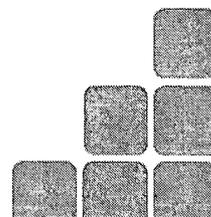


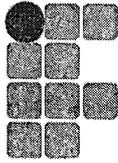
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE
CAMPUS NATAL – ZONA NORTE
CURSO TÉCNICO EM COMÉRCIO**

JUSIER FAUSTINO DA SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DO
ALMOXARIFADO DO GRUPO DE APOIO A CRIANÇA COM CÂNCER (GACC)**

**NATAL/RN
DEZEMBRO DE 2017**





INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
RIO GRANDE DO NORTE

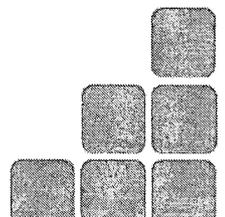
JUSIER FAUSTINO DA SILVA

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DO
ALMOXARIFADO DO GRUPO DE APOIO A CRIANÇA COM CÂNCER (GACC)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso Técnico em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal – Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico Integrado em Comércio.

Orientação: Prof. Fabrícia Abrantes F. da Rocha, Dra.

NATAL/RN
DEZEMBRO DE 2017



Reitor do IFRN
Wyllys Abel Farkatt Tabosa

Pró-Reitor de Ensino
Agamenon Henrique de Carvalho Tavares

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação
Márcio Adriano de Azevedo

Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
Marcos Antonio de Oliveira

Pró-Reitor de Administração
Juscelino Cardoso de Medeiro

Diretor Geral do Campus Natal-Zona Norte
Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa

Diretor Acadêmico
Roberto Rodrigues Cunha Lima

Coordenador do Curso Técnico em Comércio
Paulo Roberto Pimentel Duavy

Coordenador de Pesquisa e Inovação
Marcus Vinícius Araújo Fernandes

Coordenador de Extensão
Fábio Alexandre dos Santos

TERMO DE APROVAÇÃO

Aluno: JUSIER FAUSTINO DA SILVA

Curso: Técnico em Comércio

Período/Ano: 2017.2

Tipo de Documento: Relatório final de Prática Profissional

Título: Relatório de Prática Profissional: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DO ALMOXARIFADO DO GRUPO DE APOIO A CRIANÇA COM CÂNCER (GACC)

PARECER

O Relatório final de Prática Profissional foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN – Campus Natal – Zona Norte para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico em Comércio modalidade EJA em 06 de Dezembro de 2017.



FABRÍCIA ABRANTES FIGUEIREDO DA ROCHA, Dra.

Professor Orientador



FRANCISCO IRANYLSON GOMES DE BRITO, MSc.

Professor Avaliador

RESUMO

O presente relatório foi desenvolvido objetivando descrever um diagnóstico situacional desenvolvido no Almoxarifado do Grupo de Apoio à Criança com Câncer – Rio Grande do Norte (GACC/RN), permitindo colocar em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula e, com isso, concluir o curso técnico em Comércio. Este trabalho focou na rotina do Almoxarifado, em se tratando do fluxo de materiais, com o propósito de entender as atividades executadas e também identificar pontos críticos. Assim, foi apresentado um descritivo de como se processa a entrada, saída e armazenamento dos materiais.

Palavras-chave: Administração de Materiais; Fluxo de materiais; Armazenamento.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	11
2.1	DADOS GERAIS	11
2.2	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	11
3	A PRÁTICA PROFISSIONAL.....	13
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL	13
3.2	JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	13
3.3	RESULTADOS DA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	14
3.3.1	O Setor de Almoxarifado.....	14
3.3.2	Os produtos circulantes na empresa	14
3.3.3	Entrada dos materiais no setor.....	15
3.3.4	Saída dos materiais no setor	16
3.3.5	O controle dos materiais.....	16
3.3.6	O armazenamento dos materiais	17
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
	REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

O curso Técnico em Comércio na modalidade EJA (Educação para Jovens e Adultos) ofertado no IFRN Campus Zona Norte teve origem no ano de 2008, objetivando profissionalizar e preparar pessoas para o mercado de trabalho. Assim, durante 4 anos, totalizando 8 períodos, alunos maiores de 18 anos estudam disciplinas técnicas e do ensino médio em prol de tal capacitação.

De maneira mais específica, considerando a formação técnica, tem-se disciplinas fundamentais no campo da Administração, como: Fundamentos da Administração; Comportamento Organizacional; Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial; Gestão de RH; Matemática Comercial e Financeira; Técnicas de Vendas e Negociação; Marketing e Comunicação; Estratégia Empresarial; Rotinas Financeiras e Contábeis; Logística; Tecnologias e Sistemas Informatizados de Vendas.

Porém, para a conclusão do precitado curso Técnico é obrigatório que o discente desenvolva a Prática Profissional, que deve contar com no mínimo 400 horas, podendo ser realizada mediante Estágio Regular, Projeto Técnico de Pesquisa ou Projeto Técnico de Extensão na área do curso.

Ressalta-se que a Prática Profissional tem como objetivo principal promover a integração entre teoria e prática, segundo o princípio da interdisciplinaridade, permitindo ao aluno uma vivência em um ambiente organizacional, no qual irá aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula.

O presente relatório objetiva descrever a Prática Profissional desenvolvida no período de **01/06/2017 à 01/12/2017** no **Grupo de Apoio à Criança com Câncer – Rio Grande do Norte (GACC/RN)**, totalizando às 400 horas obrigatórias, estabelecidas no Projeto Pedagógico do Curso (PPC).

O objetivo geral desse trabalho direcionou-se à realização de um diagnóstico situacional diagnóstico no Almoxarifado, no sentido de identificar os pontos críticos existentes e que findam por comprometer o serviço prestado aos clientes, de maneira a viabilizar a incorporação de melhorias para o funcionamento do setor.

De fato, atualmente o cenário empresarial se depara com transformações. Pode-se afirmar que o mercado encontra-se cada vez mais complexo, exigindo que

as organizações estejam preparadas para atender as suas necessidades. Entretanto, algo mais abrangente deve ser visualizado: é essencial desenvolver ações que permitam chegar com produto e serviços no momento oportuno, em condições diferenciadas, em prol da sustentabilidade.

Pode-se dizer que em épocas não tão distantes, a Administração de Materiais, era responsabilidade do setor de Produção. Porém, a evolução do cenário empresarial provocou mudanças na estrutura das organizações: era necessário planejar e controlar o estoque, para que não existisse a falta de matéria-prima, de maneira a não comprometer a execução das atividades administrativas e operacionais da empresa, bem como não elevar os custos. A gestão de estoques, portanto, passou a ser prioridade, passando a ter autonomia no controle das entradas e saídas dos itens, já que podiam contribuir significativamente na qualidade do serviço prestado, agregando vantagem competitiva, sobretudo diante da maior rotatividade do estoque.

Portanto, para poder concretizar o objetivo delimitado foram levantadas as rotinas que caracterizam o Setor; apontados os pontos críticos presentes no setor; e sugeridas ações que conduzam à melhoria na execução das atividades do setor, o que promoverá um impacto nos demais setores que compõe a estrutura da organização.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 DADOS GERAIS

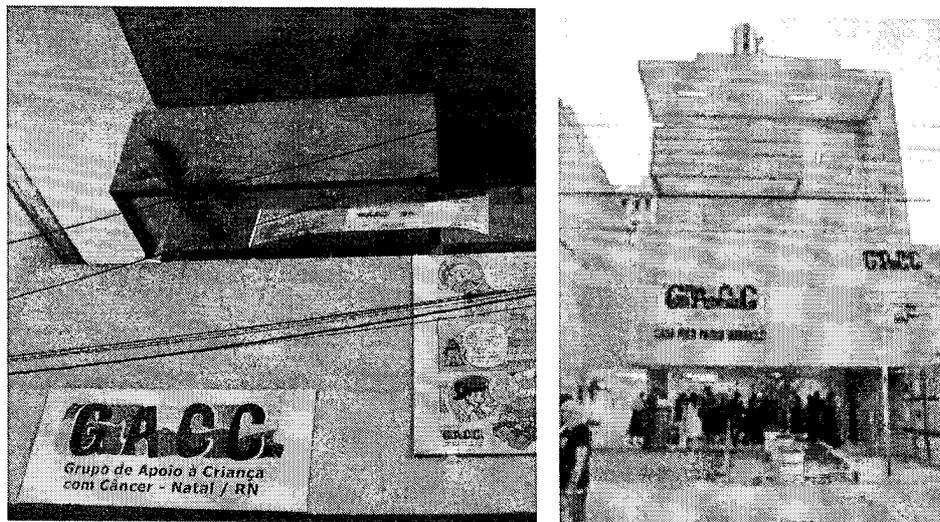
Razão social	Grupo de Apoio à Criança com Câncer – Rio Grande do Norte
Nome fantasia	GACC/RN
Endereço	Rua Floriano Peixoto, 383 – Petrópolis
Área geográfica de atuação	Natal/RN
Produtos e serviços oferecidos	Apoia crianças e adolescentes em tratamento oncológico e hematológico na capital do Estado junto a seus familiares
Quantidade de colaboradores	57 colaboradores
Logomarca	

2.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Localizada na rua Floriano Peixoto, 383 – Petrópolis, Natal-RN, o Grupo de Apoio à Criança com Câncer (GACC/RN) há vinte e sete anos apoia crianças e adolescentes em tratamento oncológico e hematológico na capital do estado junto a seus familiares. A Figura 1 exibe uma visão frontal da empresa.

Assim, apresenta como missão “prestar assistência psicossocial e nutricional às crianças e adolescentes, em tratamento oncológico e hematológico e seus familiares, minimizando as necessidades básicas fundamentais, resgatando sua inserção na sociedade com prioridade, dignidade e cidadania”.

Figura 1: Visão frontal do GACC/RN



Fonte:http://2.bp.blogspot.com/_t8fJEpgxi-k/TQyvoUopZl/AAAAAAAAAW4Q/xWlp0j8UdDw/s1600/DSC08225.JPG

O GACC/RN atende cerca de 300 crianças, acompanhadas por seus responsáveis, provenientes de 152 municípios. A Diretoria, que compõe o nível estratégico, é formada por voluntários, que se dedicam a buscar o melhor para a organização, já que esta é uma entidade pública e sem fins lucrativos.

3 A PRÁTICA PROFISSIONAL

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Área de atuação	Administração de Materiais
Abrangência	Almoxarifado
Período	01/06/2017 a 01/12/2017
Carga horária	400 h
Orientador	Prof. Fabrícia Abrantes Figueiredo da Rocha

3.2 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Pode-se dizer que a função do estoquista tem uma importância significativa para o funcionamento da empresa por ser esse responsável por todos os produtos existentes em estoque e em manter o controle adequado dos destes em termo de giro e rotatividade de item. Assim, todos os setores trabalham interligados ao estoque, já que necessitam de algum tipo de produto para executar suas atividades. Logo, o estoquista diariamente faz liberação e recebimento de produtos. Com isso, todas as informações, quando solicitadas, sejam elas referentes ao consumo mensal de produtos (interno), quantitativo de doação (entradas), necessidade de compra, produtos próximos ao vencimento ou estoque físico de cada produto, o estoquista tem que ter todas elas de maneira precisa.

Nesse contexto, por haver algumas divergências, se faz necessário uma análise de estoque e assim identificar onde estão os pontos críticos e buscar maneiras de forma a evitar um deficiente controle de estoque. Embora os processos estejam bem definidos, se não há uma boa comunicação entre as partes junto ao estoque, buscando melhoria contínua, aquilo que foi estabelecido, não vai funcionar produtivamente. Tem-se, portanto, a importância e a oportunidade dessa pesquisa.

Entendendo a importância do estudo, a empresa demonstrou total interesse no seu desenvolvimento, permitindo total acesso a qualquer informação necessária para proceder ao diagnóstico do ambiente, o que permitirá a recomendação de

ações, tendo em vista tornar o controle de estoque mais eficiente. A pesquisa é, então, considerada como viável.

3.3 RESULTADOS DA PRÁTICA PROFISSIONAL

3.3.1 O Setor de Almoxarifado

O setor de Almoxarifado apresenta um quadro funcional de sete colaboradores, assim distribuídos: um estoquista, responsável pelo setor, e seis voluntários.

O estoquista é responsável por manter o estoque organizado, de maneira a prover a melhor visibilidade para o setor. Além do mais, deve ficar atento à rotatividade dos produtos existentes, para que esses não venham a se perder e, assim, aproveitá-los de forma eficiente.

Os voluntários recebem os produtos que chegam no estoque; fazem a inspeção dos produtos; entregam os produtos solicitados pelos setores; descarregam as mercadorias, quando necessário; efetuam a limpeza das prateleiras; e alocam os produtos nos seus devidos lugares.

Como a organização conta com a presença constante de voluntários, apresentando estes uma rotatividade, percebe-se a ausência de um treinamento adequado para que entendam o funcionamento do Setor, impedindo que assumam responsabilidades maiores ou mesmo comprometendo a execução da atividade.

3.3.2 Os produtos circulantes na empresa

O estoque da empresa é composto por cerca de 200 itens, os quais são alocados nas seguintes categorias:

- produtos não perecíveis (arroz, açúcar, macarrão, etc.)
- higiene pessoal

- higiene predial
- material de escritório
- fraldas descartável
- material de divulgação (folders, gibis, marcador de página, etc.)
- descartáveis (pratos, copos, filme de pvc, luva de vinil, touca descartável, etc.)
- itens de manutenção (tomadas, lâmpadas, sifão para pia, tampa de vaso sanitário, martelo, prego, parafuso, etc.)
- produtos de informática
- produtos GACC

3.3.3 Entrada dos materiais no setor

As entradas de materiais no setor acontece a partir de duas formas: compras e doações.

Diante da realização de compras, a mercadoria vem acompanhada da Nota Fiscal. Dessa maneira, os produtos que chegam para compor o estoque são conferidos de acordo com o que está na Nota Fiscal. Sendo constatada divergência, passa-se um comunicado à pessoa responsável pelo setor de compras para resolver tal problema.

Pelo que foi observado, tem-se a falta de algum tipo de produto, sobretudo quando se tem o recebimento de materiais da classe higiene predial, já que as vezes o fornecedor não entrega todos os materiais que foram solicitados, mandando apenas o que tem em estoque. Assim, no decorrer da semana vai entregando o restante da quantidade, conforme chega a seu estabelecimento. Isso vem a fragilizar o controle dos itens, favorecendo a ocorrência de erros no inventário.

A doação é deixada na recepção da empresa, que registra o responsável pelo fornecimento. Assim, a informação é repassada para o estoquista, que providencia a inspeção dos itens, com o propósito de registrar se há algum produto em estado fora do normal, ou seja, vencido, mofado, furado, com data próxima ao vencimento ou com algum outro tipo de avaria. Logo, os itens impróprios são separados dos que estão em bom estado.

Depois de realizada a inspeção, têm-se os registros em caderno dos produtos da data de entrada, descrição do produto, data de validade, tipo de doação e quem inspecionou. Em seguida, tem-se o lançamento no sistema operacional.

Ressalta-se que, diante das doações, que acontecem diariamente, há um problema crítico nesse tipo de recebimento, evidenciado pela formação de avarias, pois o setor tem dificuldade em proceder a conferência, já que não é possível realizá-la junto ao fornecedor, ou seja, doador, embora a doação não seja anônima.

Ainda é oportuno destacar que quando a doação já vem com avarias, estas não são registradas em caderno.

Mensalmente tem-se a confecção de cestas para entregar aos assistidos da organização, sendo que uma parte da doação é usada internamente, para a alimentação diária.

3.3.4 Saída dos materiais no setor

As saídas dos materiais são feitas mediante requisições: cada departamento, conhecendo sua necessidade de consumo, realiza a solicitação e entrega ao estoquista, que terá um prazo de no máximo três dias para entregar o produto solicitado. Caso não tenha o material solicitado em estoque, é feita uma solicitação de compra direto ao setor de compras.

Muitas vezes acontece do setor precisar de um produto e, não preenchendo a requisição, vem diretamente ao setor para fazer a solicitação, ou seja, "estou precisando de tal produto". Com isso, é feito o protocolo do produto que está sendo liberado e a pessoa responsável assina, confirmando o recebimento.

3.3.5 O controle dos materiais

Para proceder ao controle dos materiais a empresa prioriza o vencimento destes. Assim, procura se organizar de forma a não deixar produtos com maior

tempo de vencimento a frente do menor de tempo de vencimento, embora os espaços sejam pequenos.

Entretanto, apesar de existir a preocupação de movimentar os materiais com datas mais próximas ao vencimento, não existe um procedimento padronizado, ou seja, as arrumações e disposições acontecem aleatoriamente, favorecendo a formação de avarias.

É muito comum serem recebidos produtos avariados junto a doação, que só são identificados mediante a inspeção. Logo, depois de identificados, a informação é passada ao gerente para que juntos possa ser definida como ser dará a sua retirada do estoque.

3.3.6 O armazenamento dos materiais

O estoque é dividido em vários almoxarifados, espaços (ambientes) separados, no qual os produtos são armazenados e organizados em prateleiras de acordo com sua categoria.

A Figura 2 retrata o local no qual são armazenados os produtos de categoria descartáveis e alimentos não perecíveis. A estrutura é uma estante, sendo esta composta por sete prateleiras, dispostas 5 na vertical e 2 na horizontal. Esse mesmo espaço é utilizado para inspeção de toda mercadoria que chega à organização. Assim, depois de feita a inspeção, os produtos são destinados para seu local de origem.

Pôde-se verificar, mediante a Figura 2, que os itens encontram-se devidamente organizados, apresentando, inclusive, uma identificação, a partir de placas dispostas nos lotes de cada produto. Entretanto, deve-se ter bastante atenção quando da chegada de novos itens, tendo em vista identificar os itens mais próximos ao vencimento, de maneira a não ocorrer avarias.

Figura 2: Armazenamento dos itens descartáveis e alimentos não perecíveis



A Figura 3 mostra o espaço utilizado para a armazenagem dos produtos do GACC. A estrutura conta com duas prateleiras e mais quatro armários destinados à alocação dos itens existentes em estoque. Para conhecimento segue lista de materiais alocados neste local, ou seja, camisas super-heróis modelos masculino e feminino (adulto infantil e *baby look*), caixinhas e canetas com logomarca do GACC.

Pôde-se constatar que alguns produtos encontram-se encalhados. Dessa maneira, recomenda-se que seja realizado um levantamento descritivo desses itens, que deve ser compartilhado com o setor de vendas, de maneira que possam ser criadas promoções, com o propósito de fazer girar esse estoque e, assim, evitar prejuízo para a empresa, já que foi realizado desembolso por esses produtos.

Figura 3: Armazenamento dos itens GACC



A Figura 4 exhibe o local aonde os produtos de expediente (escritório) e informática são armazenados. Esta classe abrange os materiais utilizados pelos demais setores da organização para que estes possam desenvolver suas atividades diárias. Assim, tem-se os seguintes produtos: caneta esferográfica, borracha, papel A4, entre outros.

Pôde-se verificar que os itens encontram-se organizados, quanto a sua disposição, sobretudo se for considerado a diversidade deles e o pouco espaço disponível para acomodá-los.

Figura 4: Armazenamento dos produtos de expediente e de informática



A Figura 5 retrata o espaço denominado de despensa térrea, que é o local destinado à armazenagem de ferramentas e materiais para manutenção da empresa, a exemplo das lâmpadas, cifrão para pia de cozinha e fios elétricos. Entretanto, verifica-se que atualmente no espaço são encontrados outros materiais, como é o caso dos eletrodomésticos, dificultando a locomoção das pessoas, por esse ser pequeno e não tem capacidade de armazenagem em alta escala.

Figura 5: Armazenamento de ferramentas e material para manutenção



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O diagnóstico em estudo possibilitou ao gestor do almoxarifado enxergar de maneira clara como é que está o funcionamento do setor, de forma a evitar rupturas do estoque, bem como perdas, e, assim, saber definir adequadamente ações mais oportunas.

Pode-se de dizer que a realização do diagnóstico no almoxarifado mostrou a necessidade de prover mudanças na maneira de armazenar os produtos. Assim, são necessárias ações na forma de organizar o estoque para a prover o aproveitamento do espaço disponível para alocar cada produto; necessidade de fazer anotações acerca de cada doador, o que permitirá acompanhar o volume que cada um está disponibilizando, bem como o estado dos produtos que estão chegando; e estabelecer horário para receber e liberar produtos.

Atualmente, segundo ações já efetivadas a partir desse diagnóstico, já se visualizam formas mais adequadas de como estruturar os lotes de produtos (arroz, feijão, macarrão etc.), de acordo com a data de validade de cada produto, que antes não se tinha visibilidade do item em estoque referente ao seu vencimento.

Por outro lado, também foi vista, junto a organização, a importância da realização dos inventários, que devem ser realizados com uma periodicidade semanal, a princípio, para que se venha ter a clareza dos itens existentes em estoque físico comparado com o dos que estão em registro. Posteriormente, a medida que as quantidades se tornam precisas, pode-se aumentar o intervalo entre as contagens, ou seja, poderão ser realizadas mensalmente e, em seguida, bimestralmente.

Conforme o levantamento de dados evidenciou, faz-se necessário implantar algumas ferramentas de controle e estabelecer de maneira contínua a realização de novos diagnósticos, o que irá contribuir para a efetivação do funcionamento da organização, já que esta tem como meta assegurar os processos estabelecidos.

Assim, uma das medidas a ser tomada é a implantação da ferramenta 5's já que esta tem como finalidade evitar desperdícios tanto dos produto quanto com espaço de armazenagem, trazendo benefícios, como: senso de utilização, deixar no almoxarifado apenas os itens necessários para uso, possibilitando o trabalho eficiente; senso de organização, procurando alocar o produto no seu devido local, de

forma a melhorar a visibilidade do espaço; senso de limpeza, primordial para a saúde do ambiente: manter o almoxarifado limpo evita a aparição de qualquer tipo de praga (baratas, bichos, gorgulhos nos produtos).

Hoje a limpeza do espaço de alimentos, por exemplo, é feita uma vez por semana, mas não de forma adequada, já que está voltada apenas à limpeza do piso. Segundo a informação da nutricionista, a limpeza deve ser feita um vez por semana, mas de forma mais abrangente, tendo em vista a higienizar todas as prateleiras (tirando todos os itens das prateleiras e logo a após fazer a limpeza adequada). Mas para isso ocorrer, é necessário o envolvimento de toda equipe de voluntários que compõe o estoque, necessitando de um treinamento de forma a trazer para equipe o conhecimento do funcionamento do setor para que eles possam assumir as responsabilidades necessárias. Outro ponto importante é a dedetização do espaço onde estão armazenados os alimentos, no qual não tem e só tem quando solicitado. O ideal seria estabelecer um período específico para esse tipo de trabalho.

Por fim, a autodisciplina, manter tudo aquilo que foi estabelecido, dando os ajustes possíveis se algo estiver saindo não conforme do que foi planejado.

Para melhoria dos serviços do setor, a consultoria estabeleceu os processos, implantou um sistema operacional que ajudaria na elaboração de relatórios (consumo interno por setor, entradas de doação e estoque atual de produtos). Observa-se que o sistema não consegue atender a todas as necessidades do setor, ou seja, se caso solicitado relatório de consumo mensal por setor, ele (sistema operacional) não consegue emitir esse tipo de relatório, pois o sistema só consegue mostrar o quantitativo geral. Vendo essa necessidade, foi elaborada em planilha do Excel uma tabela dinâmica, ferramenta que ajudará elaborar relatórios precisos, entrada de doação, bem como o consumo interno por setor.

REFERÊNCIAS

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

BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

BOWERSOX, D. J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2001.

DIAS, M. A. P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IFRN. Disponível em <http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>. Acessado em 08/09/2017.

IFRN. Disponível em <http://www2.ifrn.edu.br/pdi/topicos/missao.html>. Acessado em 08/09/2017.