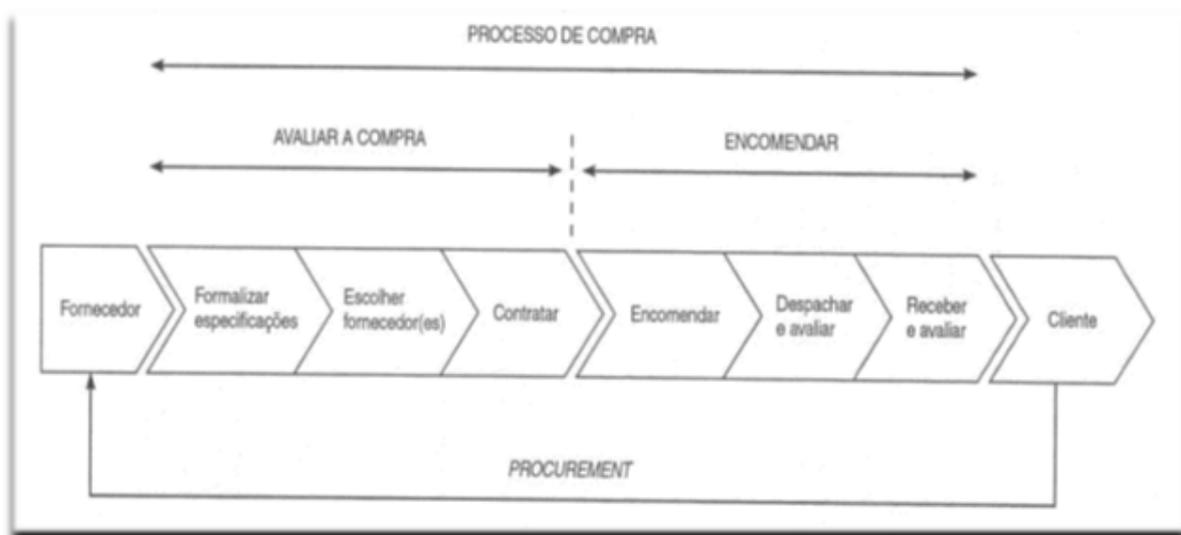


Figura 1 - Processo de Compra e Fases Associadas Fonte: Neto, 2008

Pontos gerais a serem melhorados na área de cadeia de suprimentos:

PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair) / UEPS (Último a Entrar, Primeiro a Sair);

- Necessidade de controlar o critério de saída.

Velocidade;

- Velocidade do ciclo (receber e estocar).

Flexibilidade;

- Capacidade de adaptação aos critérios acima.

Custo;

- Estrutura + equipamentos de movimentação (Sistema de estocagem, extensão Software).

2.1.2- PORTFÓLIO DE PRODUTOS

Conforme o conteúdo abordado em sala referente à matéria de Gestão de desenvolvimento de produto, foram analisados os portfólios de serviços prestados pela empresa Flávio Embalagens.

Por se tratar de um serviço e não de um produto, a empresa oferece um amplo catálogo de produtos para embalagens e agregados, que são oferecidos aos clientes por vendedores ou são encontrados em sua loja física. Em seguida, os pedidos são separados na empresa e entregues aos seus destinos finais através de um serviço de logística.

DESENVOLVIMENTO DO SERVIÇO

Os processos de desenvolvimento do serviço são separados por etapas. Essas que são executadas por profissionais preparados para cada uma delas, Administrador, Comprador, Separador, Repositor, Atendente e Vendedor.

Fornecedores – São diversos fabricantes, sendo cada um voltado para produtos específicos, artigos plásticos para festas, produtos de limpeza, produtos de higiene básica, descartáveis em geral e etc. Considerado o *pré-desenvolvimento* do serviço, a compra junto aos fornecedores são realizadas diariamente de acordo com a saída de produtos e análises de estoque. A Flávio Embalagens detém fornecedores de diferentes estados do país, sendo a maioria dos produtos vindos do Sul e do Centro-Oeste.

Estoque – Também considerado *pré-desenvolvimento* do serviço, os estocagem é direcionada em dois galpões distintos. Um deles compõem a loja principal da empresa, tendo como estoque produtos de alto giro, ou seja, embalagens de alto índice de procura e venda. Esse estoque também auxilia em entregas rápidas, onde o cliente solicita agilidade na entrega, mostrando uma grande necessidade dos produtos. O segundo galpão, contém produtos

armazenados para reposição do estoque principal. Ele também armazena itens de baixo giro, ou remessas de produtos diferentes, esses em caso de pedidos especiais.

Venda – A Flávio Embalagens oferece aos seus clientes diferentes meios de compra, como: presencial, telefone, e-mail, redes sociais e vendedores.

A venda presencial é feita em sua loja física, diferente das outras, essa pode caracterizar o *desenvolvimento* do serviço, onde o cliente tem um ramo de produtos de forma tangível, todos emposto de modo que possam ser escolhidos presencialmente. O cliente tem a ajuda dos colaboradores, que se propõe oferecendo informações e auxílios necessários.

Por telefone, atendentes estão sempre disponíveis em telefones fixos ou celulares, prontos para anotar o pedido do cliente e repassar a informação ao departamento de separação dos produtos.

O Facebook e Whatsapp também são ferramentas de alta importância para empresa. Através delas se recebe um alto número de pedidos diariamente. Isso mostra a evolução da tecnologia de comunicação nos tempos de hoje, além do fácil acesso, tais mídias oferecem uma rapidez no envio e recebimento de mensagens, tornando instrumentos para empresas.

Já a visita do vendedor sempre foi uma das especialidades da empresa, de modo que esse processo oferece uma atenção própria. Além de melhorar a relação com o cliente, a visita aumenta a chance de pedidos maiores, já que o vendedor pode oferecer uma pequena e rápida consultoria para seu cliente, observando qual a sua necessidade e também ofertar novos produtos.

Entrega – Esta é considerada a principal atividade de *desenvolvimento* do serviço, onde a empresa Flávio Embalagens leva até seus clientes os produtos solicitados na hora da venda. As entregas são feitas através de carros utilitários, seguindo uma rota traçada pelo departamento de logística, atendendo sempre o prazo máximo de 48hrs. A empresa prioriza esta etapa, buscando sempre uma melhora em sua logística de entrega para maior satisfação de seus clientes.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇO E DADOS

O gerenciamento da Flávio Embalagens é executado pelo sócio proprietário da empresa, juntamente com a ajuda de seus colaboradores e principalmente de Softwares que lhe oferecem informações detalhadas da empresa.

O Software é inteiramente voltado à administração de recursos, controle de entradas e saídas, controle de pedidos e estoque, além de oferecer um gerenciamento das finanças e

contas a pagar. O programa oferece diferentes relatórios de todo e quaisquer processo realizado dentro da empresa. Tais são usados pelos colaboradores de seus respectivos departamento, para apontar falhas, falta de suprimento, a fim de auxiliar do trabalho exercido no dia a dia.

O Software necessita de informações, que são primordiais para seu bom funcionamento. Essas são lançadas pelos colaboradores. A falta ou erro de alguma delas, pode acarretar em erros no pedido, falta de estoque, erros de apontamentos, entre outros.

Peça fundamental para o funcionamento da empresa, o software oferece arquivamentos de dados referentes à: pedidos, compras, vendas, contas e falhas. Sua estrutura de dados permite que a empresa conheça o perfil do cliente, remessas de maiores saídas, problemas de estoque ou entrega.

PROBLEMA RECORRENTE

Através de algumas situações diárias da empresa, se notou alguns problemas que atrapalhavam o andamento dos pedidos. No processo de venda presencial, todo pedido era feito a mão. O vendedor não possuía nenhuma ferramenta que lhe oferecia informações sobre a situação de estoque e disponibilidade do produto. Muitos pedidos eram faturados sem estarem disponíveis. Isso gerava atrasos na entrega ou até o cancelamento do pedido, situações essas que prejudicava a imagem da empresa junto ao cliente. A partir daí se observou a necessidade de uma extensão do Software, para que o vendedor pudesse de forma instantânea receber status de cada produto.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

PLANO DE COMUNICAÇÃO DO PROJETO **Identificação do Projeto**

PROJETO Comunicação entre Áreas	
GERENTE DO PROJETO Guilherme Aviles	EMAIL flavioembalagenssj@hotmail.com
UNIDADE DEMANDANTE Gerência	
GESTOR DO PROJETO Caique Peçanha	PROCESSO ADMINISTRATIVO 999999999

PATROCIONADOR

Grupo/Empresa

ASSUNTO DA INFOR.	AÇÃO ESPERADA	DESTINATÁRIO	MEIO OU MÉTODO	EMISSOR	PERIODICIDADE
Procedimentos	Melhora na coleta de informações para compra de estoque.	Setor de Compras	Reuniões	Guilherme (Sócio Proprietário)	Semanalmente
- Informações internas.	Melhoria na comunicação de processos internos	Todos os setores.	Ramais Telefônicos por setores.	Funcionários	Diariamente
- Informações internas.	Melhoria na comunicação de processos internos	Todos os setores.	E-mails por setores.	Funcionários	Diariamente
- Reunião com fornecedores	Definição de data de entrega de produtos	Gerência	Telefone	Guilherme (Sócio Proprietário)	Mensalmente
-Treinamentos	Capacitar colaboradores para novas funções	Colaboradores	Aulas	Equipe Externa	Quando há necessidade
- Relatórios de processos	Alimentação de Software e informações internas	Todos os setores	Relatórios e E-mails	Colaboradores	Diariamente
- Vendas	Vendas de produtos	Clientes	Presencial, Atendimento (Loja física), Redes Sociais, Emails, Telefone.	Dep. de Vendas	Diariamente

- Serviços de terceiros	Manutenções em geral	Empresa	Telefone, presencial	Setores	Mensalmente
-------------------------	----------------------	---------	----------------------	---------	-------------

2. Reuniões

As reuniões serão efetuadas semanalmente, mais especificamente na terça-feira. Qualquer outra reunião irá acontecer mediante a convocação do Gerente, seja ela para tratar de assuntos relacionados aos processos da empresa.

3. Melhoria Proposta

ASSUNTO DA INFOR.	AÇÃO ESPERADA	DESTINATÁRIO	MEIO OU MÉTODO	EMISSOR	PERIODICIDADE
Procedimentos	Melhora na coleta de informações para compra de estoque.	Setor de Compras	Reuniões	Guilherme Sócio Proprietário	Semanalmente

O grupo apresentou proposta em relação ao procedimento em cima apresentado. Por falta de uma análise completa do estoque, o responsável pela compra não detém informações e números corretos sobre o mesmo. Devido a isso, muitos materiais são faturados sem sequer constar em estoque, ou são realizadas compras de materiais indevidos, já contidos em estoque.

Entendendo que cada setor tem relação com o estoque, ou seja, todo setor deve auxiliar com informações que ajude na compra de suprimentos, o grupo propôs ao Sócio e Gerente da empresa, que um funcionário de cada setor se faça presente na reunião. Outra alteração proposta é que cada integrante da reunião detenha voz ativa dentro da mesma, expondo ideias, apresentando estratégias, apresentando opiniões sobre procedimento.

Com as alterações propostas, o item da comunicação sofreu algumas alterações, que estão marcadas em vermelho a seguir:

ASSUNTO DA INFOR.	AÇÃO ESPERADA	DESTINATÁRIO	MEIO OU MÉTODO	EMISSOR	PERIODICIDADE
Procedimentos	Melhora na coleta de informações para compra de estoque.	Setor de Compras Vendas Financeiro Cobrança Atendimento	Reuniões	Guilherme Sócio Proprietário Colaboradores	Semanalmente

4. Resultados

Segundo informações do Sócio Proprietário, a partir das mudanças aplicadas na estrutura da reunião de procedimentos, pode-se notar uma melhora em relação ao fluxo de informações. Cada departamento apresentou status que tem relação direta com o estoque. O exemplo disso, em reunião foi apresentado à ideia de cada setor gerar relatórios, seja ele de vendas, de compra, e de valores, que serão direcionados ao responsável do setor de Compras, assim auxiliando em tomadas de decisões. Outro ponto de resultado apresentado foi às dificuldades enfrentadas pelos departamentos. Cada representante expôs suas dificuldades em gerar informações, seja ela por motivo de tempo, ou por ferramentas. Com isso o gerente pode tomar decisões perante tais problemas.

Em geral, observou-se que todos os setores tinha ligação direta com o problema de estoque enfrentado pela empresa, não somente o de Compras. Também se notou que todos os setores podem contribuir para uma melhoria de processos dentro da Flávio Embalagens.

2.1.3- CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

A empresa Flávio Embalagens não trabalha com processo de produção de suas mercadorias vendidas, seu processo de venda é feito da seguinte maneira, como mostra o fluxograma abaixo:



Realizamos um levantamento de quantos pedidos são faturados e entregues em um dia:

Sua cota total de clientes atendidos e pedidos entregues soma um total de 5200 efetivações. Divididas da seguinte maneira: 1560 pedidos entregues e 3640 clientes atendidos.

O levantamento seguiu pouco mais a fundo, a fim de apresentar quantos clientes são atendidos em uma hora pelos seguintes canais: via e-mail, página da loja no Facebook, por WhatsApp, e na própria loja física.

Foram levantados os seguintes:

Em 60 minutos são atendidos 14 clientes e feitos mais 6 pedidos para entrega.

VENDAS		
LOJA	3640	100%
ENTREGA	1560	30%
TOTAL	5200	70%

2.2-MELHORIA NO PROCESSO

Analisamos aspectos da empresa relacionados a compras, estoques e revenda apresentaram deficiência, podemos assim criar propostas de melhoria que dariam um melhor rendimento e reduzindo gastos desnecessários a empresa.

Ciclo PDCA

Identificação: Através de um acompanhamento na empresa e com uma reunião com o proprietário da mesma foi identificado problemas no setor de compras de mercadorias para revenda e armazenagem dos produtos no estoque.

Observação: O responsável pelas compras das mercadorias está tendo problemas com a análise do estoque e no momento de adquirir os produtos, o funcionário está comprando produtos já existentes em estoque e deixando de efetuar a compras de mercadorias que estão em falta, com isso ocorre também o excesso e uma desorganização do estoque.

Análise: A empresa deve implantar um sistema que controle todo o estoque, em que contabilize periodicamente os produtos armazenados, e que separe por categorias similares.

Ação: A empresa irá contar com um profissional experiente e de confiança para cuidar das chegadas dos produtos, bem como o armazenamento e dar baixas nos produtos retirados evitando desvio de estoques.

Será realizada uma contabilização periodicamente da quantidade de cada produto que irá garantir o conhecimento real dos investimentos parados.

Vai ser estipulada uma organização por produtos similares que irá facilitar na hora da retirada e contabilização.

Em base das movimentações de venda e sazonalidade que vai ser estipulado a quantidade de reposição e não apenas o volume armazenado em estoque.

E por último a empresa irá implantar um software para acompanhar alterações e as movimentações das vendas, além de ser sinalizado quanto ao déficit de materiais em estoque.

Verificação: Irá ser efetuado um controle semanal nos três primeiros meses a fim de verificar a eficiência dos processos aplicados e observar se ele será o mais adequado e depois desta etapa será analisado mensalmente com finalidade de evitar erros garantindo a eficácia da empresa e visando melhorias futuras.

Padronização: Após estes processos e com a eficácia desejada adquirida, se tornará um processo permanente, sendo graficamente sinalizados e etiquetados auxiliando no estoque e no carregamento.

Conclusão: No final destes processos a empresa espera uma redução dos gastos desnecessários de produtos e também que ao finalizar o pedido do cliente não haja o problema de não conter o produto em estoque e assim deixando o cliente sem o mesmo e que o processo de venda se torne mais rápido, fácil e prático.

2.3-ANÁLISE FINANCEIRA

"Considerado hoje como ponto cego nas empresas, pois grande parte dos gerentes, administradores estão ocupados demais com as rotinas automáticas da organização e acabam não dando à importância necessária às perdas que seu estabelecimento sofre". (BUSS, 2016)

Embora a maior preocupação da Flávio Embalagens seja o lucro pelas vendas, a administração de mercadorias está totalmente ligada à administração dos lucros, porque toda mercadoria que por algum motivo não chega até o cliente se transforma automaticamente em moedas retiradas do caixa.

Através de controle de compras e estocagem indicado no tópico anterior, o administrador toma ciência dos gastos, passa a comprar de maneira necessária e em diante manipula métodos para evitar as indesejáveis falhas em vendas.

‘Qual é o valor das despesas operacionais?’, ‘O quanto é gasto todo mês com fornecedores?’ ‘Precificação da mercadoria vendida?’ baseado nessas informações que se destacam muito importantes neste trabalho é possível descobrir o quanto é necessário vender para atingir o equilíbrio econômico do seu negócio.

As orientações deste artigo têm como objetivo apresentar ao proprietário de como as atividades operacionais da empresa está totalmente ligadas ao seu faturamento, e o quanto é

importante que cada processo (compra, estocagem e venda) seja observado e melhorado conforme a sua necessidade, e com consequência deste acompanhamento atentar se suas operações são lucrativas.

O ponto de equilíbrio é um indicador necessário para a segurança do negócio, pois apresenta o quanto é necessário vender para que sua receita se iguale as despesas ou custos, eliminando a possibilidade de prejuízo em suas operações, e assim é possível identificar se o negócio está sendo conduzido com consciência e se suas operações são lucrativas ou não.

Foi possível constatar através de análise feita pelos alunos que a empresa apresenta deficiência no processo de compras e organização do estoque, por isso então a sua regularização a aplicação da PEC seria totalmente válida, pois o estudo tem como objetivo principal analisar o ponto de equilíbrio da distribuidora de embalagens, visando auxiliar na percepção das necessidades de gestão de compras e estoques para melhorar os resultados da empresa em suas vendas.

O Ponto de Equilíbrio deve ser acompanhado durante o decorrer do mês para auxílio em algumas estratégias, por exemplo, após atingir o Ponto de Equilíbrio no decorrer do mês é válido iniciar promoções concedendo descontos, pois a partir desse momento a Margem de Contribuição dos produtos passa a ser lucro.

Agora se empresa está abaixo do ponto de equilíbrio, providências devem ser tomadas, de preferência ainda no decorrer do mês, como por exemplo, manejar estratégias para atrair clientes.

3-CONCLUSÃO

Procuramos através das simples análises realizadas neste trabalho apresentar a administração da empresa Flávio Embalagens um breve estudo sobre sua logística em seus processos, e de alguma forma contribuir para as possíveis aplicações de melhorias necessárias citadas nos tópicos deste.

Conclui-se que tal proposta apresentada proporciona vantagens competitivas para a organização, pois as mesmas apresentam possíveis melhorias consideráveis em seus processos de compras de mercadorias, armazenagem, venda e processamento de pedidos, elevando a importância e peso que cada um tem sobre as receitas desta empresa.

Embora o ponto de venda (checkout) tenha maior relevância para o negócio, pois nele se materializa a saída de seus produtos, esta determinada área exige para um bom atendimento eficiência e conhecimento de seu estoque.

Essas condições se tornam possíveis através da utilização de softwares próprios e adequados, por meio disto o empresário consegue alcançar ambos objetivos para o atendimento, podendo até mesmo se dedicar a outras atividades da loja, o que lhe renderá melhores resultados financeiro.

Em geral, este trabalho não tem outra finalidade a não ser contribuir para o crescimento da empresa através de estudos de importância de cada um dos seus processos.

4-BIBLIOGRAFIA

Avilés, Guilherme Henrique. Entrevista concedida aos alunos deste trabalho. São João da Boa Vista, 19 de out. 2017.

Flávio Embalagens. Disponível em <<http://flavioembalagens.com.br/index.html>> Acesso em 19 de out. 2017.