



UniFANAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO

UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**AVALIAÇÃO DA MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM NA
INTRALOGÍSTICA DA EMPRESA PRÓ COSMETICS
DISTRIBUIDORA**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL

ASSUNTO: LOGÍSTICA

Aluno: Roger Ferreira de Deus

Orientador: Me. Vitor Hugo Martins e Resende

Aparecida de Goiânia, junho de 2021.



UniFANAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO

UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**AVALIAÇÃO DA MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM NA
INTRALÓGÍSTICA DA EMPRESA PRÓ COSMETICS
DISTRIBUIDORA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Victor Hugo Martins e Resende.

Aparecida de Goiânia, junho de 2021.



UniFANAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO

UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

Roger Ferreira de Deus

**AVALIAÇÃO DA MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM NA
INTRALÓGÍSTICA DA EMPRESA PRÓ COSMETICS
DISTRIBUIDORA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Victor Hugo Martins e Resende.

Avaliado em ____ / ____ / ____

Nota Final: () _____

Prof. Me. Victor Hugo Martins e Resende.

Aparecida de Goiânia, junho de 2021.



RESUMO

Nas empresas este fator é um diferencial e aliado frente aos concorrentes, garantindo-lhes um melhor giro de capital, contribuindo no aumento das vendas e até mesmo, facilitando o processo da logística e intralogística das empresas, assim, objetiva-se com este estudo compreender a importância do armazenamento e a distribuição para o sucesso organizacional, evidenciando inclusive o processo da intralogística, acreditando que o mesmo possa ser fundamental para o sucesso de qualquer negócio, pois, além de otimizar a operação externa, ela impacta diretamente nos resultados da empresa, devendo, assim, receber investimento e planejamento pelo time de gestão, contribuindo diretamente no aumento da competitividade e posicionamento estratégico da organização. O presente estudo teve como base, a pesquisa bibliográfica, utilizando-se de autores tais como Kotler (1999), Christopher (1999), Ballou (1993), Pozo (2002), Gurgel (1996), de forma a se definir conceitos tais como a logística, intralogística, movimentação e armazenagem de produtos, e sua finalidade em um ciclo de produção e sucesso organizacional, e ainda o estudo de caso, de uma empresa de cosméticos nacional, com unidade também em Aparecida de Goiânia/GO, a fim de compreender a prática do tema em questão. Conclui-se que, com um bom gerenciamento na armazenagem e transporte, de forma a disponibilizar corretamente os produtos no mercado é uma forma de gerenciar caminhos e custos do processo, que são fundamentais para os resultados almejados, atendendo todas as etapas de igual importância para o sucesso e desempenho de uma organização, buscando maior lucratividade e satisfação de seu cliente.

Palavras-Chave: Logística. Armazenagem. Intralogística. Desempenho organizacional.

1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais o mercado está sendo impactado com a velocidade no aumento da tecnologia e a rapidez com que o mercado se adapta a ela, as organizações buscam inovações como saídas para se manter vivas e ativas no mercado. O mesmo tem ocorrido com o mercado de cosméticos.

O segmento de produtos de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos no Brasil, vêm ocupando um lugar de relevância no mercado econômico nacional, principalmente por seu potencial crescimento e relevância. Sem falar que ocupa hoje o terceiro maior mercado consumidor do segmento, com alta margem de lucratividade.

Segundo o BNDES (2007), “o mercado brasileiro também está entre os mais importantes do mundo, caracterizando uma população vaidosa que passou a



considerar os produtos cosméticos como essenciais”. Ainda de acordo com Capanema (2007), “A indústria de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos responde por cerca de 8% do faturamento líquido da indústria química brasileira”.

Este é, porém, um mercado muito dinâmico, utilizando-se, porém da tecnologia e novas ferramentas para se reinventar e se posicionar estrategicamente do mercado, oxigenando os processos organizacionais, sustentando uma posição sólida e rentável.

Acredita-se diante da presente pesquisa, fundamentada no estudo de caso, da Pró Cosmetics, empresa de cosméticos nacional, com unidade também em Aparecida de Goiânia/GO, que a utilização da logística e intralogística organizacional possa contribuir na otimização administrativa, tanto quanto aos recursos, materiais, produtos e entrega de uma organização, de forma a garantir a efetividade e qualidade final do processo, utilizando-se assim, de tecnologias e ferramentas que lhe permitam tal intento.

Logo, todo um plano de logística é desenhado, e é importante que se tenha um excelente sistema de informações, que possa dar suporte a todo o ciclo de produção, em um gerenciamento cada vez mais eficaz. A intralogística é fundamental para o bom funcionamento do transporte e da movimentação de produtos. Quando realizada de forma eficiente, ela contribui para a otimização da operação, o aumento da competitividade e, também, a redução dos custos do negócio.

Quanto à intralogística ela é fundamental para o bom funcionamento do transporte e da movimentação de produtos, dando ainda maior eficiência ao processo, principalmente na redução de custos e riscos no negócio.

Portanto diante do contexto descrito, o objetivo principal deste estudo é compreender o papel e a importância da movimentação e armazenagem de produtos da empresa Pró Cosmetics, fundamentais para seu desenvolvimento e posicionamento estratégico no mercado.

A metodologia deste estudo foi pesquisa bibliográfica, a qual analisou-se por meio de publicações de diferentes autores, sobre o assunto em questão, de forma a fundamentar uma análise crítica do conteúdo exposto e ainda o estudo de caso, onde se levantou informações sobre a empresa em estudo, que é a Pro Cosmetics



(Comércio de cosméticos LTDA), especialista em logística na cadeia de produtos para salões de beleza. Utilizou-se assim, questionários pré-estruturados, com perguntas abertas. A entrevista foi realizada por meio on-line, com o gerente de logística da respectiva empresa, de onde se levantou informações estruturais da empresa, assim como seu funcionamento logístico, voltados à armazenagem e distribuição dos produtos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DA INDÚSTRIA DE COSMÉTICOS

De acordo com informações do BNDES (2007), “a indústria de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos é geralmente classificada como segmento da indústria química em razão da utilização e sintetização de ingredientes”.

Uma característica comum a todas as empresas deste setor é a necessidade constante de apresentar novidades. Para cumprir com esse objetivo são investidas grandes somas de recursos em promoções de novos produtos e lançamentos. Além disso, o setor de cosméticos, por exemplo, caracteriza-se por atividades fortemente geradoras de valor, apresentando uma elevada capacidade de gerar emprego e renda (GARCIA & SALOMÃO, 2003).

Como pontuado por Garcia & Salomão (2003) “este segmento industrial corresponde a mais de 12% da produção da indústria química mundial, sendo sua atividade básica a manipulação de fórmulas e pode ser dividida em três segmentos: higiene pessoal, cosméticos e perfumaria”.

Higiene Pessoal	É composto por sabonetes, produtos para higiene oral, desodorantes, absorventes higiênicos, produtos para barbear, fraldas descartáveis, talcos, produtos para higiene capilar;
Cosméticos	Composto de produtos de coloração e tratamento de cabelos, fixadores e modeladores, maquiagem, protetores solares, cremes e loções de pele, depilatórios, etc;
Perfumaria	Engloba perfumes e extratos, águas de colônias, produtos pós-barba.

Tabela 1: Segmentos na indústria de cosméticos.

Fonte: Garcia & Salomão (2003).

O setor de cosméticos conta com a presença e participação de grandes empresas, sejam nacionais ou internacionais, com grande diversidade em sua produção. No Brasil a fabricação e importação de cosméticos é realizada pelo Ministério da Saúde, visando maior controle na segurança e qualidade do produto e na garantia de saúde do consumidor. Já a regulamentação do setor é realizada pela Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), responsável pela regulação da produção e comercialização de produtos cosméticos.

2.2 CONCEITO DE LOGÍSTICA

Numa época em que a sociedade é cada vez mais competitiva, dinâmica e interativa, a adaptação é fato comum entre os grandes empreendimentos, caso queiram fidelizar os seus clientes. Assim, com a globalização o ciclo de vida dos produtos tem sido cada vez mais curtos, obrigando as empresas a inovarem rapidamente, não somente em seus produtos, como também em suas técnicas de gestão. E aí, exige-se a otimização dos serviços, de forma a satisfazer as expectativas juntos aos clientes, de forma rápida e eficaz.

Hoje não basta apenas satisfazer, é necessário encantar os consumidores, que se tornam cada vez mais exigentes em qualidade, rapidez e aos preços, o que de alguma forma obriga as empresas a um processo de qualidade completo, que envolve a gestão de compras, gestão de produção, gestão de logística e comercial, e assim consigam planejar, implementar e controlar de maneira eficaz o fluxo de produtos, serviços e informações desde sua origem ao consumo final.

Quando o processo de logística é inserido no contexto de planejamento estratégico, contribui para o alcance de vantagem competitiva, uma vez que age como um subsistema gerencial interferindo diretamente no desempenho da empresa e deve ser integrada ao planejamento e a administração estratégica da mesma.

Uma forma de se obter essa vantagem é não esquecer que há uma ligação direta entre o mercado e a organização que busca satisfazer as necessidades do cliente, que se faz com o uso eficaz de ferramentas na logística, fundamentada no marketing.



UniFANAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO

A maioria dos planejamentos estratégicos da empresa lida com variáveis de marketing – planejamento, participação, desenvolvimento e crescimento do mercado – e é em geral difícil separar planejamento estratégico de planejamento de marketing. (KOTLER, 1999, p. 22).

Na visão de Christopher (1997, p. 88), há um turbulento mercado atual, onde não basta ter produtos atraentes, preços competitivos e anúncios criativos. Há uma ascensão de exigência dos consumidores, buscando serviços e produtos com alta qualidade.

Tendo em vista que se um fabricante que abastece uma grande rede de alimentos, deve ter uma capacidade produtiva alta, da mesma forma ela deve ter uma capacidade logística também grande, que lhe permita manter as prateleiras do varejo cheias enquanto minimiza o estoque no sistema.

A ausência do produto no mercado, assim como a credibilidade na entrega, são fatores que influenciam na tomada de decisão na hora da compra pelo consumidor final. Por isto, as operações logísticas, desde que planejadas, destacam-se como uma forma de competição estratégica que permite obter vantagens diferenciadas que vão além das características de qualidade do produto, abrangendo o posicionamento e meios escolhidos pela empresa. A gestão logística age de forma integral nas estratégias da organização.

Segundo Martins *et al.* (2006, p. 326), “a logística é responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informação, desde a fonte fornecedora até o consumidor”. Então, é possível afirmar que nas empresas modernas e que tem uma visão aberta, a atividade da logística é o meio pelo qual se busca o atendimento do cliente em tempo hábil, tanto o consumidor final como o intermediário. Ou seja, a logística está presente em toda a cadeia produtiva, desde a matéria-prima até o consumidor final.

Para Dias (1995, p. 12), “A logística compõe-se de dois subsistemas de atividades: administração de materiais e distribuição física, cada qual envolvendo o controle da movimentação e a coordenação da demanda de suprimento”.

Deve ser levado em consideração, que a movimentação dos produtos acabados ou semiacabados de uma empresa para seu cliente, pode ser definida como transporte eficiente dos produtos acabados do final da linha de produção até o consumidor, incluindo as atividades que engloba o transporte de carga,



armazenagem, movimentação física de materiais, embalagem, controle de estoque, relação de locais para armazenagem, processamento de pedidos e atendimento ao cliente.

Existem em logística, três dimensões principais: uma dimensão de fluxo (suprimentos, transformação, distribuição e serviço ao cliente), uma dimensão de processos (operacional, administrativo, de gerenciamento e de engenharia) e a dimensão de domínio (gestão de fluxos, tomadas de decisão, gestão de recursos e modelo organizacional). (MARTINS & CAMPOS, 2004, p. 330).

Logística não é simplesmente o ato de transporte de um lado para o outro do produto acabado, mas desde a captura da matéria-prima, seu processo de transformação, envolvendo todas as dimensões da empresa e sistemas, até chegar ao consumidor.

Existem pontos básicos em que a logística se baseia, que são as movimentações dos produtos, a movimentação das informações, o tempo, o custo e o nível de serviços. Assim, segundo Martins & Campos (2004, p. 335), “existem componentes do sistema logístico que são imprescindíveis para o administrador”:

Por fim, vemos que o papel da logística é justamente conseguir fazer com que o material certo, chegue ao lugar certo, na hora certa, nas condições exigidas pelo seu cliente, fazendo isso de forma a satisfazer o consumidor e garantir o lucro, reduzir custos de produção o menor possível, possibilitando o sucesso do processo organizacional.

2.3 INTRALOGÍSTICA

Compreender a logística é fundamental para o processo de desenvolvimento e crescimento organizacional. Logo, é necessário também conhecer os desdobramentos deste processo, e entre eles a gestão organizacional interna, conhecendo assim, o detalhe de cada etapa envolvida nas atividades, onde se possibilita identificar as fraquezas assim como as oportunidades que a empresa possa ter diante do mercado.

Como, por exemplo, a movimentação dos produtos internos, conhecida também como intralogística, que está diretamente relacionada ao planejamento estratégico, armazenagem e distribuição dos produtos da empresa, envolvendo o fluxo desses materiais nos armazéns e centros de distribuição (CD).



UniFANAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO

O objetivo da intralogística é conectar todas as áreas internas de uma empresa, até a expedição do produto final de forma otimizada, buscando a menor quantidade de movimentos com o melhor nível de eficiência, atendendo às demandas internas da fábrica ou do CD. (RODRIGUES, 2018).

Internamente a primeira movimentação se dá já no recebimento dos materiais, que em seguida são direcionados ao armazenamento do estoque, utilizando-se dos mecanismos e ferramentas da organização, sejam eles manuais ou automáticos. Tais processos são seguidos da separação dos pedidos e gestão da movimentação e distribuição dos mesmos.

Ambos os processos dependem do uso de tecnologia, ou melhor, o investimento em tecnologia permite o melhor funcionamento do processo, dando-lhe maior eficiência em busca dos resultados almejados, crescimento, desenvolvimento e um posicionamento estratégico de acordo com suas atividades no mercado.

Trata-se de uma movimentação otimizada, que atua na busca de resultados, assim como na redução de custos e evidência dos lucros. Assim, pode-se afirmar que a utilização e investimento em intralogística é um caminho que ajuda a eliminar ou minimizar os riscos desnecessários, impulsionando o aumento na produtividade. Sem falar que tais operações acabam por influenciar as atividades externas que dependem diretamente da logística interna.

Além da utilização dos softwares de gerenciamento de estoques (WMS), a tecnologia vem se mostrando presente como aspecto fundamental na otimização da intralogística, tendo foco em proporcionar uma maior eficiência e precisão nos processos internos. (MOURA, 2010).

A aplicação da tecnologia nos processos organizacionais internos é essencial para uma intralogística competitiva e de sucesso, que irão de alguma forma atuar na otimização dos custos e resultados do negócio. Um exemplo, é a utilização de robôs nas operações de movimentação de paletes e separação de mercadorias, uma forma tornar ainda mais eficiente as atividades de *picking*, quanto a carga e descarga dos processos logísticos.

A intralogística tem um papel importante no controle dos fluxos de armazenagem de materiais de consumo, matérias-primas e produtos acabados que uma empresa possui em seu estoque. (GONSALES *apud* ROMANO, 2019).



A atividade de um e-Commerce, por exemplo, demonstra o funcionamento da intralogística, onde existe um fluxo de pedido de venda, e assim que o mesmo é efetuado e pago pela plataforma on-line, segue-se uma sequência de etapas no processo até a entrega final do produto ao seu cliente, onde se tem, de acordo com Romano (2019):

- Separação das mercadorias do pedido;
- Conferência das mercadorias separadas;
- Faturamento do pedido;
- Emissão da nota fiscal eletrônica;
- Emissão da etiqueta de despacho das mercadorias;
- Despachar a mercadoria.
- Todas essas etapas descritas são executadas na intralogística.

A intralogística é fundamental para a otimização dos processos organizacionais, que contribuem para o aumento da assertividade, que vem a culminar em um maior número de pedidos, renda e lucros para a empresa, melhorando significativamente a eficiência operacional do negócio.

2.4 ARMAZENAGEM E MOVIMENTO DE PRODUTOS

Dentro de um depósito a movimentação e armazenagem são fundamentais para organização nela consiste, recursos para o agrupamento de materiais e sua estocagem desde o recebimento de produtos da produção, o ressuprimento de *picking* para a separação dos pedidos até a retirada do estoque para o carregamento.

Nestes processos se têm um grande risco de avarias, pois segundo Figueiredo *et all.*, (2006, p.463) “um operador consome 40% do seu tempo apenas com os deslocamentos na área de estocagem”.

A armazenagem tem um papel muito importante na organização, pois consiste em um fator gerador de economia no deslocamento de produtos, na

redução dos níveis de risco do estoque de segurança, na diminuição de falta de produtos que impedem o cancelamento de pedidos.

A armazenagem é a administração do espaço necessário para manter estoques. Envolve localização, dimensionamento da área, arranjo físico, recuperação de estoque de docas ou baias de atracção e configuração do armazém. (BALLOU, 1993, p. 119).

As movimentações de estoques estão cada vez mais ganhando espaço dentro das empresas, pois são eficazes para um bom andamento das operações, e contribui na maximização dos resultados. Daí surge a importância de manter uma acuracidade baixa utilizando de ferramentas para a execução de inventários atualizando-o sistematicamente e fisicamente com as prévias diárias.

Segundo Gurgel (1996, p.16), “movimentação ativa – movimentação de todas as mercadorias em direção ao mercado, agregando-se valor de posição, de quantidade e de tempo”. Ainda sobre Gurgel (1996), o deslocamento de mercadorias reveste-se de características próprias de cada negócio.

Dentro do depósito, o manuseio de materiais é uma atividade importante. Os produtos devem ser recebidos, movimentados, armazenados, classificados e montados para atender os requisitos dos pedidos do cliente. (BOWERSOX, *et al.*, 2014, p.40).

As movimentações internas é um conjunto de processos que buscam a garantia no controle de estoque da empresa. No entanto, todos os envolvidos, diretamente ou indiretamente no processo, devem executar de forma adequada buscando sugestões de melhorias para a obtenção dos resultados almejados pela empresa com informações confiáveis a todos os envolvidos.

2.5 GESTÃO DE ESTOQUES

O desenvolvimento logístico tem sido primordial na gestão dos estoques para as empresas que querem ser mais competitivas no mercado e se posicionar de igual para igual com seus concorrentes. Segundo Dias (1995, p. 16), os estoques podem ser de: matéria-prima, produtos em fabricação e produtos acabados, pois diante da necessidade em atender o cliente com rapidez e qualidade a logística vem ao logo

dos tempos se reformulando passando por mudanças tecnológicas que impactam diretamente na gestão e controle de estoques.

A logística compõe-se de dois subsistemas de atividades: administração de materiais e distribuição física, cada qual envolvendo o controle da movimentação e a coordenação da demanda de suprimento. (DIAS, 1995, p. 12).

A importância dos estoques nas empresas gera para as organizações um nível de segurança nas operações logísticas. Por outro lado, para ter estoque é necessário desenvolver uma boa gestão que venha atender as deficiências existentes nos processos interligados ao manuseio de produtos dentro de um armazém. Para o autor “sem estoque é impossível uma empresa trabalhar, pois ele funciona como amortecedor entre os vários estágios da produção até a venda final do produto”.

Uma boa gestão de estoque requer um acompanhamento dos processos impostos pelas empresas, as organizações utilizam de diversas ferramentas para gerir seus estoques com o intuito de diminuir os custos logísticos.

Com a conciliação de métodos e ferramentas adequadas é possível manter um estoque saudável e garantir que toda a cadeia do processo logístico funcione de forma que satisfaça os clientes externos e internos. De acordo com Gurgel (1996), a concentração dos estoques na armazenagem possibilita uma facilidade na gestão da acurácia.

Existem diversos aspectos que devem ser especificados, antes de se montar um sistema de controle de estoques. Cada vez mais empresas estão investindo em profissionais capacitados e criando sistemas personalizados para atender as necessidades de suas operações logísticas. (DIAS, 1995, p. 46).

Para obter um melhor controle é necessário determinar o que deve permanecer em estoque, a sua periodicidade viabilizando quando se deve fazer a reposição e a quantidade relacionada ao giro de cada produto, identificar e retirar os itens obsoletos e danificados.

2.6 POSSÍVEIS ERROS DE MOVIMENTAÇÃO

Atualmente empresas buscam aprimorar seus processos internos com um alto investimento em ferramentas voltadas ao desenvolvimento e treinamentos de pessoas, maquinários que permitem uma melhor gestão diminuindo o tempo de execução das atividades adimplidas em suas dependências que facilitam o trabalho dos envolvidos e software que atribui uma visibilidade de todo o processo integrando a logística nos demais departamentos das empresas.

De acordo com Pozo (2002, p. 94), a gestão na movimentação contribui para manter os estoques nos níveis de segurança com menos riscos, buscando atender a demanda.

Dentro de um armazém existem diversos tipos de erros que estão ligados aos estoques, esta pesquisa aborda os erros de movimentações internas que implicam nas áreas de armazenamento de produtos, ressuprimento de *picking* e erros de separação de pedidos.

Segundo Gurgel (1996, p. 44), a incidência de erros pode comprometer a imagem da empresa, fazendo com que seus clientes tirem proveito da sua desorganização perceptível ou migrar para a concorrência.

A movimentação de produtos para o armazenamento acontece de três formas:

2.6.1 Produtos que são oriundos da Produção Interna da Empresa

De acordo com Gurgel (1996, p. 51), o armazém deverá adotar um sistema de endereçamento para facilitar a localização de produtos assim com a sua retirada do local armazenado.

Os itens que são produzidos internamente devem ser identificados com etiquetas que contenham códigos de barras para que o profissional responsável possa gerar no sistema o saldo deste produto para endereçá-lo e realizar o seu armazenamento.

2.7 RESSUPRIMENTO DE *PICKING*

De acordo com Bowersox, *et al* (2014, p.193), “Diversas iniciativas colaborativas concentram-se apenas no reabastecimento de estoque”, o ressuprimento interno tem a finalidade de reabastecer a área de *picking* evitando a falta de produtos no ato da separação.



Os programas de reabastecimento são projetados para dinamizar o fluxo de produtos ao longo da cadeia de suprimentos. Existem diversas técnicas específicas para o reabastecimento colaborativo, todas elas apoiadas nos relacionamentos da cadeia de suprimentos para reabastecer rapidamente o estoque. (BOWERSOX, *et al.*, 2014, p.193).

O abastecimento na área de separação tem as seguintes ramificações:

- ✓ Da área de armazenamento direto para o *picking*.
- ✓ Em outra situação o produto tem um baixo giro e a sua produção é alocada diretamente na área de separação, não gerando o armazenamento.
- ✓ As devoluções de produtos fracionados passam pelo recebimento a fim de serem conferidas e enviadas diretamente para o *picking*.
- ✓ O reprocesso de produtos danificados uma vez que estão recuperados eles acabam voltando para a área de separação.

Todos esses processos citados acima geram um desgaste muito grande na operação se feito de forma errada, pois a perda de tempo no desenvolver das atividades provoca uma insatisfação interna e pode afetar o cliente externo. Assim, segundo Martins *et al.* (2006, p. 335), “existem componentes do sistema logístico que são imprescindíveis para o administrador”:

É necessário que façam um ótimo uso das ferramentas disponibilizadas pela empresa e seguir todas as etapas dos processos elaborados por ela, por mais simples que seja o tipo de operação, sem um acompanhamento é impossível medir, avaliar e obter bons resultados.

Segundo Gurgel (1996, p. 101), para maior rapidez e rendimento a movimentação de produtos é necessário o auxílio de equipamentos mecânicos, tais como empilhadeiras e paleteiras motorizadas.

2.8 SEPARAÇÃO DE PEDIDOS

Este processo ocorre de diversas maneiras em um depósito, aqui citaremos duas formas nas quais impactam a produtividade e a qualidade dentro da empresa.

A primeira é a separação de fracionados, utilizando coletores de rádio frequência que recebem os pedidos a fim de serem retirados diretamente do *picking*.

Outra forma é a separação de pallets fechados, na qual utilizam as mesmas ferramentas, mas que pode ser feita por profissionais diferentes, dependendo da forma de armazenamento da empresa e do seu ramo de atividade.

As empresas com uma relação grande de produtos comercializados e com um número elevado de clientes captarão pedidos com uma boa mistura de pequenas quantidades de grande parte dos artigos produzidos. Esta condição exige atenção especial dos administradores, para não aumentar a incidência de erros que possam comprometer a imagem da empresa. (GURGEL, 1996, p.102).

Ainda sobre Gurgel, uma separação ágil e correta permitirá à empresa ampliar sua participação em mercados altamente competitivos.

Ambos os processos são dependentes do armazenamento de produtos e do abastecimento de *picking*. Um Produto que foi armazenado erroneamente, dependendo da falta de recurso da empresa, o mesmo pode acabar na área de expedição, ou até mesmo no *picking*, onde pode acarretar em diversos erros de separação de pedidos.

De acordo com Gurgel (1996, p.108), “a separação deverá ser correta nas especificações e quantidades”. As mercadorias de cada pedido deverão ser embaladas corretamente e entregues ao cliente sem erro ou defeitos”

É por isso que processos, ferramentas de gestão, maquinários e software são fundamentais para o desenvolvimento de qualquer empresa que deseja ter uma operação mais enxuta e ser mais competitiva no mercado. O investimento em profissionais capazes de integrar este conjunto gera um retorno satisfatório para a empresa em termos de economia, otimização de tempo e um ambiente organizacional com menos entraves logísticos.

2.9 TIPOS DE EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NA MOVIMENTAÇÃO

A escolha dos equipamentos e máquinas a serem utilizados na movimentação e armazenagem de produtos e matérias é fundamental para o sucesso organizacional, algo que exige planejamento e estratégias de modo a associar os planos de armazenagem e movimentação de forma eficiente e produtiva.



Existem vários tipos de equipamentos de movimentação de materiais, de acordo com Ballou (2009, p. 224), podem ser: veículos industriais, contentores, equipamentos de elevação e transferência, transportadores contínuos, recipientes, unitizadores e estruturas. Assim, destacam-se a partir deste autor, alguns equipamentos utilizados na movimentação dos produtos e mercadorias.

Veículos Industriais	São equipamentos, motorizados ou não, usados para movimentar cargas intermitentes, com percursos variáveis com superfícies e espaços apropriados, onde a função primária é transportar e ou manobrar. Por exemplo: empilhadeiras, caminhões, carretas, etc.
Contentores	Todos os tipos de equipamentos secundários e auxiliares que são utilizados para a contenção, unitização de cargas e movimentação de materiais.
Equipamentos de elevação	Estes equipamentos de movimentação de material utilizam o espaço aéreo da instalação. A movimentação do material no espaço aéreo não afetará os processos de produção da fábrica, nem os seus operadores, e são utilizados para levantar, movimentar e assentar unidades de carga, dependendo do alcance do equipamento, onde a principal função é a transferência de materiais.
Esteiras de transporte	Os equipamentos de transporte (conveyors) são equipamentos móveis e são usados para transportar material a granel, unidades de carga, material de grandes dimensões ou que possui tamanho e forma uniforme, de forma contínua ou periódica.
Equipamentos de movimentação de material a granel	Equipamentos utilizados em grandes processos industriais e projetos de construção. Geralmente, são equipamentos pesados e de elevadas proporções, e que são utilizados para a manipulação, movimentação e armazenagem de grande quantidade de material a granel.
Robots	Os robots são outro tipo de equipamento automatizados utilizado em muitas etapas da movimentação de materiais. Os avanços na tecnologia robótica têm permitido a realização de diversas tarefas de produção, transporte e empacotamento. Grande parte da utilização de equipamentos robóticos nos processos industriais deve-se ao fato de ser usados em processos repetitivos e monótonos, e em tarefas minuciosas que necessitem de precisão. Também podem ser



Veículos guiados automaticamente (AGV)	<p>utilizados em ambientes perigosos que não são adequados para operadores humanos. Os veículos guiados automaticamente são equipamentos utilizados na movimentação de material e que são usados para movimentar materiais entre postos de produção ou de armazenagem, sem a intervenção manual do operador. Estes equipamentos são controlados por um computador central ou por um computador de bordo. A condução destes veículos pode ser realizada por cabos embutidos no chão, ou por um sistema óptico de condução.</p>
Equipamentos de paletização	<p>As paletizadoras são utilizadas para paletizar itens, provenientes da linha de produção ou de montagem, e tem como função conceder unidades de carga, em conjunto com equipamentos de armazenagem de cargas (por exemplo: paletes). As Paletizadores são tipicamente equipamentos automatizados de alta velocidade, que possuem uma interface de controle.</p>
Equipamentos Auxiliares	<p>Existe um grande número de equipamentos e acessórios que não se integram nos grupos informados anteriormente, mas que são frequentemente utilizados de forma independente ou em conjunto com outros equipamentos de movimentação de materiais. São utilizados nos processos de produção como na armazenagem para não só transportar cargas, mas também colocá-las em posição conveniente. Sua principal característica é a flexibilidade de percurso e de carga e descarga.</p>

Tabela 2: Equipamentos e instrumentos na movimentação de produtos.

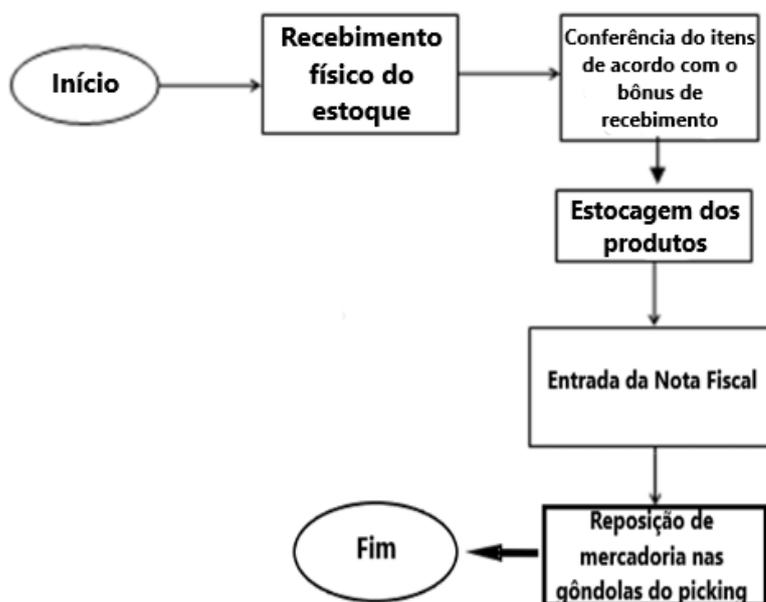
Fonte: Ballou (2009, p. 229).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 O PROCESSO DE RECEBIMENTO ATÉ O ARMAZENAMENTO

O processo de armazenagem da empresa se dá na chegada da mercadoria e nota fiscal de entrada, na sequencia há o descarregando dos produtos, conferência dos itens de acordo com o bônus de recebimento da mercadoria, posteriormente estocagem dos produtos no armazém (Pulmão), entrada da nota fiscal no sistema e reposição na gôndola de *picking*, pode-se acompanhar a seguir, de acordo com a Figura 1 as etapas desse processo.

Figura 1 – Fluxograma do processo de recebimento até armazenagem.



Fonte: Autoria própria

Compreende-se que, um simples erro em todo o processo é capaz de comprometer os resultados da empresa e causar grandes prejuízos. Entre os erros que podem ser claramente pontuados na empresa em estudo, a Pró Cosmetics está a falta de fazer um inventário periódico, e como foi citado anteriormente no texto, vem a contribuir para que se possa saber por meio de um documento o que se tem de itens em um estoque, assim como sua entrada e saída.

Logo, a ausência desse inventário periódico vem acarretar à organização outra erro que é a compra de itens além do necessário, gerando assim, gastos excessivos com compras ou até atraso na produção, prejudicando sistematicamente seus resultados, lucros e desempenho.

E, como se pode ver muitas vezes um erro é consequência do outro, que acabam acarretando outras dificuldades, como o processo de compras, o excesso de produtos armazenados, gerando custos desnecessários e baixo giro de

mercadorias.

3.2 ANÁLISE NA SEPARAÇÃO ATÉ EXPEDIÇÃO

Foi a partir da aplicação do questionário pré-elaborado, com perguntas abertas e estruturadas, que se conseguiu entender sobre a empresa e sua funcionalidade em logística, movimentação e armazenagem. Isso foi aplicado em modo on-line com o gerente de logística, responsável direto pela armazenagem e movimentação da empresa.

Em Goiás, o centro de armazenagem e distribuição está localizado na região metropolitana da capital goiana, onde são oferecidos serviços de armazenagem e distribuição direta ou via operações de *crossdocking*, logística e intralógica.

De acordo com Antunes (2002, p. 90), “A estrutura organizacional é a forma pela qual as atividades desenvolvidas por uma organização são divididas, organizadas e coordenadas”. Assim, compreende-se a distribuição das funções da empresa, a fim de se cumprir os objetivos estratégicos planejados. Ainda quanto a estrutura organizacional da Pró Cosmetics, refere-se ao organograma com os setores, departamentos e funções:

Segundo Gomes (2014) “O Serviço é o conjunto de atividades realizadas por uma empresa para responder às expectativas e necessidades do cliente”, assim é possível defini-lo como um bem não material.

Já Campos (2004), completa dizendo que “Um produto/serviço de qualidade é aquele que atende às necessidades dos clientes, de forma acessível, no tempo certo, da maneira correta e confiável”. Pondera-se, a partir de que foi pesquisado e analisado na Pró Cosmetics LTDA., quanto aos serviços Logísticos oferecidos:

- ✓ Armazenagem (AG Armazenamento Geral e CD Centro de Distribuição);
- ✓ Gerenciamento de estoques / pedidos;
- ✓ *Picking* (separação de pedidos), *packing* (embalagem dos produtos), rotulagem e manuseio;



- ✓ Gestão in house, ou seja, gestão dentro do armazém e operações integradas interno e externo, favorecendo o processo de intralogística;

No Transporte e Distribuição são oferecidos:

- ✓ Cargas fracionadas porta-a-porta (LTL) a partir dos CDS (Centro de Distribuição);
- ✓ Cargas diretas e transferências (FTL);
- ✓ Operações delicadas;
- ✓ Logística reversa.

Quanto ao estoque, pode-se dizer que ele é uma área estratégica da logística, e não se restringe apenas a entrada e saída de materiais. Logo que, no armazenamento compreende diretamente o capital de giro da empresa. Por isso, existe a necessidade de se monitorar de forma correta e adequada, para se evitar a perda de matérias e produtos. Desta forma, a precisão do trabalho é imprescindível para o sucesso da cadeia de logística, onde uma gestão eficiente corresponde à redução de custos e lucratividade.

Logo, o trabalho de armazenagem da Pró Cosmetics e a separação e preparação de pedidos, eles adequam às necessidades, variedade e quantidade de produtos de forma a atender e satisfazer seu cliente, inclusive contando com a ajuda da tecnologia, dos quais contribuem para controle do número de pedidos expedidos no dia, intervalo de tempo, entre outras peculiaridades e necessidades do processo.

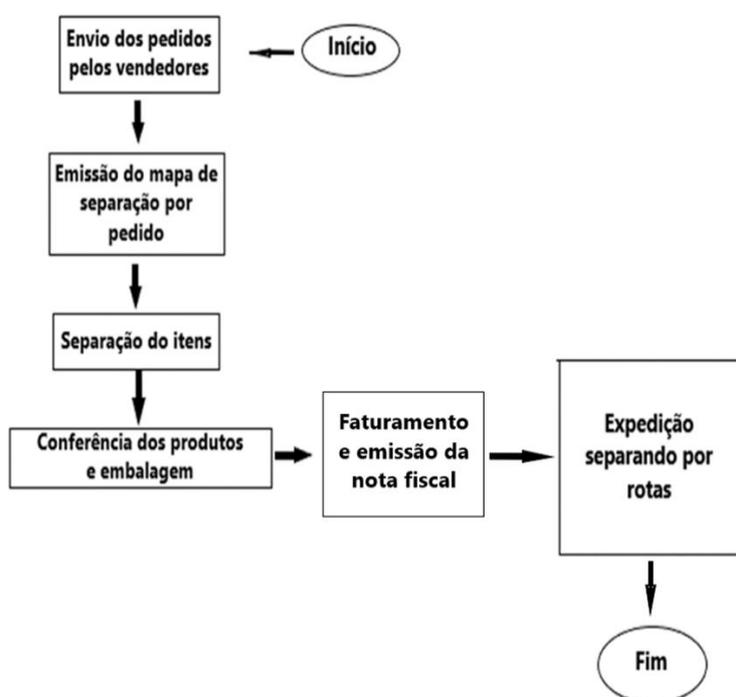
Assim, foi possível compreender a funcionalidade da movimentação de acordo com a carga específica da organização. Visto que, a armazenagem e transporte de cosméticos, possuem algumas particularidades para se evitar riscos ou o comprometimento da integridade da mercadoria.

E ainda por saber que o processo de expedição é fundamental na organização, erros podem representar muita dor de cabeça e prejuízos para a empresa. No caso da Pró-Cosmetics, nota-se uma gestão bem equilibrada, de modo a promover o controle e evitar ao máximo os erros na separação e expedição de seus produtos.

Logo, a organização se preocupa em emitir o mapa de separação por pedido

no sistema que são enviados através dos vendedores, realizando na sequencia a separação dos itens listados através de caixas ou cubetas. A partir daí é levado ao processo de espera até a conferência, posteriormente confere-se o mapa de separação e itens através do sistema e código de barras, embalando os produtos, faturando e emitindo nota fiscal, levando-o até a expedição sendo separado por rotas.

Figura 2 - Fluxograma de separação até expedição.



Fonte: Autoria própria.

Mesmo diante ao cuidado de gestão na separação e entrega dos produtos, de forma a garantir a satisfação de seu cliente final, a empresa possui ainda um bom trabalho de logística reversa, que possibilita o controle e um melhor direcionamento dos produtos em devolução e trocas, e, mesmo que haja um retrabalho, a empresa ainda consegue minimizar os prejuízos e dar maior margem à lucratividade e satisfação dos seus clientes e consumidores.

O *picking* na organização é feito por zona ou por área, assim, o armazém é dividido por zonas, e os operadores coletam itens de áreas delimitadas, passando os



pedidos para a zona sequencial, onde serão incluídos novos produtos, até que esteja completo o pedido.

O armazém da empresa possui um espaço e estrutura que facilita a movimentação e a coleta de produtos, garantindo que todos os pedidos sejam entregues dentro do prazo, minimizando possíveis falhas e trocas. Para colaborar no processo de informações, realização de pedidos, controle e execução, utiliza-se o sistema ERP, por exemplo, com informações sejam automatizadas e, com os leitores de códigos de barras, que permite a conferência em tempo real dos produtos em relação ao pedido.

Quanto à separação de mercadorias, ela é feita de acordo com a ordem de pedido, feita pelos encarregados do controle de estoque de cada setor, que por sua vez separam o produto por vez, de acordo com a chegada à área. Na sequência é feito a conferência, revisto pelo chefe do setor responsável e em seguida liberado para a entrega, de forma a agilizar o processo de entrega, reduzindo tempo para o produto chegar ao cliente.

Inclusive, para agilizar ainda mais o processo de atendimento e organização de cada setor, ainda tem um supervisor que vistoria as seções, em diferentes horários, para verificar a ordem das mercadorias, mantendo assim o ambiente livre para facilitar o *picking* dos produtos.

As estratégias da empresa são bem dinâmicas, buscando sempre se adequar às necessidades da empresa e de seu cliente, o que leva a organização sempre buscar se atualizar e utilizar de ferramentas que possam facilitar estes processos, resultando em maior produtividade, menos risco, perda de tempo e melhor eficiência na operação, seguindo etapas tais como, de acordo com Vinci (2018):

1. Colocar produtos de maior giro em posições mais estratégicas;
2. Implantar o endereçamento logístico;
3. Automatizar os processos;

A tecnologia é hoje fundamental para controle, organização de estoque e distribuição dos produtos, oferecendo ferramentas que contribuem para facilitar o trânsito das mercadorias no armazém, como por exemplo, o uso de leitores de



código de barras, que permitem melhorar o *picking* na armazenagem, reduzindo o uso dos documentos em papel.

Por ser um segmento que requer muito cuidado devido a natureza da carga, exige-se uma série de cuidados, normativas, principalmente quanto às normas de segurança dos funcionários e do armazém, algo que possa evitar qualquer acidente, e prejuízos aos colaboradores e demais pessoas envolvidas, assim como riscos financeiro, à estrutura e também ao atendimento e cumprimento dos prazos e atendimento das necessidades dos clientes.

Portanto, todos os setores de produção possuem um gerente responsável, que checa as demandas e necessidades da área, assim como responde pelo bom andamento dos processos. Existe inclusive, treinamento específico para cada área, de acordo com as exigências estabelecidas para a função, com equipe especializada para atuar em cada função.

Por isto, a Pró Cosmetics distribuidora investe em seu processo logístico e intralogístico favorecendo a um desenvolvimento e funcionamento do trabalho de modo a minimizar e evitar perdas, avarias e prejuízos financeiros. Desse modo, de acordo com dados levantados com o gerente de logística da empresa, a Pró Cosmetics busca sempre agir de forma cautelosa, entendendo os cuidados durante a movimentação e a própria armazenagem.

Desta forma, a partir do que foi levantado, compreende-se que, o transporte de cosméticos é um processo muito delicado, visto que os mesmos podem facilmente sofrer alterações por ações e influências externas. Logo, o meio como são armazenados, conduzidos e manipulados pode comprometer a qualidade deles e, conseqüentemente, interferir no resultado do produto final ao seu consumidor.

O deslocamento do produto é feito por uma equipe tecnicamente qualificada para atuar com esse segmento, utilizando-se de equipamentos apropriados para a carga, levando sempre em consideração tipo de produto e suas características, seguindo sempre altos critérios de higiene, iluminação e temperatura adequadas, que evitem alterar a composição da mercadoria. Outros fatores analisados foram o cumprimento dos prazos quanto à entrega, que dependem de bom planejamento e documentações necessárias para a funcionalidade, armazenamento e transporte dos mesmos.



Para a segurança do transporte de cosméticos a empresa adota algumas precauções e práticas de logística e intralogística na sua empresa, garantindo a qualidade do produto durante o processo de armazenagem e movimentação, onde se utiliza caixas firmes que consigam proteger sua mercadoria, logo, o que se utiliza é sempre materiais firmes, cuja estrutura são mais resistentes aos impactos do transporte. O mais utilizado pela empresa são caixas de madeira, que inclusive é uma alternativa mais sustentável e econômica.

Compreendendo inclusive, que a prática da intralogística é um processo fundamental para o sucesso de qualquer negócio, pois, além de otimizar a operação externa, ela impacta diretamente nos resultados da empresa, devendo, assim, receber investimento e planejamento pelo time de gestão, contribuindo diretamente no aumento da competitividade e posicionamento estratégico da organização.

Sendo assim, se investe muito no trabalho e capacitação da equipe, de modo que tenham a habilidade necessária para lidar com o conteúdo frágil a serem transportados começando pela identificação correta das embalagens para evitar descuidos, acidentes e outras complicações durante o processo. Esta sinalização contribui de forte a precaver qualquer risco ou danos, sendo um alerta durante o processo de manipulação dos materiais.

Quanto à acomodação das cargas, colocam-se as embalagens que contêm itens mais leves e frágeis acima das cargas pesadas, é algo básico na logística, que previne que as mercadorias sofram com amassados, quebras e outros danos.

O planejamento das rotas é feito de forma estratégica e automatizadas, facilitando a otimização do trabalho do motorista, antecedendo os caminhos que possivelmente serão percorridos. Isto irá garantir uma maior agilidade dos serviços, evitando gastos e perigos de roubos ou extravios de mercadorias.

Entre os investimentos da empresa está na cadeia de frio, meio que é fundamental para o controle ideal de temperatura na movimentação de alguns produtos, e assim, utiliza-se de alguns controles específicos, sistemas e atividades que são indispensáveis nas instalações que atuam no trato do transporte e armazenamento dos produtos, sem falar ainda na utilização de tecnologias no monitoramento e rastreamento em tempo real, para um domínio ideal e seguro das entregas, colaborando para o controle de qualidade.

Uma das técnicas utilizadas pela empresa é a telemetria, capaz de mostrar a localização da carga e ainda controlar remotamente o desempenho do motorista, tornando possível avaliar questões que podem ser prejudiciais aos cosméticos transportados, como excesso de velocidade, acelerações e frenagens bruscas.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do estudo e análise feitas e fundamentações apresentadas ao longo da pesquisa nota-se como é importante a atenção e investimentos corretos no processo de cadeia logística e intralogística no âmbito da armazenagem, abastecimento, separação de pedidos e movimentação que contribuam para o sucesso e desenvolvimento organizacional.

A logística e a intralogística estão interligadas aos demais departamentos da empresa, implicando assim diretamente nas operações realizadas nas organizações. Destaca-se também que os investimentos feitos pela empresa em equipamento e ferramentas de gestão são fundamentais na busca de melhores resultados em todos os processos.

Pontua-se a capacidade do bom gerenciamento na armazenagem e transporte, de forma a disponibilizar corretamente os produtos no mercado, gerenciar caminhos e custos, processos, que são fundamentais para os resultados almejados, atendendo todas as etapas de igual importância para o sucesso e desempenho de uma organização.

E ainda quanto ao processo da intralogística, acredita-se que o mesmo possa ser fundamental para o sucesso de qualquer negócio. Ele trabalha internamente e ajuda a otimizar a operação externa, impactando diretamente nos resultados da empresa, devendo, assim, receber investimento e planejamento pelo time de gestão, contribuindo diretamente no aumento da competitividade e posicionamento estratégico da organização.

A mesma tem o foco na operação interna com o intuito de garantir que ela esteja otimizada e alinhada às atividades externas de distribuição do negócio. Assim, impacta nos resultados de toda a cadeia logística da empresa, representando um importante diferencial para os resultados do negócio, bem como para sua saúde

financeira.

Um gerenciamento eficiente traz bons resultados dentro da organização, a inclusão de líderes nas operações enriquece o ambiente departamental facilitando o trabalho dos envolvidos, conseqüentemente gerando mais produtividade e eficiência para a empresa, no processo de armazenagem e movimentação de seus produtos.

Diante dos dados levantados foi possível compreender a importância da eficiência no processo de logística e intralogística para a gestão dos processos operacionais, neste caso em específico da armazenagem e movimentação do produto na área de cosméticos para o sucesso organizacional e desempenho produtivo.

Conclui-se que a empresa possui objetivos e metas claras e planejamento estratégico eficiente, o que facilita o uso das ferramentas e sistemas que permitem maior desenvolvimento das diferentes etapas do processo organizacional, controlando e executando suas ações de maneira correta, de acordo com suas demandas e necessidades a fim de alcançar os resultados almejados, controle, segurança e qualidade em seus produtos.

Este posicionamento assertivo se deve à habilidade estratégica de seus gestores que compreendem a importância da atuação preventiva e corretiva e investimento e capacitação, a fim de obter resultados de qualidade, satisfazendo assim as demandas e necessidades interna e externa de seus colaboradores e clientes.

Espera-se que este artigo contribua qualitativamente para pesquisa sobre o controle de armazenamento e movimentação de produtos em empresas, demonstrando que a eficiência dos processos, investimento em sistemas de controle e capacitação em profissionais, é capaz de elevar o padrão competitivo da organização de forma satisfatória, e o que o mesmo possa promover uma reflexão sobre as operações realizadas nos centros de distribuição.

REFERÊNCIAS



UniFANAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO

ANTUNES, Bethania M. B. **A estrutura organizacional frente as estratégias de aquisição: um estudo de casos em minas gerais.** 2002. 98 f. Dissertação (Mestrado em Administração). CEPEAD/UFMG, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/BUBD-99VGLZ>>. Acesso em: 10 de março de 2021.

BALLOU, Ronald. **Logística Empresarial.** São Paulo, Atlas, 1993.

_____. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física.** São Paulo: Atlas, 2009.

BNDES. Banco Nacional do Desenvolvimento. Relatório de efetividade 2007-2014: **A contribuição do BNDES para o desenvolvimento nacional.** Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/6523/2/2015_Relat%C3%B3rio%20de%20efetividade_a%20contribui%C3%A7%C3%A3o%20do%20BNDES%20para%20o%20desenvolvimento%20nacional_atualizado_P.pdf>. Acesso em: 25 de março de 2021.

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. Logística Empresarial. **O Processo de integração da cadeia de suprimento.** São Paulo: Atlas, 2014.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências,** 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=rela%C3%A7%C3%B5es%20de%20consumo.-,Art.,produtos%20ou%20presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os.>>. Acesso em: 05 de março de 2021.

CAPANEMA, Luciana Xavier de Lemos et al. **Panorama da indústria de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos.** BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 25, p.131-155, mar. 2007. Disponível em: <<http://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/6541>>. Acesso em: 21 de março de 2021.

CHRISTOPHER, M. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégias para a redução de custos e melhoria dos Serviços.** São Paulo: Pioneira, 1997.

CAMPOS, V.F. **TQC – Controle da Qualidade Total.** Nova Lima:INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

COBRA. Marcos. **Administração de marketing.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DIAS, Marco Aurélio. **Administração de materiais: Uma abordagem a logística.** 4ª Ed. São Paulo: atlas, 1995.

DWYER, R., SCHURR, P., & OH, S. **Desenvolvimento do relacionamento comprador-vendedor.** *Jornal de Marketing*, 1987.



FIGUEIREDO, Kleber Fossat. FLEURY, Paulo Fernando e WANKE, Peter. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento do fluxo de produtos e dos recursos**. São Paulo: Atlas, 2006.

GARCIA, R., SALOMÃO, S. Relatório setorial preliminar – Setor: Cosméticos, 2003. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/PortalDPP/relatorio_setorial/impressao_relatorio.asp?lst_setor=28>. Acesso em: 23 de março de 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, João Luiz Corrêa. **Qualidade em serviços**, 2014. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/qualidade-em-servicos>>. Acesso em: 22 de março de 2021.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alinea, 2001.

GURGEL, Floriano C. A. **Administração dos fluxos de materiais e de produtos**. São Paulo: Atlas, 1996.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. São Paulo: Futura, 1999.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Mariana de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, Petrônio Garcia e ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de Materiais e Recurso Patrimoniais**. 3ª Ed. Rev. e atualizada. São Paulo: Saraiva 2006.

MOURA, Reinaldo. **Intralogística: a logística interna da movimentação e armazenagem**, 2010. Disponível em: <<https://www.guialog.com.br/artigo/Y678.htm>>. Acesso em: 25 de março de 2021.

PETERSEN, K. J., HANDFIELD, R. B. e RAGATZ, G. L. **Um modelo de Integração no desenvolvimento de novos produtos e fornecedores**. *Jornal de Produção, Inovação e Desenvolvimento*, 2003.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais. Uma abordagem logística**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

RODRIGUES, Ricardo Ruiz. **Intralogística: Igualmente importante, usualmente em segundo plano**, 2018. Disponível: <<https://www.logweb.com.br/intralogistica-igualmente-importante-usualmente-em-segundo-plano/>>. Acesso em: 20 de março de 2021.



ROMANO, Giuli. **Intralogística: otimizando a movimentação e armazenagem dentro do centro de distribuição**, 2019. Disponível em: <<https://www.intelipost.com.br/blog/intralogistica-otimiza-a-movimentacao-e-armazenagem-dentro-do-centro-de-distribuicao/>>. Acesso em: 22 de março de 2021.

ANEXO

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA: MOVIMENTAÇÃO & ARMAZENAGEM

- 1) Quanto tempo a Pró-Cosmetics está no mercado?
- 2) Qual a estrutura da empresa hoje?
- 3) Qual a principal atuação da empresa?
- 4) Existem cuidados específicos para o transporte de cosméticos?
- 5) Qualquer pessoa pode fazer parte da equipe de armazenagem e transporte de cosméticos?
- 6) Quais as condições específicas de armazenagem e transporte desses produtos?
- 7) Como é feita a acomodação dos produtos armazenados?
- 8) Existem treinamentos específicos para a área?
- 9) Como são planejadas as rotas de transporte? No que isso vem a contribuir para a empresa?
- 10) Qual a principal técnica de controle e movimentação da carga?



 UniFANAP CENTRO UNIVERSITÁRIO	TERMO DE CESSÃO GRATUITA DE DIREITOS AUTORAIS	Versão 01 25/09/2020
---	--	-------------------------

Eu Roger Ferreira de Deus, autorizo o Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP a publicar, Relatório de Estágio e/ou Artigo Científico de minha autoria, intitulado **AVALIAÇÃO DA MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM NA INTRALOGÍSTICA DA EMPRESA PRÓ COSMETICS DISTRIBUIDORA.**

Em consequência, firmo o presente, sob o título de cessão gratuita de direitos autorais, referente ao supracitado documento, reservando tão-só a observância quanto a propriedade intelectual.

Declaro, ainda, ser de minha responsabilidade as ideias e conceitos nele emitidos.

Aparecida de Goiânia / GO, 13 de junho de 2021.



Roger Ferreira de Deus



 UniFANAP CENTRO UNIVERSITÁRIO	TERMO DE CESSÃO GRATUITA DE DIREITOS AUTORAIS	Versão 01 25/09/2020
---	--	-------------------------

Eu Roger Ferreira de Deus, autorizo o Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP a publicar, Relatório de Estágio e/ou Artigo Científico de minha autoria, intitulado **AVALIAÇÃO DA MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM NA INTRALOGÍSTICA DA EMPRESA PRÓ COSMETICS DISTRIBUIDORA**.

Em consequência, firmo o presente, sob o título de cessão gratuita de direitos autorais, referente ao supracitado documento, reservando tão-só a observância quanto a propriedade intelectual.

Declaro, ainda, ser de minha responsabilidade as ideias e conceitos nele emitidos.

Aparecida de Goiânia / GO, 13 de junho de 2021.



Roger Ferreira de Deus