
Etec "Sales Gomes" - 101 - Tatuí

Técnico em Administração

André Luiz Depa Pais

Igor Trindade Oliveira

Jeferson Pedroso Tavella

Júlio Cesar da Silva Silveira Belarmino

CERÂMICA STRUFALDI LTDA

Strufaldi[®]
Revestimentos Cerâmicos

REESTRUTURAÇÃO DO ESTOQUE FINAL

TATUÍ
2020

**André Luiz Depa Pais
Igor Trindade Oliveira
Jeferson Pedroso Tavella**

Júlio Cesar da Silva Silveira Belarmino

CERÂMICA STRUFALDI LTDA

REESTRUTURAÇÃO DO ESTOQUE FINAL

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Sales Gomes, orientado pelo Professor Edimur Diniz Vaz, Pós-Graduado em Contabilidade e Auditoria e , Juliana do Espírito Santo Rodrigues Oliveira Pós-Graduada em Comércio Exterior, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração. Como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

**TATUÍ
2020**

André Luiz Depa Pais

Igor Trindade Oliveira

Jeferson Pedroso Tavella

Júlio Cesar da Silva Silveira Belarmino

CERÂMICA STRUFALDI LTDA

REESTRUTURAÇÃO DO ESTOQUE FINAL

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Sales Gomes, orientado pelo Professor Edimur Diniz Vaz, Pós-Graduado em Contabilidade e Auditoria e, Juliana do Espírito Santo Rodrigues Oliveira Pós-Graduada em Comércio Exterior, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração. Como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

Tatuí, 07 de Dezembro de 2020.

Banca examinadora

Prof. Edimur Diniz Vaz (Orientador)
Pós Graduado em Contabilidade e Auditoria

Prof.^a Juliana do Espírito Santo Rodrigues Oliveira
Pós-Graduada em Comércio Exterior

Professor(a)

Professor(a)

Professor(a)

Dedicamos o trabalho de conclusão de curso primeiramente a Deus , a todos os alunos do curso de Administração, e de maneira muito especial aos professores que se dedicaram em todos os aspectos compartilhando seus conhecimentos conosco, nos motivando de forma muito generosa, com muita seriedade, organização, empenho, sempre buscando nossa evolução. Também dedicamos à empresa Strufaldi que sempre esteve de portas abertas para nos receber, fornecendo todo o suporte necessário para a realização desse projeto, que sem receio algum nos mostrou as principais dificuldades encontradas da empresa como um todo, e nos possibilitou que pudéssemos obter a experiência em aplicar nossos conhecimentos e técnicas aprendidas no curso para uma melhor organização dos recursos da empresa.

Agradecimentos

Agradecemos aos integrantes do grupo que com dedicação e empenho puderam ultrapassar os obstáculos encontrados ao longo do curso ,aos nossos familiares que nos apoiaram em todos os momentos , a empresa Strufaldi e o gerente geral Ricardo Dias que sempre esteve a disposição para o desenvolvimento de nosso trabalho de conclusão do curso , e a todos os professores principalmente os professores Edimur Diniz Vaz e a professora Juliana do Espírito Santo que orientaram no nosso planejamento e desenvolvimento .

“ Não podemos prever o futuro , mas podemos criá-lo “
(Peter Drucker)

Reestruturação do estoque final. Tatuí,2020, 43 páginas (Trabalho de Conclusão de Curso para Habilitação Profissional Técnica em Administração. Área de Concentração: Desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso da Escola Técnica Sales Gomes).

Resumo

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em questão tem como principal objetivo a reestruturação do estoque da empresa Strufaldi. A empresa em si não possui um controle de estoque que possa agilizar no momento da distribuição de seus produtos, seja por planilha ou software, sendo assim a sua rentabilidade é afetada. Além do fato de o Layout no qual está inserido não ser favorável para a locomoção dos Operadores de empilhadeira que por si não contém uma demarcação de onde ela pode se locomover e na linha de produção no qual dificulta todo o processo. O grupo pensou em confeccionar um Layout que proporciona mobilidade, segurança e praticidade para os funcionários da empresa, para agilizar processos para que assim a Strufaldi possa reduzir seu tempo de confecção de pisos e possa suprir a sua demanda que é alta. Além de evitar desperdício de materiais. Também foi utilizada a ferramenta dos 5s, para manter o ambiente mais organizado e implementar uma nova cultura organizacional, levando em conta que a produção dos pisos gera resíduos o que faz com que a Organização fique suja e impacta diretamente na produtividade em si, pois os funcionários são prejudicados. Sendo assim será colocado em prática todos os conhecimentos e ferramentas adquiridas durante o curso.

Palavras-Chave: 5s, Gestão de Pessoas, Layout.

Reestruturação do estoque final. Tatuí,2020, 43 páginas (Trabalho de Conclusão de Curso para Habilitação Profissional Técnica em Administração. Área de Concentração: Desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso da Escola Técnica Sales Gomes).

Abstract

The Course Conclusion Paper has as main objective the restructuring of the stock of the company Strufaldi. The company itself does not have an inventory control that can speed up at the time of distribution of its products, either by spreadsheet or software, so its profitability is affected. In addition to the fact that the Layout in which it is inserted is not favorable for the locomotion of forklift operators that by itself does not contain a demarcation of where it can move and on the production line in which it hinders the whole process. The group thought about making a layout that provides mobility, safety, and practicality for the company's employees, and streamline the processes then Strufaldi can reduce its time of making floors and can supply its demand that is high. In addition to avoiding waste of materials. It was also applied the 5s tool to keep the environment more organized and implement a new organizational culture, considering that the production of the floors generates waste which causes the Organization to get dirty and directly impacts the productivity itself, because employees are harmed. Therefore, it will be put into practice all the knowledge and tools acquired during the course.

Keywords: 5s, People Management, Layout.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Justificativa	13
1.2 Problema	14
1.3 Hipótese	15
1.3.1 Mapa de Empatia	16
1.3.2 Canvas	17
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivos gerais	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 Metodologias	19
1.6 Resultados Esperados	19
2 CANVAS E MAPA DE EMPATIA	21
2.1 Canvas	21
2.2 Mapa de Empatia	23
3 GESTÃO DE PESSOAS	26
3.1 Conceito	26
3.2 Aplicabilidade	26
3.3 Treinamentos	27
3.3.1 Transmissão de informação	29
3.3.2 Desenvolvimento de habilidades	29
3.3.3 Desenvolvimento ou modificação de atitudes	29
3.3.4 Desenvolvimento de conceitos	29
3.4 Aplicabilidade	30
3.5 Avaliação de desempenho	30
4 LAYOUT	31
4.1 Layout Funcional	32
4.1 Aplicabilidade	32
5 O PROGRAMA “5S”	36
5.1 Os 5 sentidos	36
5.2 Aplicabilidade	38
6 RESULTADOS OBTIDOS	40
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
8 REFERÊNCIAS	42

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Arte em Cerâmicas de Portugal	10
Figura 2- Vista na Empresa	11
Figura 3- Confeções de pisos	11
Figura 4- Visita na Empresa	12
Figura 5- Estoque.....	13
Figura 6- Mapa de Empatia.....	16
Figura 7- Canvas.....	17
Figura 8- Canvas 2.....	21
Figura 9- Mapa de Empatia 2.....	24
Figura 10- Ilustração Gestão de Pessoas	27
Figura 11- Layout Strufaldi	33
Figura 12- Disposições do Layout	34
Figura 13- Os 5's ilustração	38

1 INTRODUÇÃO

A cerâmica é um material milenar que data do Período Neolítico, em 25 mil AC! Seu nome vem da palavra grega “kéramos”, que significa terra queimada ou argila queimada. Em escavações arqueológicas, o material foi encontrado em muitas partes do mundo, como República Tcheca, Japão e Brasil. Antes matéria-prima para vasos e recipientes do tipo, começou a ser utilizada como revestimento pelos árabes. A palavra azulejo vem do termo “azuleicha”, que significa pedra polida. Foi difundida na Península Ibérica e de lá, para toda a Europa. Em Portugal, a cerâmica possui enorme importância cultural, afinal, quem nunca ouviu falar dos famosos azulejos portugueses? Essa tradição foi passada para nós brasileiros. Por aqui, os pisos e revestimentos de cerâmica são amplamente utilizados, principalmente em áreas como cozinhas e banheiros.

Figura 1- Arte em Cerâmicas de Portugal



Fonte: Origem do azulejo ,Campo & Cidade.

A empresa Strufaldi foi fundada em 1995 por Eduardo Strufaldi, e iniciou suas atividades atuando como cerâmica estrutural através da fabricação de tijolos e lajes. A partir de 1998, com a experiência de seus Diretores, passou por uma remodelação na qual foram feitos investimentos para a produção de revestimentos cerâmicos segmento com maiores oportunidades em que atua até os dias de hoje.

Numa área industrial de 430.000 m² (30.000 m² de área construída) está localizado o Parque Industrial da Strufaldi, mais precisamente na cidade de Tatuí-SP, uma região reconhecida pela cerâmica e próxima da Rodovia Castelo Branco, o que

permite fácil acesso aos grandes Centros de Consumo das regiões Sudeste, Sul e Centro Oeste do país.

Figura 2- Vista na Empresa



Fonte: Google Maps.

Com produtos presentes em território nacional e internacional (América do Sul, EUA, Bahamas, entre outros). Ela conta com uma linha de produtos Azulejos e piso Cerâmicos tendo 6 formatos e 53 cores e várias texturas.

Figura 3- Confeções de pisos



Fonte: <https://strufaldi.com.br/empresa>.

Durante nossa visita técnica pudemos conhecer um pouco mais sobre a empresa, desde sua linha de produção (todo o processo), aparelhos tecnológicos utilizados para a confecção dos pisos, matéria prima, estoque, Almoxarifado, entre

outros. Houve um pequeno questionário com o atual Gerente da empresa e ele nos apresentou alguns desafios que eram os maiores problemas encontrados na organização em relação ao controle de estoque final, Gestão de Pessoas e o armazenamento das embalagens.

Figura 4- Visita na Empresa.



Fonte: Própria.

O estoque hoje se baseia em um espaço físico sem sistema de controle, dificultando as informações para as lojas e revendedores, e falta de locais específicos toma a demanda de tempo para a procura e separação dos produtos para carregamento.

Figura 5 – Estoque



Fonte: Própria.

1.1 Justificativa

A escolha deste nosso projeto de TCC foi por conta da falta de organização linear do local, não obtendo planilhas para a organização do local de estoque, e nenhuma outra fonte de organização, como a gestão de estoque, sendo uma área muito importante da empresa, principalmente de uma empresa como a Strufaldi, fomos advertidos pelos erros que estavam ocorrendo com a organização do estoque da empresa, que por sua vez dificulta na distribuição de seus produtos de alta qualidade, pois não apenas o ato de encontrar os produtos de uma forma mais eficaz se torna mais complexo, assim como se necessário uma resiliência com planilhas em relação ao estoque, ficaria muito mais difícil, que por sua vez dificultaria o trabalho eficiente, caso necessário.

Por outro ângulo em prol da empresa, podemos ver a melhoria não apenas na preocupação reduzida com relação ao estoque que reduz a carga mental direcionada aos problemas do estoque final, que após o processo de fabricação ocorrer, os problemas estão a chegar, neste caso também podemos ver a diminuição nos custos de fabricação, uma vez que a embalagem por exemplo, tem as suas capacidades de estoque limitada e colocada na ponta do lápis, para cada peça fabricada na própria empresa, assim como pode vir a contatar o fornecedor deste material apenas quando realmente necessário, assim podendo evitar futuras perdas e má redistribuição do próprio produto em si.

Não somente este é um dos problemas, mas também temos, a gestão de pessoas, no caso os funcionários que ali exercem seus trabalhos, porém, se envolta mais em questão a dinamização e disciplina de seus funcionários para com a organização do local, logo podemos tanto aplicar a organização de estoque final, de uma forma mais prática, assim como podemos, aplicar a colaboração de um trabalhador com relação ao outro, buscando não apenas tornar o trabalho do outro mais eficaz, mas também, acelerar o processo.

Por conta destas falhas citadas pelo atual gerente da empresa, nós tomamos a iniciativa de não apenas concertar, mas também como, manter este problema para sempre afastado, dos padrões conformes criados pela empresa Strufaldi, tornando ela uma empresa mais ágil, e a que a agilidade de sua gestão tanto sendo de estoque final, ou, gestão de pessoas (disciplina), venha a se tornar um exemplo no mercado da confecção de pisos, assim sendo destaque não apenas na alta qualidade de seus produtos, mas também, na agilidade por ela demonstrada.

1.2 Problema

Ao longo dos anos a empresa vem tendo várias reformulações na forma de produção e inovações na área de tecnologia com a chegada de novas máquinas no ambiente produtivo, isso implicou em desvios de como armazenar o estoque e onde cada máquina poderia ficar, também atrapalhando o tempo de separação para carregamento e nesses anos o estoque com sua importância foi se adequando ao torno da linha de produção, a falta de informações de vendedores sobre a

disponibilidade dos produtos pode afetar os lucros da empresa, atualmente todos os vendedores e representantes por via e-mail ou telefone se informam das datas de determinados produtos que irá produzir, para depois novamente saber da disponibilidade no estoque, a função das pessoas no estoque se limitam em guardar, separar e carregar, um melhor aproveitamento dos cargos facilitaria e daria mais agilidade no processo de expedição da empresa.

Alguns dos problemas encontrados também corresponde a, falta de um controle podendo ser ele manual (por via de escrita), ou até mesmo eletrônico, que por sua vez não somente seria mais fácil controlar o estoque, assim como seria muito mais rápido a velocidade do trabalho efetuado; por vezes como foi dito o trabalho é por sua forma atrapalhado, sem a localidade necessária de seus produtos, sendo eles para o uso da confecção dos produtos ou da venda do mesmo, tornando assim o trabalho mais árduo e desajeitado.

Alguns locais podem ser quase que impossibilitada a passagem das empilhadeiras no local necessário, por sua vez de problema atrapalhando a locomoção e o desvio de causar danos com a empilhadeira aos materiais que ali estão armazenados, podendo ocasionar assim em mais prejuízos para a empresa, até mesmo por via de uma má manobra, ali feita pelo motorista em questão, sendo assim não necessariamente culpa do motorista em si, mas, por via de descuido de local da empresa, dificultando assim a passagem e as manobras efetuadas pelos motoristas desta mesma empresa.

1.3 Hipótese

Na análise dos problemas, um deles será proposto a ferramenta 5s ,5S é um programa de gestão de qualidade empresarial desenvolvido no Japão que visa aperfeiçoar aspectos como organização, limpeza e padronização. Seiri – Senso de utilização, Seiton – Senso de organização, Seiso – Senso de limpeza, Seiketsu – Senso de padronização, Shitsuke – Senso de disciplina. Para o estoque será essencial a limpeza e organização do mesmo, colocando padrões dos materiais guardados e mantê-los sempre de fácil acesso ao sistema e com os descartes de sobras e materiais antigos facilita a organização e o fluxo de separação dos produtos.

Outra solução seria a implantação de um novo Layout para os estoques, e as demais etapas da produção dos pisos, pois como eles estão desorganizados, fica difícil a locomoção das empilhadeiras e isso prejudica a efetividade da empresa, e pode acarretar ainda acidentes de trabalho que só prejudicariam a empresa.

1.3.1 Mapa de Empatia

O Mapa de Empatia é uma ferramenta visual de design de serviços elaborada com o objetivo de identificar e compreender melhor qual o perfil do seu público alvo ou persona. Persona é um personagem semi ficcional baseado nas características recorrentes dos seus clientes. Ela apresenta dados mais específicos do que a segmentação de público-alvo, dando aos profissionais de marketing e vendas melhor resolução do que o cliente quer e maior possibilidade de desenvolvimento de um trabalho mais assertivo.

Assim, é possível ter um entendimento muito mais claro sobre as necessidades, comportamentos e perspectivas dessas pessoas.

Figura 6 – Mapa de Empatia



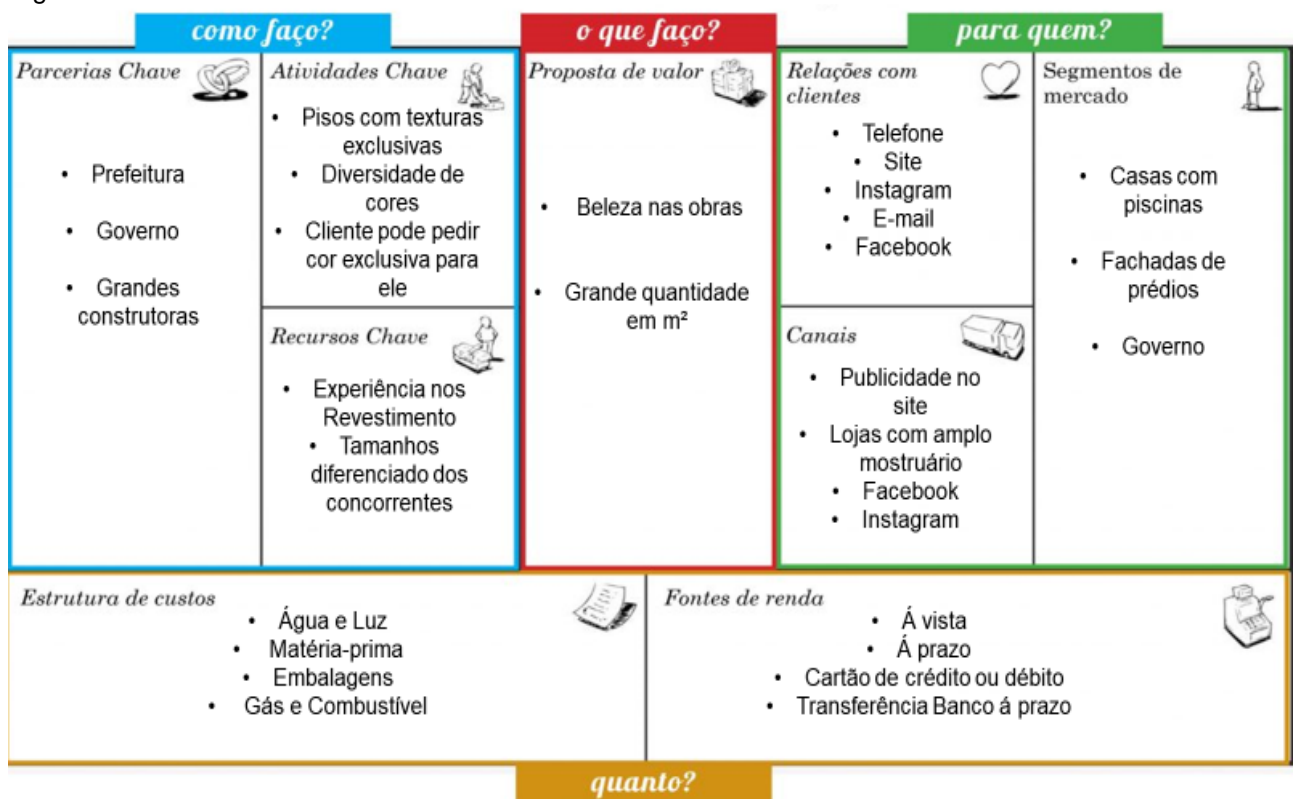
Fonte: Própria

1.3.2 Canvas

O Canvas é um esquema visual que possibilita as pessoas cocriarem modelos de negócios analisando nove elementos que toda empresa ou organização possuem: proposta de valor, parcerias chaves, atividades chaves, recursos chaves, relacionamento com clientes, segmentos de clientes, canais de distribuição, estrutura de custos e fluxo de receitas.

A ferramenta do Canvas, em formato de um quadro, permite analisar visualmente o modelo de negócios que está sendo criado, remodelado e adaptado com o pensamento visual, que consiste em usar desenhos para representar situações ou ideias. Esse diferencial possibilita ver o modelo como um desenho e não como uma folha de texto.

Figura 7 – Canvas



Fonte: Própria

1.4 Objetivos

Objetivo pode-se definir como meta ou propósito que se deseja alcançar e serve para formular com concretização e objetividade dos resultados desejados, para planejar ações, para orientar os processos e para medir e valorizar os resultados serem obtidos, e se dividem em específicos e gerais.

Objetivos gerais são tratados em seu sentido mais amplo e constituem a ação que conduzirá ao tratamento da questão abordada no problema de pesquisa, fazendo menção ao objeto de uma forma mais direta, e objetivos específicos apresentam, de forma pormenorizada, detalhada, as ações que se pretende alcançar e estabelecem estreita relação com as particularidades relativas à temática trabalhada. Dessa maneira, servimo-nos de algumas sugestões que perfeitamente se aplicam a eles, tendo como base os objetivos gerais.

1.4.1 Objetivos gerais

Implantar uma melhoria no Estoque final da empresa Strufadi, usando todos os recursos que aprendemos no Curso de Administração, tornando o processo mais ágil dos funcionários, agilizando na organização do estoque e para não perderem tempo de guardar ou procurar os produtos.

1.4.2 Objetivos específicos

Devido as reformulações que vêm acontecendo tanto na forma de produção quanto no investimento em equipamentos tecnológicos, trouxeram diversos desvios no armazenamento do estoque, na sua organização e até mesmo em sua separação para carregamento. Também a desinformação dos vendedores sobre a disponibilidade dos produtos acabou impactando nos lucros da empresa.

Analisando todos os problemas citados pode-se concluir que eles estão relacionados diretamente, sendo assim, elaborar um programa de gestão de qualidade empresarial, os (5s) possibilitará uma padronização em todos os processos da empresa, principalmente na sua organização e conforto para os funcionários. Mensurar um novo layout do estoque e das demais áreas de produção de pisos

possibilitará a locomoção das empilhadeiras de forma organizada, ajudará na facilidade para a separação dos produtos, e com isso a criação de um sistema eletrônico de estoque será muito mais fácil e a efetividade das vendas da Strufaldi, que vão aumentar de forma considerável.

1.5 Metodologias

Primeiramente nós fizemos uma visita técnica com o atual Gerente da Strufaldi, para que assim nós pudéssemos identificar os principais problemas da empresa como um todo, ele nos apresentou cada setor de maneira individual, e tivemos uma pequena reunião no qual nos possibilitou ter uma visão de seu histórico desde a sua criação e de como está a situação atual da empresa.

Utilizamos ferramentas aprendidas no curso de Gestão de Pessoas como o Layout, para ter uma melhor gestão e aproveitamento do espaço em relação ao estoque e a linha de produção da empresa, e por meio da internet nos aprofundamos um pouco mais em relação aos 5s, uma metodologia japonesa muito utilizada em diversas empresas para uma melhor organização dentro da empresa, cada setor respeitando seu espaço, para implementar uma nova cultura dentro da Strufaldi, com o intuito de aumentar a eficiência, a limpeza do local, para que assim os funcionários possam trabalhar de forma mais agradável em questão da dinamização e disciplina de seus funcionários e isso gere um maior rendimento nas tarefas de todos os setores da organização. Nós também buscamos outras metodologias para uma criação de um sistema de controle de estoque, para que ele seja monitorado de forma mais rápida e precisa, e isso facilite no momento da distribuição dos pisos.

1.6 Resultados Esperados

Ao elaborarmos este projeto em equipe, buscamos a identificação dos problemas por meio de visita técnica no local, onde o gerente geral da empresa Strufaldi revestimentos cerâmicos nos informou da atual preocupação para a resolução do problema com o estoque de produtos acabados.

Com a reestruturação do estoque visamos o melhoramento através de ferramentas estudadas de 5's e mudança de layout, onde a implementação trará uma padronização do sistema de armazenamento do estoque em questão ,com isso temos o objetivo de ganho de produtividade, organização do ambiente, maior facilidade de limpeza, ganho de espaço, maior mobilidade, melhor aspecto visual, melhorando também o relacionamento interpessoais. Podemos ter um melhor controle de estoque, com a mudança de layout temos o objetivo de reduzir custos de operação e no aumento da produtividade e eficiência além de facilitar a entrada e saída de materiais, melhorando os fluxos, auxiliando no gerenciamento visual e supervisão gerando um ambiente agradável e seguro. Nós temos o objetivo de ampliarmos nossos conhecimentos da área administrativa, adquirindo experiência do funcionamento na prática organizacional.

2 CANVAS E MAPA DE EMPATIA

Ao definir o modelo de negócio, uma orientação para que se pretende empreender e como o negócio pode ser melhorado, existem ferramentas para dar o foco preciso e mais fácil de forma visual para o entendimento das estruturas e o seguimento de clientes.

2.1 Canvas

A ferramenta Canvas tem como objetivo desenvolver e analisar 9 elementos de um negócio estabelecendo de forma visual as propostas do empreendimento, essa metodologia possibilita a descrição e pensamento sobre o modelo de negócios da organização.

Figura 8- Canvas 2



Fonte: Própria

Para facilitar o entendimento da estrutura da empresa Strufaldi em nosso projeto de organização e implementação de um método de gestão de qualidade podemos analisar com essa ferramenta proposta.

“ O Canvas é um modelo de negócio de fácil compreensão, que pode ser usado por qualquer tipo de negócio, e em qualquer fase em que se encontre. Esse modelo ajuda o empreendedor a ter uma visão global do seu empreendimento, pelo fato de abarcar as quatro áreas principais de um negócio: principais áreas de um negócio: clientes, oferta, infraestrutura e viabilidade financeira(OSTERWALDER e PIGNEUR, 2010)”

•**Proposta de Valor:** Como sua empresa irá oferecer algo que tenha valor para os clientes;

•**Segmento de Clientes:** Para qual segmento de seus clientes estará o foco de sua melhoria;

•**Os canais:** Como nosso cliente interno irá receber este serviço;

•**Relacionamento com clientes:** Como iremos nos relacionar com cada um de nossos clientes;

•**Atividade-chave:** Quais são as atividades essenciais para que seja possível executar a reestruturação ao cliente interno;

•**Recursos Principais:** Para ser executadas as Atividades-Chaves serão analisados todos os recursos necessários para que isso ocorra;

•**Parcerias Principais:** Quais os departamentos e parcerias que serão necessários para que haja a realização de todas as atividades;

•**Fontes de Receita:** Quais as formas de se obter receita por meio desta proposta de valor relacionado ao projeto;

•**Estrutura de Custos:** Quais serão os custos relevantes para que o projeto seja estruturado e realizado. ,aplicando essa estrutura ao projeto estabelecemos as seguintes informações durante o planejamento:

Proposta de valor : Por sua grande demanda de pedidos sua proposta de valor vem da satisfação em beleza ,mas a falta de espaço impede que possa aumentar a entrega de mais produtos

Segmento de clientes : Para atender a produção para grandes obras e clientes de outros países a melhoria vem para a busca da satisfação de novos clientes.

Os canais : Produtividade , melhoria de um ambiente interno conscientização dos trabalhadores

Relacionamento com os clientes: Busca das necessidades dos colaboradores em relação a organização mais precisa .

Atividade chave: Aplicação do método de gestão de qualidade e estruturar uma nova forma de como são dispostos os produtos .

Recursos Principais : Aplicação dos recursos em todo estoque e organização das disponibilidades .

Parcerias principais: Gestores ,colaboradores responsáveis nos setores .

Fontes de Receitas: Por meio da prestação de nossos serviços, técnicas de marketing, e um estabelecimento grande acreditamos que irá gerar uma boa receita.

Estrutura de custos: Inspeção, treinamento ,auditoria ,relatórios da gestão da qualidade do método.

2.2 Mapa de Empatia

Mapa da Empatia é um material utilizado para conhecer melhor o seu cliente. A partir do mapa da empatia é possível detalhar a personalidade do cliente e compreendê-la melhor. O mapa da empatia faz 6 perguntas para identificar seu público-alvo e assim conhecer seus sentimentos, dores e necessidades.

Figura 9- Mapa de Empatia 2



Fonte: Própria

O QUE ELA OUVE? A empresa Strufaldi é consolidada no mercado de pisos na região de Tatuí, os clientes a tem como principal referência nesse segmento, contando com a satisfação dos clientes, um marketing respeitoso e obras finalizadas.

O QUE PENSA E SENTE? A organização possui uma grande variedade de formatos de pisos, contando com as mais diversas cores, e de qualidade, para satisfazer as necessidades de uma clientela maior.

QUAIS SÃO AS SUAS DORES? Há alguns concorrentes do mesmo segmento no mercado, porém em nível regional, ela é um dos destaques. O estoque possui diversas adversidades, que impedem que a empresa progrida ainda mais, com sua falta de controle de estoque e Layout impróprio.

O QUE ELA FALA E FAZ? Com o problema do estoque conseqüentemente há atrasos em algumas entregas tanto pela dificuldade em sua produção como gestão de estoque, o que faz com que a demanda não seja integralmente atendida.

QUAIS SÃO SEUS OBJETIVOS? A Strufaldi pretende se consolidar em outros países para que seus produtos alcancem ainda mais seus futuros clientes, e com a melhoria do estoque conseguir atender toda essa demanda atual.

O QUE VÊ? Inovações em seus produtos, o crescimento empresarial com as amostras nas mais diversas lojas de construção de Tatuí, sua representatividade no mercado no município, divulgação de seus produtos nas redes sociais.

3 GESTÃO DE PESSOAS

3.1 Conceito

Gestão de Pessoas é um conjunto de técnicas que busca a otimização do capital humano nas organizações. Suas práticas envolvem retenção, motivação e capacitação do funcionário, visando a melhora de seu desempenho e o da instituição. Por conta disso, é muito importante incorporar a Gestão de Pessoas como um norte do setor de Recursos Humanos (RH) de uma empresa. Ela será capaz de criar ações que estimulem o progresso e engajem as pessoas e, com isso, o retorno para a empresa será redobrado em disposição e afinco para atingir melhores resultados.

3.2 Aplicabilidade

Na empresa Strufaldi, a Gestão de pessoas é mais voltada aos processos produtivos da empresa, pois atualmente em relação à produção ela está de certa forma desorganizada, seja tanto na falta de padronização dos funcionários para a confecção dos pisos, mas também no processo de comunicação entre eles. Isso afeta diretamente a eficiência e eficácia da organização, levando em conta a procura a todo o momento pelo produto final (piso), isso acaba algumas vezes comprometendo a empresa, que também tem dificuldades em encontrar o produto certo no estoque, o que também dificulta na distribuição, pode gerar perda de produtos, ou seja, desperdícios dos insumos, levando em conta que os designs dos pisos que estão sendo estocados por muito tempo acaba ficando desatualizado.

Durante nossa visita técnica à empresa pudemos conhecer a realidade que se encontra a organização, notamos um grande espaço, porém como não havia nenhuma metodologia para aproveitamento do espaço, havia várias irregularidades, e isso faz com que os funcionários se sintam menos à vontade, para realizar suas respectivas funções, reduzindo o fluxo de trabalho dos mesmos e impactando consequentemente no faturamento da mesma.

Figura 10- Ilustração Gestão de Pessoas



Fonte: <https://www.idealmarketing.com.br/blog/wp-content/uploads/2018/05/O-que-%C3%A9-gest%C3%A3o-de-pessoas.jpg>

Já que empresa passa por algumas situações difícil com seus funcionários, poderia ter uma seleção de recrutamento mais qualificada e também aplicar uma avaliação de desempenho de todos seus empregados, mas antes, ela teria que dar um treinamento, para orientar seus funcionários no desenvolvimento do serviço, até mesmo ajudando na educação de uma conversa, entre um líder e seus colaboradores ou entres os próprios funcionários, isso ajudaria no ambiente de trabalho que se tornaria mais agradável a linha de produção e valorizar os profissionais da empresa.

“A gestão de pessoas é o conjunto integrado de atividades de especialistas e de gestores, de como irá agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas, no sentido de proporcionar competências e competitividade à organização.” (CHIAVENATO, 2008, p. 9).”

3.3 Treinamentos

Com pessoas com mais experiência na função seria passado de início com a entrada do novo colaborador uma semana de treinamento para o setor específico com todas as informações sobre a qualidade do produto a classificação, como é feito a organização do setor ,isso com a pessoa com o grau de treinamento para repassar tais informações ,segundo Chiavenato (1999, p.295) o conteúdo do treinamento pode envolver quatro tipos de mudança de comportamento: 1. Transmissão de informação. 2. Desenvolvimento de habilidades. 3. Desenvolvimento ou modificação de atitudes.;

4. Desenvolvimento de conceitos, ela teria que dar um treinamento, para orientar seus funcionários no desenvolvimento do serviço, até mesmo ajudando na educação de uma conversa, entre um líder e seus colaboradores ou entres os próprios funcionários, isso ajudaria no ambiente de trabalho que se tornaria mais agradável a linha de produção e valorizar os profissionais da empresa.

O treinamento poderia ser desenvolvido por uma pessoa do Recursos humanos, líderes do setor ou até mesmo contratando um profissional para fazer o treinamento da equipe. Começando através de uma conversa, para verificar como está cada funcionário fazendo um teste comportamental e de personalidade, sendo individual a primeiro conversa, depois em grupo, podendo até mesmo conversa sobre a importância de cada funcionário para exercendo as funções de trabalho, Depois passando uma dinâmica pra trabalhar em equipe, fazendo que converse e fale seu pensamento para melhor fazer a tarefa junto, ajudando nas habilidades a ser desenvolvendo, adquirido conhecimento e também mostrando que poderá ser um líder no futuro.

Por que a dinâmicas de grupo? Pois ela é uma forma divertida e eficiente de melhorar o relacionamento entre os membros da equipe. Trabalhando a integração por meio de exercícios simples que incentivam a colaboração entre os membros, o conhecimento uns dos outros e uma melhor convivência com as diferenças. E ainda traz para a empresa, alguns dos principais benefícios que as dinâmicas de grupo proporcionam, sendo elas:

Equipe mais empenhada e comprometida com o trabalho, o que facilita o alcance de metas individuais e coletivas.

Maior transparência nas relações interpessoais e confiança entre os membros da equipe, que tornam o dia a dia no trabalho mais leve, agradável e motivador.

Aumento da colaboração dos membros uns com os outros, o que evita competições desnecessárias e facilita e agiliza a execução das tarefas.

Melhoria geral da performance da equipe, com membros mais engajados e conscientes de suas habilidades e importância para que os objetivos da empresa sejam atingidos.

3.3.1 Transmissão de informação

É muito importante uma boa comunicação do líder com os membros de sua equipe, sabendo orientá-los dando ordens e feedbacks, mas ele também precisa saber ouvir os colaboradores. A comunicação é uma via de mão dupla, e não a imposição de uma informação. Saiba explicar de forma clara e objetiva os desafios e metas da equipe e não deixe que os ruídos interfiram na comunicação entre vocês.

3.3.2 Desenvolvimento de habilidades

Busque o seu desenvolvimento sempre em evolução, goste de aprender coisas novas, e esteja aberto a novas ideias e opiniões. O autoconhecimento também é fundamental, para isso, procurar um coaching pode ser uma boa alternativa, pois além de trabalhar a inteligência emocional, permite a construção de um perfil mais eficiente, focado e engajado nos próprios objetivos.

3.3.3 Desenvolvimento ou modificação de atitudes

A modificação de atitudes no treinamento é voltada para as tarefas a serem executadas, com foco no desempenho do cargo atual ou para aproveitamento futuro. E ainda com a mudança das atitudes negativas para atitudes mais favoráveis; entre elas, motivação para o trabalho, sensibilização dos gestores para os sentimentos e reações da equipe. Tendo uma relação saudável dos colaboradores, passando obrigatoriamente pelo caminho da compreensão um do outro, pois o outro precisa de algum espaço para refletir sobre suas atitudes também na empresa.

3.3.4 Desenvolvimento de conceitos

Esse treinamento faz que a pessoa mudei um pouco de ideia do que ela pensava antes e comece ver com outros olhos o conceito dos seus colegas de

trabalho, vendo que seu pensamento pode ser mudado com conhecimento de outra pessoa e até no que você acredita que seja o correto e ajudando acrescentar na empresa, e não ficar sempre no mesmo pensamento.

3.4 Aplicabilidade

A empresa necessita de um treinamento que possa otimizar os funcionários a perder os vícios voltados aos processos produtivos. A Strufaldi poderá por meio disso moldar os funcionários para que eles possam desenvolver a partir dos valores da empresa. A partir de técnicas que possam reunir todos os setores e assim.

3.5 Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho implica avaliar as competências gerenciais, competências organizacionais e competências funcionais , com a avaliação de desempenho os subordinados conseguem saber o que seu chefe pensa a seu respeito Chiavenato (2000, p.323) “As práticas de avaliação de desempenho não são novas. Desde que uma pessoa deu emprego a outra, seu trabalho passou a ser avaliado em termos de relação de custo benefício”.

“A avaliação de desempenho é um instrumento extremamente valioso e importante na administração de recursos humanos, na medida em que reporta o resultado de um investimento realizado em uma trajetória profissional com o retorno recebido pela organização (Marras, 2002 p.187). “

Para a empresa a aplicação seria e vista do melhoramento dos colaboradores ao ser aplicado os novos métodos no ambiente produtivo ,em meio os estoques e a fabricação dos produtos e armazenamento.

4 LAYOUT

Layout ou arranjo físico é a técnica de administração de operações cujo objetivo é aumentar a eficiência do sistema de produção. O fluxo ajustado permite a rápida movimentação dos produtos através do sistema produtivo. Desta forma, menos tempo é perdido em cada etapa, ocorrendo a rápida transformação da matéria-prima em produto final, reduzindo o lead time da produção.

“O arranjo físico, ou ainda layout, de uma empresa ou de apenas um departamento, nada mais é do que a distribuição física de máquinas e equipamentos dentro da organização onde, através de cálculos e definições estabelecidas de acordo com o produto a ser fabricado, se organiza os mesmos para que o trabalho possa ser desenvolvido da melhor forma possível e com o menor desperdício de tempo (CHIAVENATO, 2005, p. 86).”

Para a empresa Strufaldi será feito o layout funcional em torno do estoque e movimentação para a melhor distribuição das passagens das pessoas ,empilhadeiras e a distribuição dos fornos e máquinas de telamento dos pisos, facilitando também a implementação do próximo método de qualidade.

“Para elaborar um layout é necessário primeiramente saber a quantidade de peças/produto que será produzida, de acordo com a capacidade pré-estabelecida, sendo levando em conta o número de funcionários, os turnos que a empresa irá trabalhar e ainda a tecnologia disponível para desenvolver o produto de acordo com o tempo de fabricação do mesmo. A partir destas definições é possível estipular, com base em dados concretos e cálculos de produção, a quantidade de máquinas/ferramenta que serão necessárias para desenvolver o produto em questão e posteriormente distribuir as mesmas pela empresa. (MARTINS e LAUGINI, 2005, p. 136).”

4.1 Layout Funcional

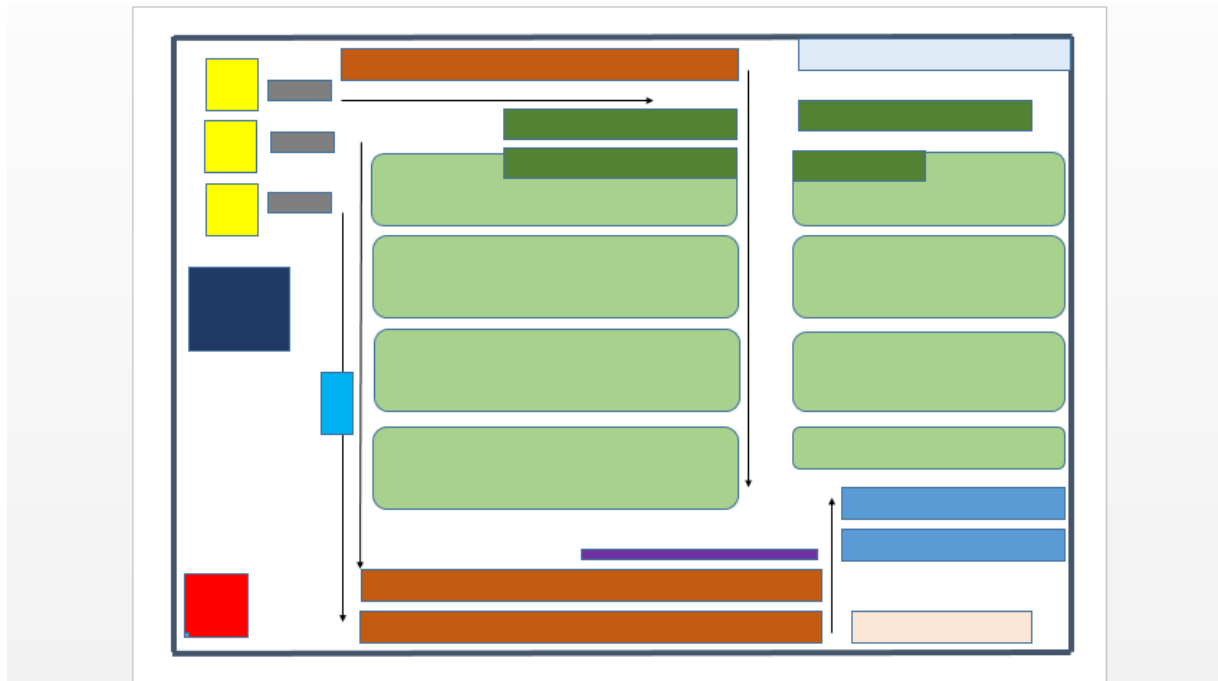
Nesse tipo de Layout de fábrica o maquinário e os processos ficam divididos por tipo, criando um setor com máquinas destinadas a mesma área. A fábrica pode ter variabilidade de produtos. Varia-se apenas a sequência de locais os quais a peça precisa passar. Outro benefício é o agrupamento de profissionais de um mesmo setor em um único lugar. Isso facilita a troca de informações e a parceria entre eles. Em contrapartida, dividir o ambiente por função acaba muitas vezes dificultando o diálogo entre setores diferentes, o que pode ocasionar muitas vezes erros de execução por falha na comunicação. Neste tipo de layout será identificado ruas para a o armazenamento do estoque .

“Layout por Processo ou Funcional Todos os processos e os equipamentos do mesmo tipo são desenvolvidos na mesma área e operações ou montagens semelhantes são agrupadas na mesma área. O material se desloca buscando os diferentes processos. O layout é flexível para atender a mudanças de mercado e do espaço físico, atendendo a produtos diversificados em quantidades variáveis ao longo do tempo. Apresenta um fluxo longo dentro da fábrica, que é adequado a produções diversificadas em pequenas e médias quantidades. Este layout também possibilita uma relativa satisfação no trabalho. (MARTINS, PETRÔNIO G.; LAUGENI, FERNANDO PIERO, 2006)”

4.1 Aplicabilidade

A mudança será específico na mudança do forno 1 para junto com os outros dois fornos ,assim abrindo espaço para os produtos prontos para carregamento ,a linha de produção também será articulada para o lado do forno , as ruas de armazenagens do estoque será mudada de lado aumentando a quantidade de ruas ,seguido a figura de como é atualmente o layout.

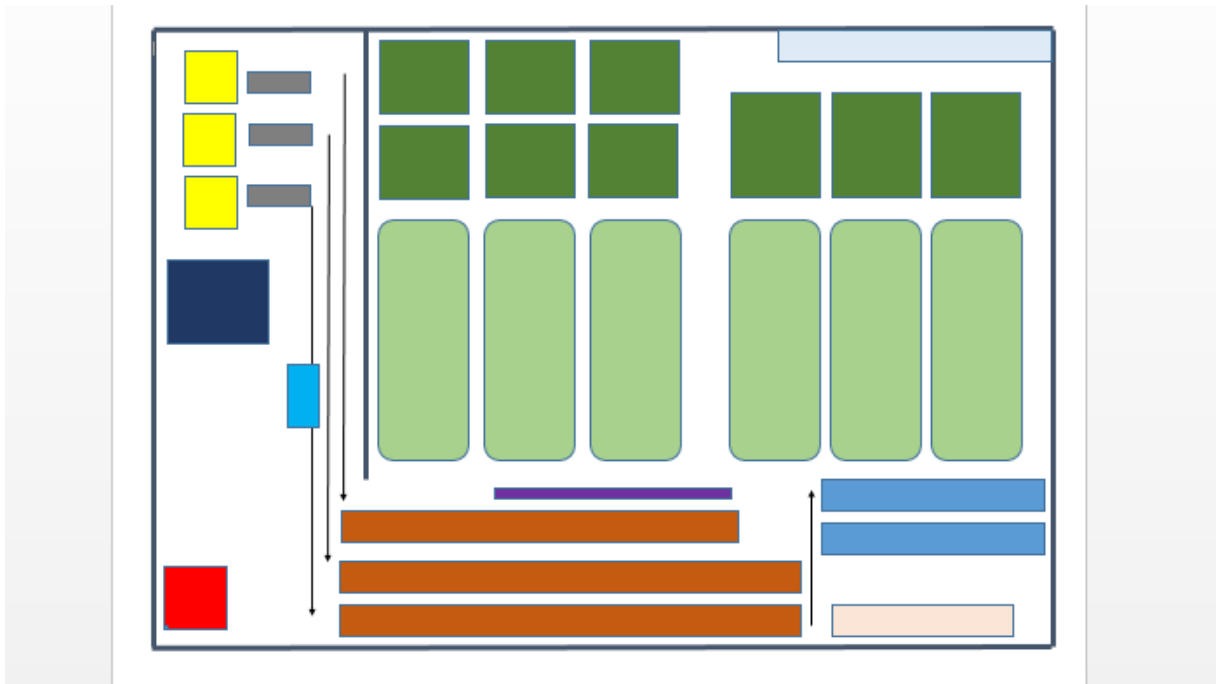
Figura 11- Layout Strufaldi



Fonte: Própria

- Fornos
- Estoques
- Prensas
- Máquinas de telamento
- Máquina hd
- Área de produção de esmalte
- Forno de secagem
- Setor dos mecânicos
- Área amostras, refeitório
- Área de estoque para carregamento
- Máquina de embalagem
- Máquina automática de pancones

Figura 12 – Disposições do Layout



Fonte: Própria

- Fornos
- Estoques
- Prensas
- Máquinas de telamento
- Máquina hd
- Área de produção de esmalte
- Forno de secagem
- Setor dos mecânicos
- Área amostras, refeitório
- Área de estoque para carregamento
- Máquina de embalagem
- Máquina automática de pancones

Uma boa organização do layout faz com que o espaço seja aproveitado da melhor maneira possível. Assim, é possível armazenar mais itens utilizando o mesmo ambiente. Os corredores estão projetados para garantir uma boa movimentação de pessoas, máquinas e equipamentos, ao mesmo tempo em que não comprometem a

área que é destinada ao estoque Assim, o ideal é armazenar os itens que possuem maior saída (giro alto) em uma área mais próxima da expedição — diminuindo a distância percorrida — e em uma altura mais fácil de alcançar — facilitando a identificação . Outro ponto importante relacionado à facilidade de encontrar os itens é a organização por meio de grupos de produtos. Ou seja, o ideal é criar categorias e agrupá-las dentro do estoque, facilitando o processo de entrada e saída , resultando em mais eficiência do espaço do estoque.

5 O PROGRAMA “5S”

O programa visa a melhoria do ambiente de estoque que ocupa um espaço importante na empresa Strufaldi, incentivando a aplicação em todos os setores com a busca de qualidade total, além da melhoria de saúde das pessoas que participam do processo de estocagem, inspeção, separação e carregamento dos produtos, o programa consiste em 5 passos transformar a rotinas de todos os envolvidos.

“Todas as empresas que desejam melhorias de qualidade têm que começar pelos aspectos básicos, ou seja, pelos 5S’s, uma campanha dedicada a organizar o ambiente de trabalho, e conservá-lo arrumado e limpo, manter as condições padrão e a disciplina necessária para a execução de um bom trabalho. (OSADA, 1992, p. 203).”

5.1 Os 5 sentidos

Seiri – senso de organização, separar o que é necessário do que é desnecessário, dando um “destino” ao material considerado desnecessário naquele momento. Ribeiro, 1994, p.18 “Organizar é separar as coisas necessárias das que são desnecessárias, dando um destino para aquelas que deixaram de ser úteis para aquele ambiente”

Seiton – senso de ordenação, onde é feito o agrupamento do material necessário, de acordo com a facilidade de acessá-las, levando-se em conta a frequência lógica já praticada .

“Ordenar é guardar as coisas necessárias, de acordo com a facilidade de acessá-las levando em conta a frequência de utilização, o tipo e o peso do objeto, como também uma sequência lógica praticada, ou de fácil assimilação. Quando se tenta ordenar as coisas, necessariamente o ambiente fica mais arrumado, mais agradável para o trabalho e, conseqüentemente, mais produtivo. (RIBEIRO, 1994, p. 18).”

Seiso – senso de limpeza, é feita a eliminação da sujeira, inspecionando para descobrir e atacar as fontes de problemas. A limpeza deve ser encarada como uma oportunidade de inspeção e de reconhecimento do ambiente.

“Limpar é eliminar a sujeira, inspecionando para descobrir e atacar as fontes de problemas. A limpeza deve ser encarada como uma oportunidade de inspeção e de reconhecimento do ambiente. Para tanto, é de fundamental importância que a limpeza seja feita pelo próprio usuário do ambiente. (RIBEIRO, 1994, p. 18)”

Seiketsu – senso de asseio, onde fazer o asseio é conservar a higiene, tendo o cuidado para que os estágios de organização, ordem e limpeza já alcançados não retrocedam. Isto é executado através da padronização de hábitos, normas e procedimentos. “Manter o asseio é conservar a higiene, tendo o cuidado para que os estágios de organização, ordem e limpeza, já alcançados, não retrocedam. Isto é executado através da padronização de hábitos, normas e procedimentos”. Ribeiro, 1994, p. 19

Shitsuke – senso de autodisciplina, onde ser disciplinado significa cumprir rigorosamente as normas e tudo o que for estabelecido pelo grupo. A disciplina é um sinal de respeito ao próximo. Segundo Ribeiro, 1994, p. 19 “Ser disciplinado é cumprir rigorosamente as normas e tudo o que for estabelecido pelo grupo. A disciplina é um sinal de respeito ao próximo”.

Figura 13 Os 5's ilustração



Fonte: <https://liderjr.com/blog/porque-implementar-o-5s-em-sua-empresa/>

“Os 5S’s foram interpretados como “senso” não só para manter o nome original do programa, mas porque refletem melhor a ideia de profunda mudança comportamental. É preciso “sentir” a necessidade de fazer. Assim, adotou-se: senso de utilização, para seiri; senso de ordenação, para seiton; senso de limpeza, para seisou; senso de saúde, para seiketsu e senso de autodisciplina, para shitsuke. Outros termos encontrados na literatura com certa frequência são: organização, arrumação ou seleção, para seiri; ordenação, arrumação, organização e sistematização, para seiton; higiene, asseio ou padronização para seiketsu e disciplina, educação e comprometimento para shitsuke. Limpeza tem sido adotada sem variações para seisou. (SILVA, 1994, p. 14-15)”

5.2 Aplicabilidade

Com a aplicação do 5’s será feita primeiro a separação dos matérias sem nenhum giro de vendas como os produtos de pontas de estoque antigos fora de linha, que ocupa muito espaço sendo elas descartadas assim como também o estudo de produtos de classificação standard (material de 2º) para descarte, muitas embalagem fora de linha também terão o mesmo destino. Após essa etapa será ordenados cada

disposição dos produtos por tamanhos e formatos específicos e colocação de ruas para identificação com a colocação de fitas no chão e placas com nomes das áreas, com o senso de limpeza fará uma constante limpeza dos setores e estoque em geral tornando um ambiente mais agradável trazendo uma melhoria de imagem interna e externa, o senso de padronização será implantada as regras de armazenamento em seus respectivas ruas, e o ultimo senso é destinado manter essas novas normas entre os colaboradores de toda a empresa.

6 RESULTADOS ALCANÇADOS

Após mostramos as nossas ferramentas que poderia trazer uma melhoria significativa para a empresa, colocando em pratica, o que foi colocado no papel em teoria dos estudos, para conseguir fazer uma conversa com os funcionários da empresa, visando que eles são muito importante para todo o processo da empresa, sendo mais proativos ajudaria em muita na organização utilizando 5's e na gestão de pessoas ajudaria nas conversas, como dos donos para seus subordinados e os líderes de setor com sua equipe, como também os colaboradores poderiam entender de uma forma melhor de trabalhar com seus companheiros da empresa, trazendo uma união para a equipe, já o layout trazendo um espaço mais organização da melhor maneira possível do setor de estoque, principalmente podem aumentar a efetividade na hora de guarda como também no carregamento, pois não estará perdendo mais tempo na hora de procurar os produtos finalizado.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Teve-se a visão geral de como é importante o desenvolvimento das pessoas através de incentivos e treinamentos buscando uma função mais harmoniosa do trabalho exercido entre as pessoas na organização, além de um estudo do espaço aplicando a ferramenta Layout traz grande impacto na produtividade trazendo mais agilidade no processo de produção e armazenamento dos produtos, 5's com sua extrema importância entre todos os processos e todas as organizações parece simples mas sua grande dificuldade é a constante aplicação de uma nova cultura nas pessoas e rotinas entre eles, obtive a experiência de como funciona a análise em uma empresa, como é feito a investigação dos problemas com o objetivo das soluções possíveis.

Pôde-se aprender que a Administração é tudo não somente na empresa mas em todos os sentidos na vida, ela é responsável por gerir, gerenciar, tomar decisões, achar a melhor forma de fazer algo, ter diversas visões a curto médio e longo prazo nas mais diferenciadas situações da vida seja em relação as aquisições, gestão do tempo e afins. Durante a confecção desse Trabalho de Conclusão de Curso, houveram diversos aprendizados com as suas respectivas importâncias, foi algo que mudou a vida de todos os estudantes da Etec Sales Gomes em todos os sentidos, pois houve por parte dos orientadores e alunos, um verdadeiro compromisso mútuo que pôde trazer mais conhecimentos não somente com as ferramentas, conceitos abordados, mas também ensinamentos para a vida de cada um.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Bussines Model Generation**-Inovação em Modelo de Negócios.1 ed. Rio de Janeiro: Alta books, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto **Gestão de pessoas**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999

CHIAVENATO, I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**, 2ª. ed. Rio de Janeiro: Campus 2000.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração da remuneração**: São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: segunda edição. Rio de Janeiro, RJ,2005

MARTINS, & LAUGENI. **Administração da Produção**. São Paulo: Saraiva, 2005

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P., **Administração da Produção**, 2ª ed.São Paulo: Saraiva, 2006

OSADA, Takashi. Housekeeping, **5S's**: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. 3. ed. São Paulo: Instituto IMAM, 1995. 212 p

SILVA, João Martins da. **5S: O ambiente da qualidade**. 3. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994. 160 p.

RIBEIRO, Haroldo. **5S: Um roteiro para uma implantação bem sucedida**. Salvador, BA: Casa da qualidade, 1994. 99 p.