Revista Eletrônica
Gestão e Recursos
Humanos

GESTÃO DE ESTOQUE DOS MATERIAIS PARA LIMPEZA NA EMPRESA LATAM

MANAGEMENT OF CLEANING MATERIALS IN THE COMPANY LATAM

Luciano Soares Fernandes[5]
Profa Dra. Rosiane Dias Mota[6]

Resumo

Em um mundo moderno e cada vez mais competitivo torna-se imprescindível a existência de processos eficazes inclusive no que se refere aos produtos armazenados. Neste contexto, realizou-se esta pesquisa com o objetivo à analisar o processo de gestão e controle do estoque de materiais para limpeza e desinfecção de aeronaves no departamento *Ground Handling*, e como este pode influenciar na imagem da companhia como um todo. Como metodologia adotou-se o método dedutivo, utilizou-se a abordagem qualitativa, com tipo de pesquisa descritiva. Como procedimentos de pesquisa utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a pesquisa participante. No levantamento de dados utilizou-se o questionário semiestruturado aplicado aos trabalhadores do departamento estudado. Nos resultados obtidos é notório que o departamento analisado possui quantidades de pessoas suficientes os quais foram devidamente capacitadas. O setor dispõe de diversas ferramentas e possui métodos adequados que auxiliam na gestão do estoque. Concluiu-se que com a globalização e o avanço tecnológico, uma boa gestão de estoques passa de diferencial para uma obrigação, onde erros podem onerar o processo, portanto torna-se fundamental a existência de métodos aplicados nesse sentido, visando a eficiência e destaque perante a concorrência.

Palavras-chave: Armazenagem. Estocagem. Controle. Suprimento. Demanda.

Abstract

In a modern and increasingly competitive world, effective processes, including stored products, are indispensable. In this context, this research was conducted with the objective of analyzing the process of management and control of the stock of materials for cleaning and disinfecting aircraft in the Ground Handling department, and how this may influence the image of the company as a whole. As a methodology the deductive method was adopted, the qualitative approach was used, with descriptive research type. The research procedures were bibliographic research and participant research. The data collection used the

[5] Bacharel em Administração.
[6] Profa Orientadora.

semi-structured questionnaire applied to the workers of the department studied. In the results obtained it is noticeable that the analyzed department has enough people who were properly trained. The sector has several tools and has appropriate methods that help in the management of inventory. It was concluded that with globalization and technological advancement, a good inventory management goes from differential to an obligation, where errors can burden the process, therefore it is essential the existential of applied methods, aiming at efficiency and prominence before the competition.

Keywords: Storage. Stocking. Control. Supply. Demand.

1 INTRODUÇÃO

A concepção de armazém está diretamente relacionada ao estoque. Os armazéns, são locais específicos para a armazenagem de matérias primas ou produtos acabados, visando ao suprimento da cadeia produtiva, assim como ao suprimento de demandas por parte dos clientes. Portanto a armazenagem é a organização do espaço e dos produtos, de forma que facilite todas as movimentações necessárias para manter o estoque (PAOLESCHI, 2014).

Neste contexto, o armazenamento de produtos em um determinado local, visa ao atendimento de necessidades nas mais diversas áreas de atuação. Assim, o estoque pode ser considerado ora como o acúmulo de insumos para fabricação de produtos acabados; ora composto por produtos adquiridos em sua forma original para comercialização e, ora por produtos adquiridos para fins de consumo, que é o caso desta investigação. Todavia, nos três casos existe a necessidade de armazenagem e/ou estocagem de recursos, uma vez que as demandas são impossíveis de prever com exatidão (MARTELLI; DANDARO, 2015).

Os locais para armazenamento do estoque devem ser adequados e preparados para sua manutenção, de forma que facilite a movimentação, a distribuição e mantenha os produtos bem acondicionados para que estes não se estraguem (no caso de produtos com prazo de validade) ou sofram avarias em geral (PAOLESCHI, 2014).

Uma conclusão sobre estoque, alcançada tanto por Dantas (2015), quanto por Martelli e Dandaro (2015), é que o estoque consiste naquilo

que necessita ser armazenado com uma finalidade específica. Todavia, os últimos autores citados elencam a importância de se observar a questão do tempo, da organização e da rotatividade dos produtos no armazém.

O estoque é tido como um método preventivo contra situações inesperadas, no entanto trata-se de algo inutilizável por um certo tempo. Sendo assim, é fundamental entender que toda organização, necessita ter algum tipo de estoque, e também observar o real motivo e demanda deste para suas atividades não serem comprometidas (PAOLESCHI, 2014).

Com base no texto à cima entende-se que o estoque é fundamental para qualquer segmento de negócio, inclusive no ramo de aviação que é um mercado altamente competitivo e com o passar do tempo tornou-se cada vez mais demandante de agilidade em seus processos. Com isso as companhias aéreas se vêem obrigadas a traçarem estratégias para se manterem.

A presente investigação refere-se ao estudo do estoque no âmbito da empresa aérea LATAM - resultado da fusão de duas companhias aéreas: a LAN e a TAM (LATAM, 2019).

A TAM era uma companhia aérea sediada no estado de São Paulo. A companhia obteve posição consolidada de liderança na década de 1990, graças à atuação do até então presidente Rolim Amaro. Desde ai ampliou suas frotas de aeronaves e aumentou o número de vôos, obtendo inclusive alcance de destinos internacionais em 1998 (LATAM, 2019).

Em 2011, foram iniciados os processos de fusão da empresa TAM com a chilena LAN, processos estes que se concretizaram em 2012, originando a LATAM *Airlines Group* (grupo de companhias aéreas) (LATAM, 2019).

As unidades da LATAM nos aeroportos são compostas por diversos departamentos. No aeroporto Santa Genoveva - Goiânia, se dividem em: supervisão, agentes de *check-in* (apresentar-se), agentes de bagagens extraviadas, agentes de aeroporto e agentes de loja. Todos eles trabalham em atendimento direto aos clientes, com a venda de passagens e processos voltados ao embarque e desembarque de passageiros e bagagens.

O *back office* (retaguarda), é composto por: líder, operador de equipamentos, agentes de bagagens e agentes de limpeza e desinfecção de aeronaves. Eles fazem parte do departamento de *Ground Handling* (assistência em terra), que abrange serviços de apoio operacional voltados a aeronaves enquanto estacionadas. Os líderes são responsáveis pelo departamento, os operadores são encarregados da operação de todos os equipamentos motorizados, que são necessários para o serviço. Os agentes de bagagem são responsáveis pelos processos referentes a bagagens, desde o momento que são despachadas até o retorno às mãos dos clientes. Os agentes de limpeza cuidam dos serviços de limpeza em geral da parte interna das aeronaves.

Dos setores supracitados, tem-se como objeto de pesquisa o setor de limpeza e desinfecção de aeronaves. Este é composto por onze colaboradores, os quais possuem a função de fazer com que os aviões estejam em condições mínimas necessárias para o conforto dos passageiros. O tempo disponibilizado é de acordo com a situação em que se encontra cada aeronave, para que haja uma maior eficiência em tempo de solo e qualidade no serviço executado. O número de pessoas envolvidas nesse processo é de no mínimo quatro funcionários para cada operação.

Para a realização das atividades desse departamento é fundamental a disponibilização de material adequado para limpeza e em quantidade suficiente.

Tendo em vista os processos apresentados do setor de *Ground Handling* da empresa LATAM, tem-se como problemática: qual é o processo de gestão e controle de estoque dos materiais para limpeza e desinfecção de aeronaves no departamento de *Ground Handling*, e como este pode influenciar a imagem da companhia como um todo?

É essencial que haja processos minuciosos e cuidadosos no que diz respeito à limpeza dos aviões, visando o conforto e bem-estar dos clientes, de forma que estes sejam fidelizados a empresa LATAM.

Esta temática é relevante devido à LATAM ser uma das maiores companhias aéreas do mundo. Ela traz consigo uma cultura de cuidado com o cliente através da atenção e qualidade no serviço prestado, sempre cuidando de todos os detalhes necessários para transportar os seus

passageiros com o máximo de segurança possível até os seus destinos. E para que ela se mantenha como referência nesse segmento torna-se essencial haver uma qualidade em sua gestão, inclusive de estoque.

Sendo assim, tem-se como hipóteses que uma boa gestão de estoque dos produtos de limpeza pode contribuir muito para o sucesso nas companhias aéreas. Pois a falta de materiais pode afetar diretamente nos processos de execução das atividades ligadas a limpeza dos aviões. Tendo em vista que, é fundamental ter os materiais mínimos necessários para que as aeronaves sejam limpas. E, que a falta de controle dos itens em estoque pode acarretar uma má prestação de serviço e até mesmo a não realização deste. Além disso, incorre-se em risco de faltar produtos essenciais para utilização e consumo dos clientes, podendo resultar em insatisfação por parte deles. Portanto torna-se necessário o acompanhamento continuo dos métodos referentes a gestão de estoque.

Teve-se como objetivo geral analisar o processo de gestão e controle de estoque dos materiais de limpeza e desinfecção de aeronaves no departamento de *Ground Handling*, e como este pode influenciar na imagem da Companhia como um todo.

2 METODOLOGIA

Existem diversos tipos de métodos que podem ser utilizados em uma pesquisa. O método indutivo, se baseia em levar a uma conclusão através da indução por meio de princípios específicos, ou seja é um método que parte de crenças particulares para conclusões gerais que são ou não verdades (MATTAR, 2017).

O método dedutivo, tem como estrutura básica o silogismo, que significa uma construção lógica a partir de duas premissas para chegar a uma conclusão. Em outras palavras, parte de regras gerais para explicar algo em particular (MATTAR, 2017). Já o método hipotético dedutivo, consiste na construção de várias hipóteses ao qual devem ser testadas para substituição, se necessário, e/ou a prevalência caso resista as tentativas de falseamento. Esse método é utilizado quando existem vários fenômenos, leis ou hipóteses

para explicar (MATTAR, 2017). Na presente investigação foi adotado o método dedutivo, devido à importância de observar premissas genéricas a respeito do estoque, para que seja implantado métodos eficientes e específicos em relação à este.

Utilizou-se como forma de abordagem do problema a pesquisa qualitativa, na qual envolve entre outros o levantamento de informações documentais, históricos e afins para análise. Este é um tipo de abordagem flexível e compatível com o tipo de pesquisa aqui tratado, pois, diferentemente da pesquisa quantitativa que necessita da exatidão de perguntas referentes à pesquisa e da coerência das hipóteses antes da coleta e análise dos dados, a investigação qualitativa pode ser questionada em todas as etapas, antes durante e depois (HENRRIQUE; MEDEIROS 2017). Complementando a ideia acima citada, a abordagem qualitativa pode ser considerada como subjetiva, uma vez que pode ter interpretações de fenômenos e atribuição de significados, não sendo possível ser traduzido em dados numéricos (SILVA; MENEZES 2005).

A pesquisa foi a descritiva, uma vez que objetivou a “descrição das características de uma população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relações entre variáveis” (HENRRIQUE; MEDEIROS, 2017, p.98).

Adotou-se a pesquisa bibliográfica, como procedimento teórico de pesquisa. Ela deriva de material anteriormente publicado, e por sua vez inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos (GIL, 2017).

A pesquisa utilizada foi a participante, pois a população envolvida tem participação ativa no processo, onde o planejamento, a condução e as pequenas decisões não ficam a cargo de pesquisadores profissionais (GIL, 2017).

A coleta de dados foi dividida em quatro etapas: na primeira foi solicitado a autorização da empresa para realizar a pesquisa e publicar os resultados. Na segunda foi feita a construção dos instrumentos de coleta de dados. A terceira etapa foi a aplicação dos instrumentos. E, a última etapa foi a tabulação dos resultados.

Como Instrumentos de coleta de dados, houve um questionário semiestruturado aplicado aos funcionários do departamento estudado e um roteiro de observação aplicado na rotina da gestão de estoque dos produtos de limpeza. Foram sujeitos de pesquisa 5 funcionários do departamento de *Ground Handling* da LATAM.

O Recorte temporal do levantamento bibliográfico foi dos últimos 10 anos. O período da coleta de dados foi de agosto a setembro de 2019, para aplicação dos instrumentos, e de agosto a novembro para levantamento da pesquisa bibliográfica. O recorte espacial desta investigação foi o Departamento de *Ground Handling* da LATAM, unidade Goiânia.

3 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os armazéns são locais para armazenar todos os itens que se acumulam em um intervalo de tempo formando o denominado estoque proveniente de um desequilíbrio entre oferta e demanda, conforme destacam Luccas, Silva e Marques (2015).

Já para Dantas (2015) o fator disponibilidade de estoque está diretamente relacionado à quantidade correta em armazenagem. Para ela, na concepção de estoque, o excesso é diferente da quantidade ideal com a função de suprir a necessidade. No caso da presente investigação, o estoque refere-se ao material de consumo, destinado ao uso no processo de higienização de aeronaves. Nesse caso o excesso seria sinônimo de possível prejuízo ou desperdício, tendo em vista que os produtos possuem data de validade.

Sendo assim, uma boa metodologia na administração do estoque, resulta tanto na redução do acúmulo de produtos no armazém, quanto na redução de custos. Portanto, é indispensável conhecer o histórico de consumo dos itens armazenados em meses anteriores, para que não falte aquilo que é essencial, e ao mesmo tempo não se acumule quantidades desnecessárias de produtos.

Para evitar o desperdício e o acúmulo desnecessário, existem atualmente estudos e técnicas relacionada à área de gestão e controle do estoque. A gestão de estoque é considerada como uma forma de controle dos

produtos armazenados. É também uma definição de épocas para fazer novas compras, organização, separação por lotes ou datas, classificação e acomodação de todas as peças que o compõem.

A gestão de estoque tem como finalidade controlar todas as peças que entram, advindo da compra, e saem quando um cliente as adquire. Todo esse processo necessita de uma estrutura lógica de controle, para que funcione bem, visto que é um setor fundamental para a organização (MARTELLI e DANDARO, 2015).

Neste contexto, uma boa gestão deve levar em consideração as demandas, visto que a formação de estoques não é por quantidade específica de cada item. Ou seja, quanto maior a demanda de algo maior deve ser o número armazenado, assim como itens que não são tão utilizados devem ter suas quantidades reduzidas em estoque (MARTELLI e DANDARO, 2015).

É importante que uma empresa cuide da gestão do estoque como uma parte do seu planejamento estratégico e operacional. Para que com isso não haja desperdício de custo, de tempo e espaço físico, além de garantir no seu armazém os itens corretos para suprir as demandas da empresa e mantenha a eficiência necessária (PAOLESCHI, 2014).

A eficiência no controle do estoque é fundamental para que a empresa mantenha–se competitiva. Nesta perspectiva, eficiência está ligada à obtenção de mercadoria em quantidades certas para atender as demandas, cumprindo adequadamente as atividades requeridas (DANTAS 2015).

A existência de um estoque bem controlado é uma forma de prevenção contra várias situações inesperadas. Dentre as quais podemos destacar os períodos de férias, quando aumenta o fluxo de passageiros e, consequentemente, necessita-se de mais itens presentes no estoque, uma vez que são necessários mais aviões na frota. Além disso as aeronaves chegam a aeroportos para o processo de limpeza em situações de sujeira maior que em outros períodos do ano. Desta forma, observa-se a importância de empresas trabalharem com a possibilidade de fatos inesperados como: aumentos não previstos na demanda, greves, desastres naturais, etc. Sendo assim, torna-se essencial um acompanhamento cíclico de cada elemento armazenado (BALLOU, 2006).

Alguns itens têm maior duração no estoque, devido ao seu grau de utilização ser mais baixo. Em contrapartida, existem aqueles que são muito utilizados, mais não necessariamente são os mais importantes. E existem outros em que o seu grau de importância independe da quantidade utilizada, ou seja, são itens que não podem faltar, pois sem eles não há limpeza, por isso o gestor deve controlar tudo isso (BALLOU, 2006).

Uma das principais ferramentas para controle de estoque é a curva ABC, também conhecida como Princípio de Pareto, devido à teoria do sociólogo Vilfredo Pareto, quando ele observou em um de seus estudos, na Itália, que 20% das pessoas detinham 80% da renda daquele país e, aos 80% da população sobravam os 20% restantes de renda (PAOLESCHI, 2014).

Segundo o autor “A curva ABC é um método de classificação de informações para que se separem os itens de maior importância, que são normalmente em menor número” (PAOLESCHI, 2014, p.66), Para ele, a curva ABC é uma ferramenta de gestão de estoque, que avalia a rotatividade dos itens e o grau de importância que estes representam para a empresa.

Desse modo, cada componente do estoque tem uma média de consumo mensal. Por isso é importante fazer o levantamento de seus históricos individuais, uma vez que cada produto possui o seu tempo certo de reposição. Com isso torna-se mais fácil identificar o ponto adequado a fazer novas requisições, e assim não haja ausência de elementos importantes para os processos de atividades ao qual se destina o estoque (PAOLESCHI, 2014).

A partir dos conceitos e reflexões realizadas, é preciso que sejam armazenados os produtos necessários à limpeza dos aviões. Mesmo que estes não sejam importantes no momento, pois oscilações de quantidades a serem utilizadas podem ocorrer em cada operação. O estoque é uma forma de prevenção contra fatos inesperados, seja devido à demora de entrega, ou a utilização maior do que o previsto dos produtos em questão.

Desse modo, Dantas (2015 p12) complementa ainda que “é recomendável que os produtos sejam cadastrados e armazenados de acordo com suas características de uso como, exemplo: limpeza, laticínios, massas, perfumaria etc”. No caso da pesquisa em questão, voltada à limpeza e desinfecção de aeronaves, os produtos são separados de acordo com seus

tipos, para que haja uma maior identificação dos produtos mais importantes e que devem ser requeridos em quantidade suficiente para cada período. Além disso, o estoque de materiais para limpeza de aeronaves é composto por produtos dos mais altos padrões de qualidade.

É importante dar preferência a produtos de maior concentração e de mais qualidade, pois assim serão feitos mais serviços com menos produtos. Além disso, alguns materiais têm capacidade de durarem mais tempo, e com isso podem ser usados em um maior número de vezes. Como resultado, obtém-se economia com transporte e armazenagem. Sendo assim será mais fácil controlar o estoque (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA, 2015).

Para que haja um controle efetivo na estocagem dos materiais necessários à limpeza dos aviões, é fundamental que haja registros de entradas e saídas de todos os itens em um sistema virtual, juntamente a contagens periódicas do estoque físico para evitar possíveis discrepâncias. Desta forma o gestor poderá acompanhar de forma mais prática e eficaz todo o processo (SOUZA; OLIVEIRA, 2016).

Os estoques são recursos de suma importância para as organizações, por isso torna-se necessário o levantamento de informações diretamente relacionadas a esses' para servirem de auxilio nas tomadas de decisões (SANTOS *et al*.,2018).

Existem várias ferramentas que auxiliam na gestão de estoque das companhias aéreas. Uma delas é o SIG (Sistemas de Informações Gerenciais), que atuam através do levantamento e documentação de informações como: quantidades de vôos diários, itens necessários em cada limpeza e se são necessários em todos os processos em diferentes aeronaves, tempo de entrega, etc. Todos esses levantamentos servirão para nortear as ações do gestor no que se refere ao estoque, desde as requisições até o suprimento de tudo que for necessário auxiliando assim nas tomadas de decisões (SOUZA; OLIVEIRA, 2016).

3.1 PERCEPÇÃO DA EQUIPE QUANTO À GESTÃO DE ESTOQUE

Indagou-se como a equipe avalia o estoque dos produtos de limpeza na RAMPA (assim é conhecido o departamento de *ground handling* pelo publico aeroviário). Na perspectiva dos entrevistados 80% consideram como positivo e apenas 20% como regular (Figura 1).

O estoque é um fator imprescindível para o sucesso de qualquer organização, haja vista que as necessidades tanto dos clientes como das organizações são supridas através deste, entretanto é importante ressaltar que não basta ter o estoque, é necessário haver um controle (AMARAL, 2011).

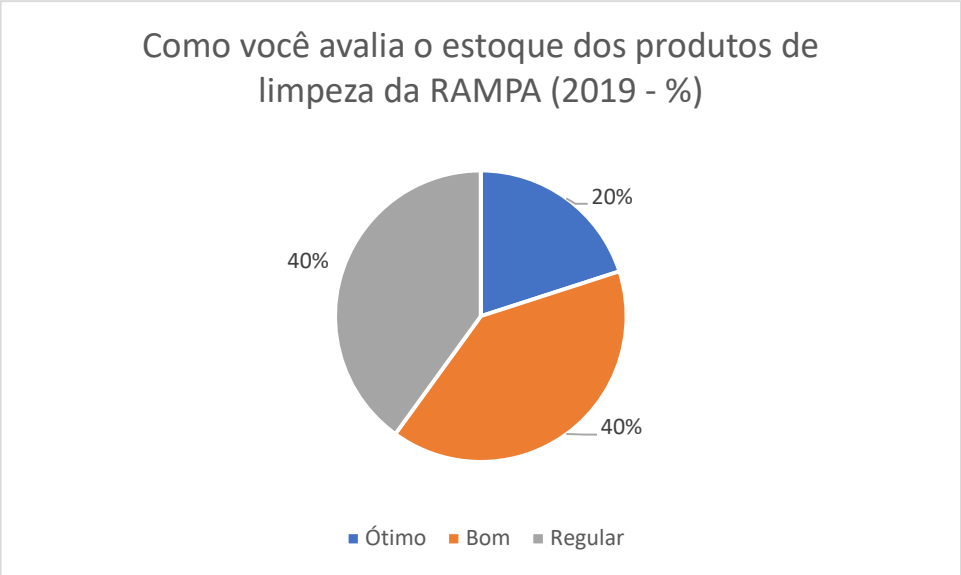


Figura 1: Como você avalia o estoque dos produtos de limpeza da RAMPA?
Fonte: Autor (2019)

Em entrevista realizada aos funcionários de RAMPA, sobre como eles avaliam os métodos de gestão do estoque do departamento, a maioria (60%) consideram os métodos adotados como bons. Todavia, o restante (40%) consideram regular. Desta forma entende-se que na perspectiva dos entrevistados a metodologia de gestão do departamento estudado é adequada, embora tenha o alerta da importância em haver sempre acompanhamento e supervisão por parte dos gestores quanto à adesão dos colaboradores aos métodos implantados (figura 2).

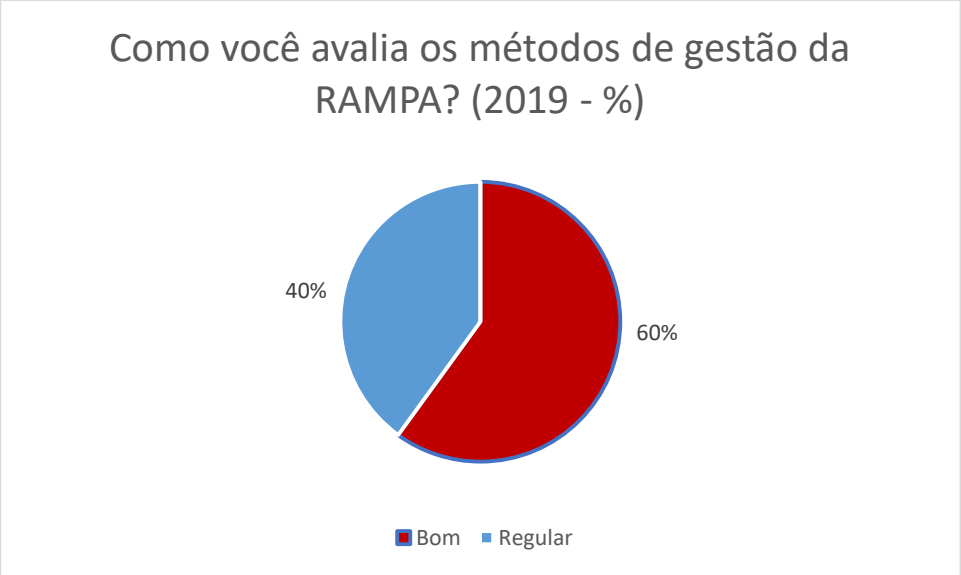


Figura 2: Como você avalia os métodos de gestão da RAMPA?
Fonte: Autor (2019)

Quando questionados sobre a possibilidade de terem alguma sugestão de melhoria para a gestão do estoque da RAMPA, verificou-se que entre as respostas obtidas há uma neutralidade por parte de 2 funcionários. Os demais afirmaram ser necessário ampliação da análise e acompanhamento dos processos; melhor capacitação das pessoas envolvidas; acompanhamento continuo; e centralização dos processos em menos pessoas.

Foi questionado aos funcionários de limpeza se eles consideram o local de armazenagem adequado e alguns acreditam que sim para a atual demanda de produtos utilizados pelo departamento. Apenas uma pessoa afirma que em sua visão o local deveria ter uma amplitude mais elevada. Não existe um tamanho especifico para que o armazém seja considerado ideal, o tamanho adequado é aquele que atenda eficazmente a demanda da empresa (GERALDINA, 2016).

Quanto à qualidade dos produtos de limpeza utilizados pela RAMPA, os colaboradores questionados (40%) consideram boa enquanto que os demais (60%) consideram de qualidade regular, o que significa que na visão deles os produtos não são ruins (figura 3). Com o grande número de concorrência em qualquer nicho de mercado, a qualidade torna-se uma das opções para que a empresa saia na frente perante as demais, de forma a atrair e reter clientes em potencial (GERALDINA, 2016).

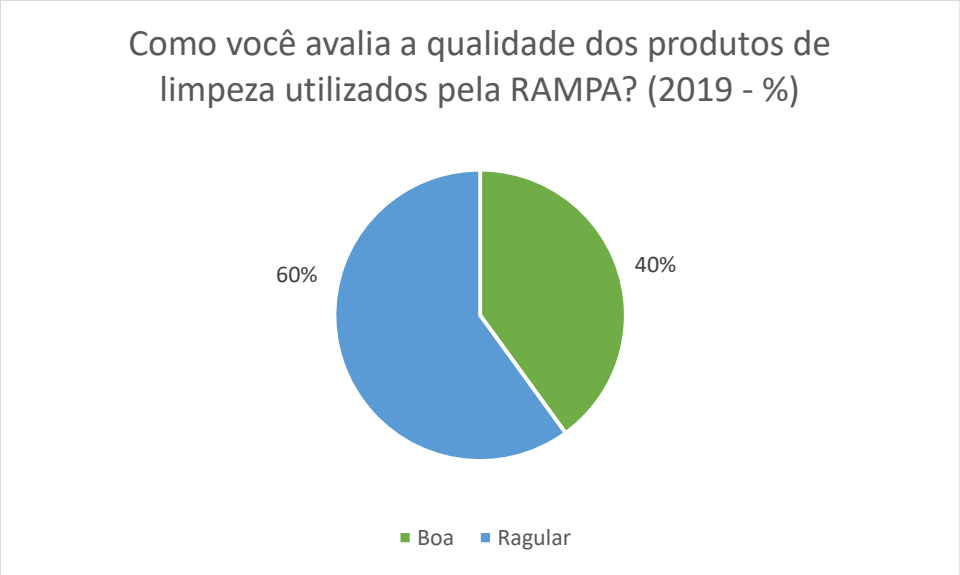


Figura 3: Como você avalia a qualidade dos produtos de limpeza utilizados pela RAMPA?
Fonte: Autor (2019).

Indagou-se sobre o tempo de entrega dos elementos que compõem o estoque e a maioria dos colaboradores consideram demorado (60%), os (40%) restantes consideram como razoável (figura 4). O tempo de entrega torna-se um critério de suma importância para a eficiência na gestão do estoque, dado que através do tempo é possível mensurar a quantidade necessária para aguardar até a chegada da próxima requisição (MIAZZO; PARINOS, 2016).

.

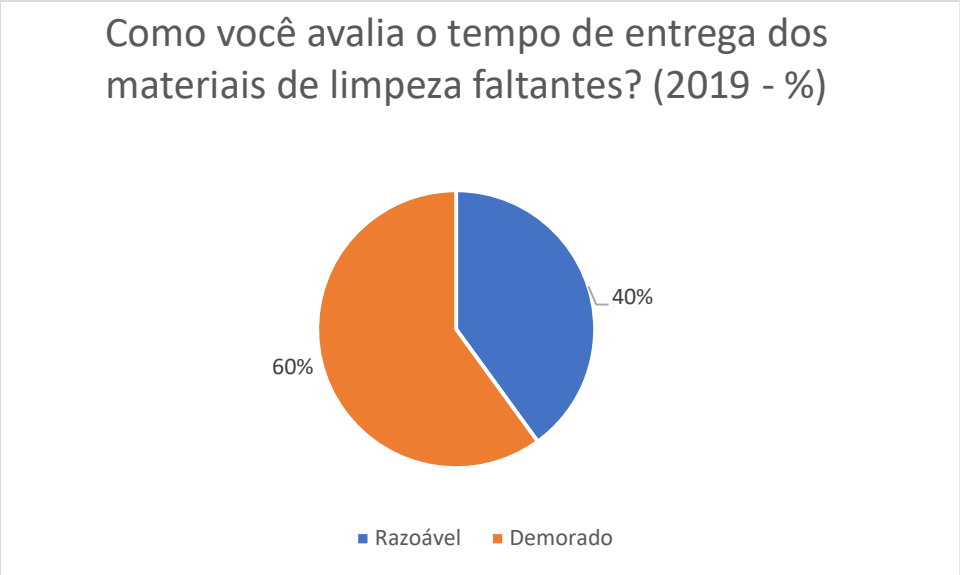


Figura 4: Como você avalia o tempo de entrega dos materiais de limpeza faltantes?
Fonte: Autor (2019).

Buscou-se conhecer como são avaliados os preços dos produtos de limpeza na ótica dos funcionários de RAMPA e (80%) consideram o valor elevado, apenas (20%), julgam o custo acessível (figura 5). O valor monetário de itens a serem utilizados por qualquer companhia, devem ser o mais justo possível, pois assim haverá economia em larga escala e consequentemente maior lucro ao final de cada período (MIAZZO; PARINOS, 2016).

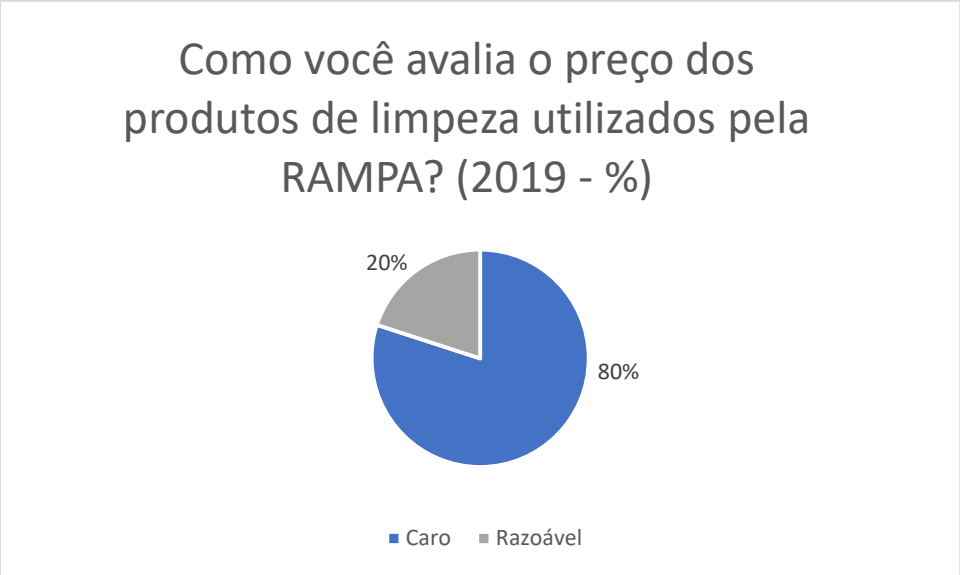


Figura 5: Como você avalia o preço dos produtos de limpeza utilizados pela RAMPA?
Fonte: Autor (2019).

Quanto à capacitação dos colaboradores sobre a gestão de estoque, todos afirmam terem sidos treinados, entretanto alguns declaram que de forma superficial e por isso se depararam com algumas dificuldades no cumprimento da função. Segundo Andrade (2014), para que o colaborador se torne efetivamente treinado, torna se necessário o conteúdo teórico aliado ao treinamento prático.

Na perspectiva dos funcionários em relação à quantidade de pessoas envolvidas na gestão, eles alegam que é um número suficiente para o cenário atual do departamento, e alguns consideram que em momento de contingências a quantidade de pessoas torna-se insuficiente. O número de pessoas envolvidas no processo de gestão de estoques não deve ser grande,

pois assim existe uma grande chance de haver distorções e falhas, podendo ocasionar em retrabalhos (ANDRADE, 2014).

Quando questionados sobre a existência de situações onde o serviço ficou prejudicado pela falta de algum componente do estoque, a maioria declara que sim, inclusive pela ausência deste no centro de distribuição onde em determinada vez veio a ocasionar até mesmo a não realização do serviço. É evidente que em algum momento houve uma influência na execução do trabalho pela falta de materiais de acordo com a maioria entrevistada, entretanto alguns outros afirmam desconhecer ou discordam da situação. Dentro desta perspectiva Andrade (2016) ressalta que a falta de produtos em estoque pode ser consequência de vários fatores, dentre eles são falhas humanas ou demanda superior ao previsto. Assim sendo o trabalho fica comprometido pelas eventuais faltas que podem ocorrer.

Em entrevista dirigida aos colaboradores da função de limpeza do departamento de RAMPA, quanto à capacitação de todos os colegas que atuam na gestão do estoque, dentro do setor, a grande maioria (60%) não considera todos os envolvidos no processo como capacitados e (40%), discordam da incapacidade dos colegas (figura 6).

A gestão de estoque define o sucesso ou insucesso de departamentos e até mesmo de uma grande empresa, assim sendo há uma grande necessidade da capacitação de pessoas envolvidas nessas atividades (GERALDINA, 2016).

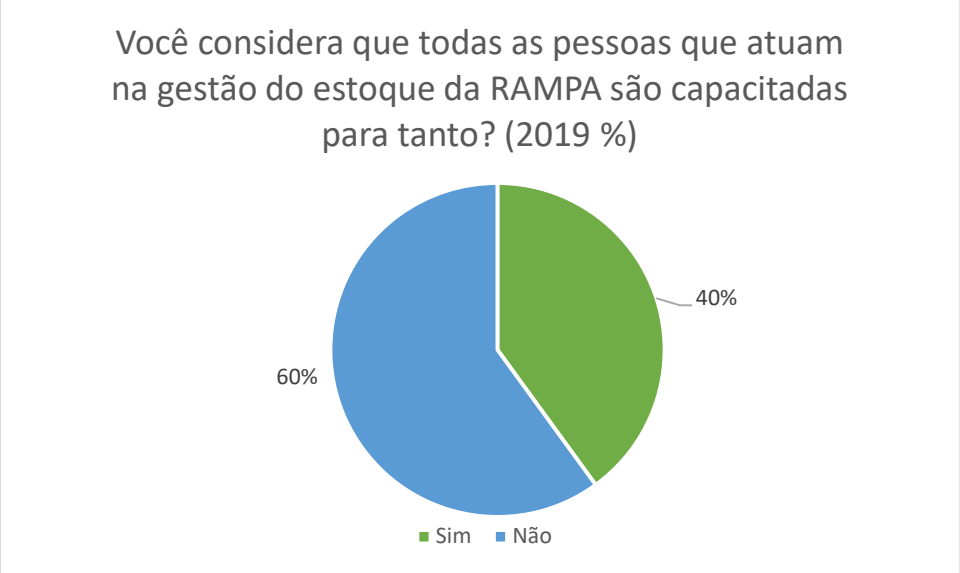


Figura 6: Você considera que todas as pessoas que atuam na gestão do estoque da RAMPA são capacitadas para tanto?
Fonte: Autor: (2019).

Sobre as ferramentas utilizadas na gestão do estoque de limpeza, a maior parte dos funcionários responderam que elas são totalmente adequadas, todavia existem falhas quanto à utilização destas por parte de alguns indivíduos. Foi levantada a hipótese de utilização de um software unificado e mais avançado que englobasse a parte de compras e de gestão dos materiais da RAMPA. Observa-se que na concepção dos envolvidos nos processos, existem sim ferramentas adequadas, apenas uma minoria considera que caso houvesse um software mais avançado, o trabalho se tornaria mais prático.

De acordo com Andrade (2014), não basta ter mercadorias disponíveis aleatoriamente e sim aquelas que se adéquem ao perfil de seus clientes. É também necessário ter ferramentas adequadas para a gestão do estoque.

Quanto à influência que a gestão do estoque tem na qualidade do serviço, os entrevistados consideram que a boa ou má qualidade depende direta ou indiretamente da gestão, assim como ela possibilita aos funcionários analisar as melhores decisões quanto aos materiais adquiridos e a conscientização ao uso destes. Foi também respondido que a qualidade do serviço depende da disposição de materiais para atender a demanda e a depender da falta de determinada unidade em estoque a limpeza fica totalmente comprometida. Apenas um colaborador considera que a gestão de estoque não influência tanto o trabalho em si, pois afirma que a qualidade está relacionada mais à execução, do que a gestão do estoque. Dentro desta perspectiva, Amaral (2011) enfatiza que a eficiência na administração do estoque pode resultar em redução de tempo, custo e principalmente em qualidade no serviço prestado.

Foi levantada a questão aos funcionários quanto à possibilidade de haver algo que possa ser implantado no departamento, a fim de melhorar tanto o trabalho de gestão do estoque, como o serviço de limpeza. As pessoas questionadas afirmaram que existem alguns pontos como: melhor capacitação dos colaboradores juntamente a supervisão efetiva destes; ter pessoas

exclusivas na gestão do estoque; conscientização no uso e atribuições de responsabilidades para melhoria constante. Alguns dos entrevistados informam não identificar algo que possa beneficiar o setor.

3.2 PERCEPÇÃO DO PESQUISADOR QUANTO À GESTÃO DE ESTOQUE

Dentro do departamento de RAMPA os colaboradores recebem treinamentos adequados para trabalhar com todos os processos referentes ao estoque, desde a compra até o controle deste, no entanto na pratica alguns deles possuem dificuldades em manipular tarefas que exigem utilização de computador pois não possuem habilidades técnicas para tanto. São fornecidos cursos de capacitação tanto online como presencial do sistema de compras, o treinamento do controle de estoque é feito de forma pratica pelo gestor responsável da RAMPA, com acompanhamento e orientação dele.

Existe um software denominado estoque virtual, onde contém todos os produtos presentes no estoque físico, quantidades de entradas e saídas de materiais, histórico de consumo, etc. Dentro do histórico de consumo de meses anteriores, faz-se uma previsão de quantidades a serem utilizadas em meses subsequentes.

Para evitar possíveis discrepâncias entre as quantidades presentes no estoque físico e o virtual, são feitas contagens periódicas e caso necessário há correções, visto que as requisições são feitas com base no sistema virtual, por isso a necessidade de o mesmo estar condizente com a realidade.

São adquiridas quantidades para o uso mensal com um pequeno acervo a mais de segurança. Uma vez que é emitido uma requisição de compras, passa-se por algumas aprovações e só então os pedidos são enviados, levando de 10 à 15 dias para que os produtos cheguem. Portanto torna-se imprescindível a eficácia na gestão e nas quantidades adquiridas para que não hajam contratempos com eventuais faltas.

O local de armazenagem é pequeno, porém adequado, visto que a demanda dos produtos são em pequenas quantidades, e com isso são estocados apenas o necessário para cada mês. O sistema de compras é o

SAP (Sistemas Aplicativos e Produtos) um dos mais conhecidos e adequados para a função.

CONCLUSÃO

Em análise aos processos de gestão e controle do estoque dos materiais de limpeza e desinfecção de aeronaves no departamento *Ground Handling,* verificou se como esse processo pode impactar a imagem da companhia como um todo.

Fica claro, que o sucesso de qualquer empreendimento pode ser influenciados holisticamente pelos pequenos processos envolvidos em toda a sua estrutura. No caso analisada, por exemplo, trata-se de uma grande multinacional que pode ter sua imagem totalmente comprometida na visão de alguns clientes pela simples limpeza mal executada.

Para que os funcionários possam realizar plenamente suas atividades de limpeza, torna-se necessário a coerência na gestão do estoque, pois do contrário entende-se que pode haver impactos diretos na execução do serviço, que por sua vez necessita da disponibilidade de materiais para execução.

Uma boa gestão de estoque significa a manutenção de quantidades suficientes no armazém, de forma a evitar desperdícios e reduzir custos, sempre cuidando para que não haja ausência de elementos essenciais para o exercício da função. Portanto o gestor deve sempre levar em consideração a demanda dos itens armazenados, para satisfazer as exigências para o qual se destina o estoque.

É evidente que a falta de componentes fundamentais no estoque, pode ocasionar em uma limpeza inadequada dos aviões, influenciando assim no conforto e bem-estar dos passageiros. Dessa forma o cliente pode ficar com uma má impressão da companhia, o que não é interessante em um mercado cada vez mais competitivo.

Com a globalização e o avanço tecnológico, uma boa administração do estoque das companhias torna-se um diferencial competitivo, podendo ser um critério de sucesso perante a concorrência.

Em suma nota se que toda e qualquer organização independente da sua estrutura necessita ter algum grau de estoque. Entretanto, é fundamental buscar sempre a eficiência através de metodologias em sua gestão, não se preocupando apenas em acumular produtos desnecessários no armazém, visto que isso gera custos e nem haja falta daquilo que é importante para a realização das atividades laborais.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Jéssica Taiani; **Gestão de Estoque;** São Paulo, 11 paginas, 2011. Disponível em :http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0055.pdf Acesso em: 18/10/19.

ANDRADE Euclides. **Gestão de suprimentos: estudo de caso dos supermercados da cooperativa Languiru LTDA;** Lajeado, 2014; 126 paginas Disponível em: https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/772/1/2014EuclidesAndrade.pdf Acesso em: 19/10/19.

BALLOU, Ronald H.; **Gerenciamento na Cadeia de Suprimentos**. Editora Bookman, 2006.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDUSTRIA, **Estratégias Corporativas de Baixo Carbono**, Brasilia 164 paginas, 2015. Disponível em :<http://www.seinc.ma.gov.br/wp-content/uploads/2016/06/Estrategias_corporativas_de_baixo_carbono_Produtosdelimpeza_baixa.pdf> Acesso em: 12 abr 2019

DANTAS,July Caroline de Araujo. **A importância do controle de estoque.** Caicó/RN. 55 paginas.(**Monografia**) Universidade Federal do Rio Grande do Norte 2015. Disponível em:<//3/A%20import%C3%A2ncia%20do%20controle_Monografia_Dantas.pdf"https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/1878/3/A%20importHYPERLINK "https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/1878/3/A%20import%C3%A2ncia%20do%20controle_Monografia_Dantas.pdf"%C3%A2ncia%20do%20controle_Monografia_Dantas.pdf> Acesso em 03 abr 2019

GIL, Antonio Carlos; **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**; São Paulo: Atlas 2017.

GRAZIOTTIN Gustavo Dalpian**. Mudanças na cultura organizacional de empresas aéreas em processos de fusão (LATAM)**. 49 Paginas **(Monografia)**, Universidade do Sul de Santa Catarina. 2016 disponivel em: </1&isAllowed=y"https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3079/Monografia%20-GUSTAVO%20DALPIAN%20GRAZIOTTIN.pdf?sequence=1HYPERLINK "https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3079/Monografia%20-GUSTAVO%20DALPIAN%20GRAZIOTTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y"&HYPERLINK "https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3079/Monografia%20-GUSTAVO%20DALPIAN%20GRAZIOTTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y"isAllowed=y> Acesso em:01 abr 2019.

LATAM. História. **Sobre nós**. Disponível em:<https://www.latam.com/pt_br/conheca-nos/sobre-nos/historia/> Acesso em: 29 mar 2019.

LUCCAS, Mariana Gonçalves; SILVA Janete de Fátima Feliciano, MARQUES, Keila Maria Ramazotti.**Armazenamento de Materiais.** São Carlos/SP 15 paginas (**Artigo**) 2017. Disponivel em:<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_administracao_de_materiais.pdf> Acesso em: 04/04/2019.

MARTELLI, Leandro Lopez; DANDARO, Fernando. **Planejamento e controle de estoque nas organizações**. 185 paginas (**Monografia)** Universidade Tecnológica Federal do Paraná 2015. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/viewFile/2733/2172> Acesso em: 29 mar 2019.

MATTAR João**; Metodologia científica na era digital**; Editora Saraiva São Paulo, 2017.

MEDEIROS João Bosco; HENRRIQUE Antonio; **Metodologia cientifica na pesquisa jurídica;** Editora Atlas 2017.

MIAZZO Ana Carolina, PARINOS Luciana; **A importância da Gestão de Estoques na Administração do Capital de Giro da Empresa Grupo Colorado**; São Paulo; 80 paginas, 2016.

Disponível: http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/60461.pdf

Acesso em:18/10/19.

PAOLESCHI, Bruno. **Estoques e Armazenagem**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2014.

RODRIGUES, **Geraldina. Um estudo sobre as praticas da Gestão Estoques Analise de Casos da loja de materiais para construção Dicico;** 71 Paginas; Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia; São Paulo 2016;

Disponível em: http://www.ifspcaraguatatuba.edu.br/wp-content/uploads/2016/09/6-GERALDINA-RODRIGUES-TCC-FINAL.pdf

Acesso em: 18/10/19.

SANTOS Edgar Pauliv; LABA Luiz Henrique, SCHNEIDER Monalyza Tomelin, RUTHES Sidarta.**Sistema da Informação como Ferramenta para Gestão de Estoques**. 2018. 82 paginas. Centro Universitario UNIDOMBOSCO Curitiba 2018. Disponivel em: <file:///C:/Users/Adm/Downloads/526-535-1-PB%20(1).pdf>. Acesso em: 13 abr 2019.

SILVA, Edna Lúcia, MENEZES, Estera Muszkat**; Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação.**2005, 139 paginas.Universidade Federal de Santa Catarina; Florianópolis; Disponível em: <https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf> Acesso em: 13 abr 2019.

SOUZA, Caroline Santa Rosa; OLIVEIRA Meire Ramalho.**PROPOSTA DE GESTÃO DE ESTOQUE PARA UMA EMPRESA.**Ilhéus-BA (2016) 82 páginas. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br/revistagi/article/viewFile/4701/3514>. Acesso em:12 abr 2019.