



ANÁLISE DAS OPERAÇÕES DO ALMOXARIFADO DE UMA EMPRESA FORNECEDORA DE SERVIÇOS DE INTERNET NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19.

José Carlos Guedes da Silva (IFRN) jcguedes2307@gmail.com
Danilo Lima de Oliveira Siqueira (IFRN) danilo440388@gmail.com
Anny Laryssa Oliveira de Almeida (IFRN) annylaryssa62@gmail.com
Pedro Victor Barbosa Mendes Gomes (IFRN) pedrovictor_gomes@yahoo.com.br
Marcus Vinicius Dantas de Assunção (IFRN) marcus.assuncao@ifrn.edu.br

Resumo

Em função do avanço da Covid-19, foram necessárias adaptações para a continuidade do processo produtivo organizacional, sem que afetasse diretamente tanto a organização quanto o seu consumidor. Por conta do contexto pandêmico, houve um aumento significativo pela demanda de serviços de internet, para viabilizar a continuidade do processo produtivo de muitos ramos empresariais e educacionais durante este período. Com base nisso, o presente trabalho tem como intuito analisar e descrever os processos realizados no almoxarifado da empresa Brisanet no contexto da pandemia da Covid-19, por meio da aplicabilidade de ferramentas de qualidade, observando problemas e desenvolvendo possíveis soluções, a fim de evitar transtornos com clientes e trazer melhorias significativas para a empresa.

Palavras-Chaves: (Covid-19, almoxarifado, internet, ferramentas da qualidade).

1. Introdução

Devido à complexidade do processo de comunicação e a necessidade de transmitir as informações com uma velocidade cada vez maior em razão dos avanços do meio de transportes e telecomunicações, bem como os acontecimentos advindos da revolução técnico científica e informacional no pós-Segunda Guerra, o homem desenvolveu maneiras cada vez mais sofisticadas e complexas de comunicar-se, utilizando mecanismos como telefone, rádio, entre outros.

Neste aspecto, destaca-se o surgimento da internet. Embora existam múltiplas divergências quanto a sua origem, estima-se que esse instrumento de difusão de informações tenha surgido na década de 1960, na época da Guerra Fria, nos Estados Unidos. Segundo Manuel Castells (2003) o nascimento da internet aconteceu com a Arpanet, um pequeno programa que surgiu

com os departamentos da *Advanced Research Projects Agency* (ARPA) que tinha como propósito impulsionar a pesquisa de computação interativa.

A internet passou a ser utilizada globalmente a partir de 1982, quando Holanda, Suécia e Dinamarca passaram a utilizar esse mecanismo. No Brasil, a internet chegou em 1988 por meio de um grupo acadêmico em São Paulo, fundação de amparo à pesquisa do estado de São Paulo (FAPESP) e Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Apesar da péssima distribuição de renda do Brasil constitui obstáculo para o crescimento do acesso à internet no país, com o passar dos anos, três a cada quatro brasileiros possuem acesso a recursos relacionados à internet, o que corresponde a aproximadamente 134 milhões de habitantes, no entanto observa-se diferenças sociais e raciais em sua distribuição (F/NAZCA).

A pandemia do Coronavírus mostrou como a internet e seus recursos são indispensáveis no mundo globalizado que persiste a compressão espaço-tempo. Com quadro pandêmico, foi necessário adaptações para a continuidade do processo produtivo organizacional, sem que afetasse diretamente tanto a organização quanto o seu consumidor. O efeito foi sentido em escolas, hospitais e indústrias que por sua vez adotaram métodos tecnológicos para o seu devido funcionamento, utilizando de ferramentas de comunicação para a execução de atividades empresariais de modo remoto.

Para viabilizar a continuidade do processo produtivo, o uso da internet foi de extrema importância organizacional para muitos ramos empresariais e educacionais durante este período, sendo a responsável pela transmissão e processamento das informações.

Devido à complexidade da transmissão de informações por meio da internet e seu papel fundamental durante a pandemia do Coronavírus, para o desenvolvimento do presente trabalho, utilizou-se a empresa Brisanet, para que fosse realizada uma análise detalhada do funcionamento do seu almoxarifado durante a pandemia da Covid-19, uma vez que a demanda por serviços de internet aumentou expressivamente.

Além do mais, empresas desse ramo encontram dificuldades para manter lealdade dos clientes devido diversos fatores, como por exemplo, os citados por Lovelock; Christopher (2003 p.11, apud Lucas Alcântara, Ney Barros, 2017, p.51): características de novos produtos, melhor desempenho, redução dos preços, promoções inteligentes e introdução de sistema de entrega mais conveniente, com alta tecnologia.

Portanto, este trabalho possui como objetivo analisar e descrever o funcionamento do almoxarifado da empresa Brisanet por meio da aplicabilidade de ferramentas da qualidade, observando problemas e desenvolvendo possíveis soluções, com o objetivo de trazer melhorias significativas para a empresa.

Levando em conta o que foi explicitado, tem-se que a internet é um recurso de extrema importância no mundo globalizado e que movimenta consideravelmente a evolução das novas tecnologias. O trabalho a ser apresentado justifica-se pelo importante grau de comunicatividade e transmissão de informações por meio da internet durante a pandemia do Covid-19. Período esse que se mostrou necessário a adoção de novas metodologias para a continuidade produtiva, tendo muitas empresas, alunos e funcionários buscado melhores serviços e pacotes de internet para a execução de suas respectivas atividades, acarretando no aumento produtivo das empresas que prestam este tipo de serviço.

2. Referencial Teórico

2.1 Gestão da Qualidade Total (GQT)

Martins e Neto (1995) abordam a evolução do conceito de qualidade ao longo do tempo até chegar ao conceito atual de gestão da qualidade. Conforme esses autores, o conceito de qualidade evoluiu da adequação ao padrão para a adequação às necessidades dos clientes. Tal evolução foi acompanhada pela gestão da qualidade, que deixou de estar centrada no chão de fábrica, ou seja, limitada ao setor de produção, e passou a buscar envolver todos os processos da organização, se tornando estrategicamente importante para as organizações conquistarem vantagem competitiva sobre a concorrência. No total, foram quatro etapas principais até obter-se o conceito de gestão da qualidade total.

Identificação das Características	Etapa do Movimento da Qualidade			
	<i>Inspeção</i>	<i>Controle Estatístico da Qualidade</i>	<i>Garantia da Qualidade</i>	<i>Gestão Estratégica da Qualidade</i>
Ênfase	uniformidade do produto	uniformidade do produto com menos inspeção	toda a cadeia de produção, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais	as necessidades do mercado e do consumidor
Métodos	instrumentos de medição	instrumentos e técnicas estatísticas	programas e sistemas	planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e mobilização da organização
Quem é o responsável pela qualidade	o departamento de inspeção	os departamentos de produção e engenharia	todos os departamentos, embora a alta gerência só se envolva periféricamente	todos na empresa, com a alta gerência exercendo forte liderança
Orientação e abordagem	“inspeciona” a qualidade	“controla” a qualidade	“constrói” a qualidade	“gerencia” a qualidade

Fonte: Martins e Neto (1995), adaptado de Garvin (1992:44)

Em concordância com Martins e Neto (1995), Campos (2014) define a Gestão da Qualidade Total (GQT) como responsável por criar condições internas para garantir a sobrevivência das organizações a longo prazo, sobrevivência essa que só pode ser alcançada mediante a satisfação das necessidades dos clientes, sejam eles os que adquirem os produtos e serviços da empresa (consumidores) ou os funcionários envolvidos no processo de chegada ao produto.

Quanto ao seu surgimento, o controle da qualidade total é, ainda segundo Campos (2014), um sistema administrativo aperfeiçoado no Japão a partir das idéias americanas ali introduzidas após a Segunda Guerra Mundial. No Japão, onde é conhecido principalmente pela sigla TQC (Total Quality Control), baseia-se na participação de todos os setores da empresa e de todos os empregados no estudo e na condução do controle da qualidade.

2.2 Princípios da qualidade

Segundo Campos (2014), o controle da qualidade total é regido pelos seguintes princípios básicos:

- a) Produzir e fornecer produtos e/ou serviços que atendam concretamente às necessidades do cliente;
- b) Garantir a sobrevivência da empresa por meio do lucro contínuo adquirido pelo domínio da qualidade (maior qualidade igual a maior produtividade);
- c) Identificar o problema mais crítico e solucioná-lo pela mais alta prioridade;
- d) Tomar decisões baseadas em fatos concretos e não em experiência, bom senso e intuição ou coragem;

- e) Agir de forma preventiva, gerenciando a empresa ao longo do processo, e não por resultados;

2.3 Ferramentas de qualidade

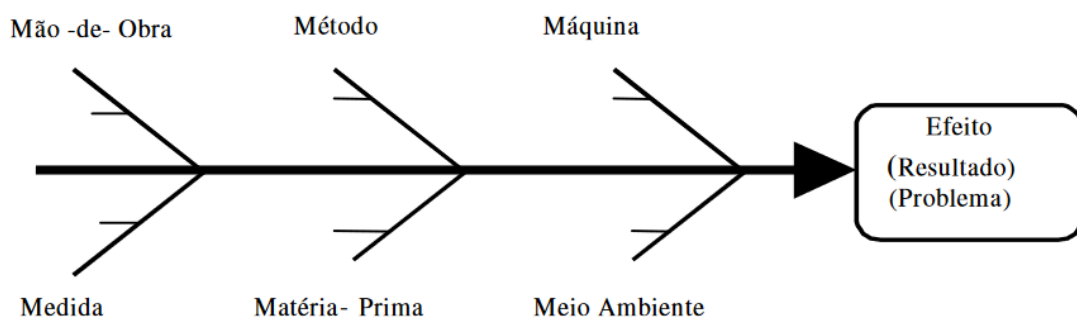
Para gerenciar os processos e, sobretudo, tomar decisões com maior precisão, se faz necessário trabalhar com base em fatos e dados, ou seja, informações geradas no processo buscando e interpretando corretamente as informações disponíveis como forma de eliminar o empirismo (Mariani, 2005). Para esse fim, existem as chamadas ferramentas da qualidade, que são técnicas para coleta, processamento e disposição clara das informações que se tem ou dos dados relacionados aos processos gerenciais, os quais podem vir a se tornar informações importantes mediante o uso dessas ferramentas.

Dentre as ferramentas mais básicas da qualidade, pode-se destacar: Check-list ou folhas de verificação, histogramas, gráficos de dispersão, estratificação, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto e gráficos de controle.

2.3.1 Diagrama de Ishikawa

Também conhecido como diagrama de causa e efeito de Ishikawa, diagrama espinha de peixe ou diagrama 6M, foi desenvolvido por Kaoru Ishikawa e é, em concordância com Mariani (2005), uma técnica simples e eficaz na enumeração das possíveis causas de um determinado problema. Nele, as causas são agrupadas em famílias para facilitar sua análise, relacionando de forma visual e clara com o efeito causal.

Figura 2. Representação gráfica do diagrama de Ishikawa



Fonte: Campos (1992, p.18), apud Mariani (2005)

2.4 Aplicações das ferramentas da qualidade

Alguns estudos podem ser citados para exemplificar os benefícios da implementação de métodos e ferramentas da qualidade para a gestão da qualidade em diferentes setores organizacionais, sendo inclusive bastante utilizadas no controle de almoxarifado, ou sob a perspectiva da gestão da qualidade total, que, conforme visto, integra todos os setores e pessoas envolvidos na organização.

Dentre os estudos que demonstram a aplicação de ferramentas da qualidade em almoxarifado, pode-se citar o realizado por Fonseca *et al.* para avaliar as causas responsáveis por gerar o estoque obsoleto no almoxarifado do IFRN, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, sob a perspectiva da aplicação das ferramentas da qualidade: Diagrama de Ishikawa, matriz GUT e diagrama de Pareto.

Nesse mesmo estudo, o diagrama de Ishikawa foi utilizado para reconhecer as causas do problema do almoxarifado; o método GUT foi utilizado para quantificar as causas e o diagrama de Pareto foi aplicado para ordenar as principais causas de forma decrescente, permitindo sua priorização.

Os dados obtidos por meio do estudo serviram para ratificar, segundo os autores, a eficácia das ferramentas propostas, utilizadas com o intuito de obter a melhor inferência possível e os resultados mais próximos da realidade das operações do almoxarifado, para minimizar ou até mesmo reduzir a presença de estoques obsoletos.

Mônaco e Guimarães (2000), por sua vez, relacionam os temas qualidade total e qualidade de vida no trabalho, a fim de avaliar as transformações dos aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho a partir da introdução do programa de qualidade total em uma empresa pública prestadora de serviços. Os autores afirmam que a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como uma expansão natural da qualidade total, de forma que os programas de qualidade total melhorem os resultados das empresas, mas também a satisfação, o bem-estar e a condição de vida das pessoas.

Para confirmar o ponto de vista estabelecido, Mônaco e Guimarães (2000) ressaltam que o modelo de gestão da qualidade total visa, em primeiro lugar, à produtividade máxima e a redução de custos, cenário no qual, em concordância com o que foi dito por Campos (2014), às pessoas deixam de ser meros empregados e passam a ser colaboradores necessários para se alcançarem as metas da organização. Dessa forma, é importante que, na busca pela Qualidade Total, mantenha-se também uma política de prevenção de acidentes e doenças do trabalho.

2.5 Almoxarifado

Paoleschi (2009) defende que a crescente valorização do almoxarifado está ligada à compreensão das empresas de que se trata do local no qual ficam armazenados os materiais que equivalem a cerca de cinquenta por cento do patrimônio da organização.

Nessa perspectiva, Viana (2010) rotula a atividade almoxarifado como responsável por assegurar a fiel guarda dos materiais confiados pela empresa, garantindo sua preservação e integridade até o consumo final. Em concordância com Viana (2010), Fajardo e Coelho (2010) *apud* Klipel (2014) definem que o setor almoxarifado é responsável por guardar os materiais de consumo interno necessários ao cotidiano da organização.

Pelo mesmo viés, Fenili (2015) afirma ainda que sua gestão deve ser eficiente, voltada para a redução dos custos de armazenamento de estoques e melhoria da qualidade do atendimento aos clientes internos da empresa.

Honorato e Assunção (2018) corroboram que um dos principais objetivos do almoxarifado deve ser manter a disponibilidade mínima de materiais necessários para não haver paralisação do fluxo da produção ou dos serviços, conservando a qualidade dos materiais armazenados.

Para atender a esse objetivo, Paoleschi (2009) sugere que de acordo com a atividade desenvolvida pela empresa, deve-se adotar a utilização de um sistema de atendimento do almoxarifado voltado ao mais rápido giro do estoque e a sua movimentação deve atender às necessidades da produção o mais rápido possível.

3. Metodologia

Com o intuito de obter as informações necessárias e propor uma análise aprofundada do proposto, entrou-se em contato com a empresa, Bris Janet, realizando uma pesquisa de caráter descritivo-qualitativo, no período de 06 de outubro de 2020 a 16 de novembro de 2020.

Primeiramente, houve a aquisição bibliográfica a partir de livros e artigos, para aprofundamento dos conceitos que seriam abordados e aplicados nos dados adquiridos da Bris Janet, para verificar as atividades que estavam presentes na empresa, em ausência ou necessitaria de melhorias.

Por conseguinte, realizou-se uma coleta de dados provenientes da Brisagnet, com o auxílio de ferramentas como o uso de diagramas de Ishikawa, fluxogramas, google formulário, Reclame Aqui, e da mesma forma, pesquisas com os clientes, além do contato com a empresa pela rede social - WhatsApp - para analisarmos e interpretarmos as informações obtidas de acordo com nossos objetivos, valendo ressaltar que alguns de nossos questionamentos não foram respondidas com aprofundamento, causando limitações, como a falta de detalhamento de algumas etapas ou a disposição completa da informação.

Após a análise e interpretação, contextualizamos as informações adquiridas para melhor compreensão e apresentação diante o que foi adquirido na coleta de dados, e dessa forma, identificando a presença dos diferentes conceitos abordados, como também, situações que com base em nossa pesquisa, poderia ter alterações, ou seja, possíveis problemas que foram identificados na visão dos autores.

E por fim, a abordagem da resolução dos problemas identificados, propondo melhorias através do que foi observado, para que a empresa possa com estas sugestões evitar situações adversas no futuro e tenha o melhor crescimento no mercado.

4. Resultados

O almoxarifado da empresa Brisagnet é utilizado para a guarda e conservação de materiais destinados à instalação residencial de internet ou outros serviços prestados pela empresa. Dentre os materiais estocados no local estão roteadores, cabos, antenas, conectores, splitters, dentre outros materiais.

Figura 3. Local destinado a guardar e conservar dos materiais da Brisagnet localizando na zona norte



Fonte: Brisagnet (2020)

Por meio da análise do organograma funcional do almoxarifado da empresa e dos dados fornecidos por ela, destacam-se como as principais atividades realizadas no almoxarifado da Brisanet:

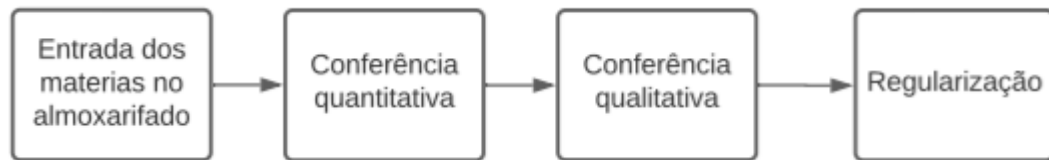
- Receber, conferir e armazenar os produtos;
- Realizar contagem e levantamentos para solicitar compras de produtos e materiais;
- Realizar inspeção detalhada de cada item, a fim de localizar possíveis danos e avarias;
- Controlar equipamentos instalados e retirados para alguma instalação;
- Realizar lançamento de movimentação de entrada e saída;
- Encaminhar ao Departamento de Contabilidade e Finanças as notas fiscais para pagamento.

Com base no exposto, o almoxarifado desempenha um papel importante para empresa devido à grande demanda do mercado relacionado a telecomunicações, principalmente com a chegada da pandemia do Coronavírus que por sua vez ocasionou um aumento de 40% da produtividade quanto ao fornecimento dos serviços das instalações de internet para os devidos fins acadêmicos e profissionais. A partir disso, tem-se que o controle detalhado de todos os materiais garantirá que as instalações estejam sendo efetivadas adequadamente, surgindo da observação da movimentação e retiradas dos materiais, visando, portanto, um atendimento ágil e eficiente além de determinar as necessidades da aquisição de materiais para fins de reposição de estoque, bem como solicitar sua aquisição.

Dando início ao fluxo produtivo do almoxarifado da empresa, temos o processo de recebimento dos materiais, cujo se inicia desde a demanda produtiva que irá indicar ao responsável pelo setor os materiais necessários para a continuidade da cadeia de modo que ele verifique a disponibilidade do material no estoque e por sua vez, quando necessário, realize a solicitação. Essa etapa tem a função de constituir um conjunto integrado juntamente com os setores de contabilidade e compras, ou seja, uma integração entre a solicitação do pedido pela empresa e sua regulamentação. Dando prosseguimento, o ato de receber está na etapa que se

inicia a partir da entrada dos materiais nas localidades da empresa, seguindo o fluxo conforme ilustrado na imagem abaixo:

Figura 4: Fluxograma representativo da operação de recebimento



Fonte: Autores (2020)

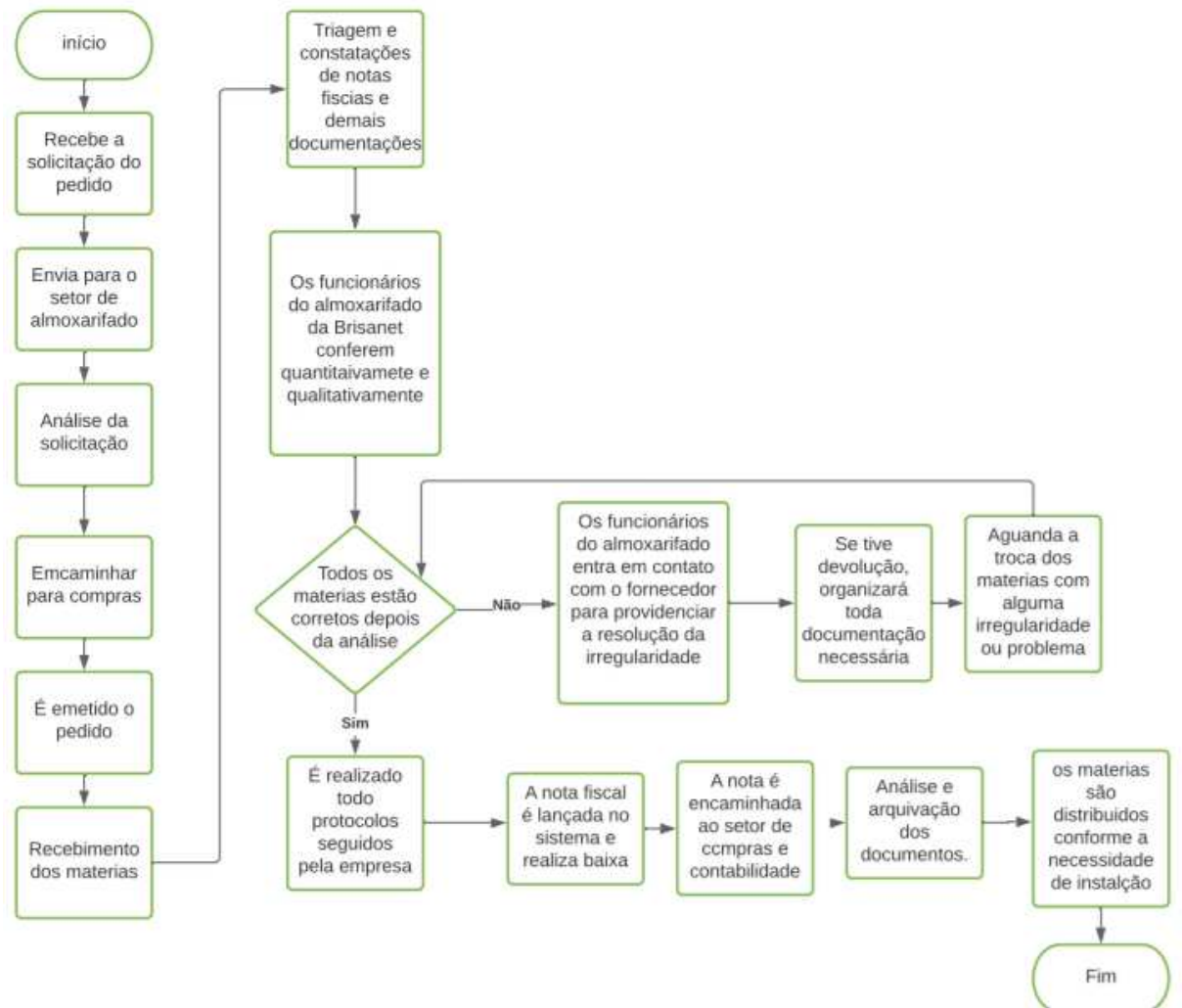
Sobre o processo de entrada dos materiais cujo foi comprado pela empresa, é realizado no local ilustrado na figura 3. Vale ressaltar que a localização do almoxarifado é em uma rua movimentada de grande circulação, o que provoca por muitas vezes atrasos no fluxo logístico da empresa, a exemplo temos os caminhões com os materiais adquiridos que chegam para a realização das entregas constantes dos materiais, sem qualquer agendamento prévio. O espaço para passagem de veículos e a saída de pessoas que moram próximo ao local é prejudicada devido ao pequeno espaço da rua, uma vez que esse processo é realizado em momentos de grande circulação e movimentação de pessoas.

No local, para a continuidade do processo de recebimento dos materiais, os funcionários do almoxarifado da Brisanet realizam algumas atividades. Primeiramente é realizada a recepção desses materiais no local para logo em seguida executar uma análise da documentação com as informações do recebimento (que consiste na verificação visual dos materiais explicitados na nota fiscal de modo a identificar se a presente nota foi autorizada). Depois é feita uma constatação para observar se o prazo contratual está em conformidade e por fim o cadastramento das notas fiscais da compra que foi autorizada conforme exposto no fluxograma a seguir.

Dando continuidade ao processo, também é realizada a análise quantitativa a fim de conferir as quantidades que estão declaradas na nota fiscal. Além disso, a análise da disposição da carga solicitada e à inspeção das embalagens a fim de verificar se existe avaria ou problema que possa comprometer os produtos contidos, pois alguns materiais apresentam teor frágil de modo que a própria maneira do posicionamento das cargas no caminhão pode implicar diretamente no seu funcionamento, como o exemplo dos roteadores e antenas.

Todo o processo de entrada de materiais é exemplificado de forma resumida no fluxograma abaixo.

Figura 5: Fluxograma representativo dos processos de solicitação, recebimento, entrada e regulamentação de matérias.



Fonte: Autores (2020)

Após o recebimento dos materiais e todo processo já descrito, é realizada a guarda adequada em prateleiras que possuem fichas para facilitar a identificação. Os profissionais do almoxarifado verificam constantemente as condições do local para manter a segurança dos produtos, além disso são realizadas limpezas periódicas no local para evitar acúmulo de poeira em algum tipo de material que possa prejudicar o seu funcionamento adequado. Não



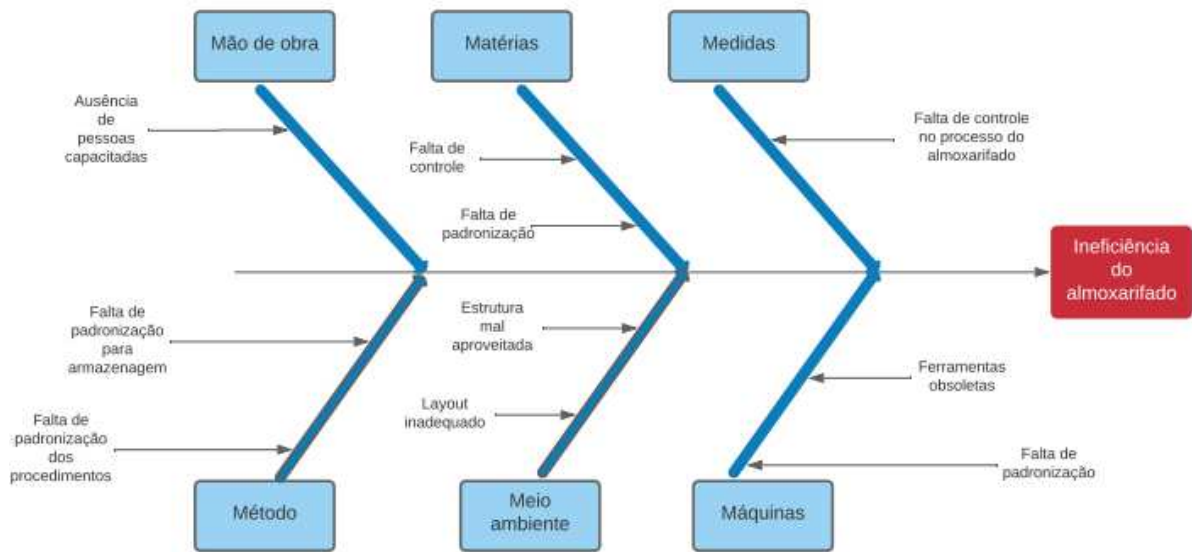
foi descrito pela empresa como era feita a classificação ou se é utilizado alguma tecnologia do almoxarifado para facilitar esse processo.

A distribuição dos materiais contidos no almoxarifado da empresa segue alguns critérios. Primeiramente, é feita a requisição de algum material para realizar uma instalação residencial de internet, por exemplo. Com base nisso é feito um preenchimento de uma documentação a fim de dar continuidade ao processo. Nela estão contidas informações como data, nome do cliente que solicitou a instalação na empresa, nome do material, local e informações do funcionário solicitante. É feita uma análise do que foi solicitado para saber o nome, tipo e número da prateleira que o produto está presente. Em seguida o material é separado e embalado para que o funcionário responsável pela instalação venha buscar. No momento da entrega o funcionário assina o documento de requisição.

As informações do material, como o tipo de material e descrição do nome também é colocado no documento que é entregue ao cliente no momento da instalação. A exemplo, temos que é descrito o nome e as características gerais sobre o roteador que será instalado em determinada residência além de informações que correspondem à senha do wi-fi que são processadas pelo banco de dados interno podendo ser alterada caso o cliente deseje.

Por meio das informações que foram transmitidas através de formulários online do google respondidos pela empresa, observou-se a ineficiência do almoxarifado da organização com relação a alguns aspectos operacionais que interferiam diretamente na continuidade produtiva, como diversas questões relacionadas ao horário de chegada dos materiais que por sua vez gerou transtornos no local de entrega além da falta de informações sobre alguns conceitos associados ao almoxarifado. Com base nisso, foi elaborado um diagrama de ishikawa a fim de levantar as principais causas do problema.

Figura 6: Diagrama de Ishikawa referente ao problema da ineficiência no almoxarifado da empresa.



Autores (2020)

Mediante o exposto, foi possível notar a ineficácia quanto ao processo de recebimento de materiais, que por sua vez pode atrasar a continuidade de toda a cadeia, como o congestionamento de caminhões na avenida devido a falta de agendamento de entrega prévio. Visto isso, foi indicado a padronização de horários de entrega a fim de evitar aglomerações de carros e pessoas na avenida, contribuindo também para uma melhor convivência com relação aos moradores que são diretamente afetados.

Logo após o recebimento, podemos ditar a classificação dos materiais, que irá indicar a localização do material no almoxarifado bem como cadastrá-lo. Não foi encontrado ou informado sobre qualquer sistema de classificação dos materiais além das etiquetas presentes nas prateleiras que indicavam apenas a sua especificidade de maneira reduzida. A partir disso, supondo que o sistema não exista, foi indicado a aquisição de uma tecnologia que possa auxiliar no controle de materiais do almoxarifado, podendo disponibilizar a criação de um endereçamento efetivo, bem como acelerar o processo de solicitação do material.

6. Considerações finais

O objetivo deste trabalho foi analisar e descrever a funcionalidade do almoxarifado de uma das maiores empresas de internet do Nordeste, por meio de uma análise de dados fornecidos pela organização. Este visou ainda aplicar ferramentas da qualidade para expor de forma clara e objetiva os problemas presentes nas operações realizadas no almoxarifado, tendo em vista

que devido a pandemia da Covi-19, a demanda por serviços de internet teve um aumento expressivo.

De acordo com as informações coletas e auxiliado de amplo estudo de caráter bibliográfico, foi possível ratificar diversos problemas no almoxarifado da empresa, como a falta de um layout adequado, falta de padronização nos processos e entraves associados a localização do local que prejudica a circulação de carros pela rua. Ademais, devido a pandemia da Covid-19 a procurar pela instalação de serviços de internet aumentou significativamente, e, conseqüentemente, esses problemas encontrados no almoxarifado da organização podem provocar erros e insatisfação dos clientes

Ao encerrar a elaboração deste estudo percebe-se que muitas organizações ainda não reconhecem a importância de um almoxarifado e suas atividades, embora segundo Paoleschi (2009), citado no presente no estudo, exista uma crescente valorização do almoxarifado pelas empresas que reconhecem como do local no qual ficam armazenados os materiais que equivalem a cerca de cinquenta por cento do patrimônio da organização. Ou seja, ainda existe uma limitação do conhecimento das empresas em relação aos processos e a complexidade dos almoxarifados.

REFERÊNCIAS

Campos, R., Oliveira, L. D., Silvestre, B. D. S., & Ferreira, A. D. S. (2005). **A ferramenta 5S e suas implicações na gestão da qualidade total.** *Simep-Simpósio de Engenharia de Produção*, 12, 685-692.

Campos, V. F. (2014). *TQC-Controle da Qualidade Total no estilo japonês*. Falconi Editora.

DA FONSECA, A. A., PEREIRA, A. D. S. COSTA, R. S., BEZERRA, I. D. M. D., & DE ASSUNÇÃO, M. V. D. **FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO ALMOXARIFADO: AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DA MÁ GESTÃO DOS MATERIAIS NO SETOR.**

FENILI, R. **Gestão de Materiais.** Brasília. 2015

Klipel, C. H. (2014). **A gestão de estoque no setor de almoxarifado do frigorífico Distriboi.**

Mariani, C. A. (2005). **Método PDCA e ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos industriais: um estudo de caso.** *RAI-Revista de Administração e Inovação*, 2(2), 110-126.

Martins, R. A., & Costa Neto, P. L. D. O. (1998). **Indicadores de desempenho para a gestão pela qualidade total: uma proposta de sistematização.** *Gestão & Produção*, 5(3), 298-311.



Monaco, F. D. F., & Guimarães, V. N. (2000). **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios.** *Revista de administração contemporânea.*

Paoleschi, B., 2009. *Almoxarifado E Gestão De Estoques.* 2nd ed. São Paulo: Ed. Érica.

Paoleschi, B. (2018). *Estoques e armazenagem.* Saraiva Educação SA.

Viana, J. J. (2010). **Administração de materiais: um enfoque prático.** . *São Paulo: Atlas.*