

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E COACHING

FABIO VIEIRA BORGES
POLYANA SOUZA DE LIMA

LOGÍSTICA DE ARMAZENAGEM: UM ESTUDO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
COLABORADORES DE UMA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

ANÁPOLIS
2016

FABIO VIEIRA BORGES
POLYANA SOUZA DE LIMA

LOGÍSTICA DE ARMAZENAGEM: UM ESTUDO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
COLABORADORES DE UMA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional I sob orientação da Prof.^a Dra. Elaine A. Amaral.

ANÁPOLIS
2016

FOLHA DE APROVAÇÃO

FÁBIO VIEIRA BORGES
POLYANA SOUZA DE LIMA

LOGÍSTICA DE ARMAZENAGEM: UM ESTUDO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
COLABORADORES DE UMA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
à coordenação do Curso de Pós Graduação
em Gestão de Pessoas da Faculdade
Católica de Anápolis como requisito para
obtenção do título de Especialista

Data da Aprovação _____/_____/2016.

BANCA EXAMINADORA

Dr^a. Elaine Abraão Amaral
ORIENTADOR (A)

Esp. Aracelly Loures Rangel
CONVIDADO

Badran Amadeu Odeh
CONVIDADO

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Treinamento	22
Gráfico 2: Serviços oferecidos e atendimento das necessidades organizacionais ...	22
Gráfico 3: Há equipamento para movimentação de carga	23
Gráfico 4: Condições do ambiente de trabalho	23
Gráfico 5: Sistema de endereçamento informatizado dos materiais	24
Gráfico 6: Processo de estocagem de grandes volumes e pequenos volumes	24
Gráfico 7: Cuidados com relação ao armazenamento	25
Gráfico 8: Espaço armazenamento bem aproveitado	25
Gráfico 9: Layout é ordenado e permite fluxos contínuos	26
Gráfico 10: Materiais armazenados estão em locais acessíveis	26
Gráfico 11: Materiais armazenados de acordo com as especificações dos fabricantes	27

LOGÍSTICA DE ARMAZENAGEM: UM ESTUDO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

Fábio Vieira Borges¹
Polyana Souza de Lima²
Profa. Dra. Elaine A. Amaral³

RESUMO: O presente artigo tem como temática a percepção dos colaboradores que atuam no processo de armazenagem em uma indústria farmacêutica. Objetivos: Analisar a percepção dos colaboradores nos processos de armazenagem. E, em caráter específico, descrever a organização e suas complexidades, bem como processos e a importância do capital humano nesse sentido. Ressaltará ainda a importância de uma bom gerenciamento de pessoas visando melhorias dos processos da empresa, com enfoque a logística e no sistema de armazenamento, E, por fim, apresentar a percepção dos colaboradores referente aos processos de armazenagem da organização em termos de ambiente e funcionalidade. Metodologia: Conforme taxionomia de Gil (2008) esta pesquisa classifica-se quanto aos objetivos como descritiva e quanto aos procedimentos técnicos como bibliográfica e de campo. A pesquisa foi realizada em uma Indústria Farmacêutica localizada na cidade de Anápolis –GO com 70 colaboradores que trabalham no setor de armazenamento da organização, por meio de questionário com 15 questões fechadas. As análises qualitativas foram sustentadas nos estudos de Araújo (2007); Chiavenato (1998;1999); Maximiano (2004, 2006); Pozo (2001) entre outros. Conclusão: Colaboradores apresentam uma boa percepção nos processos de armazenagem da organização. Por esse ser dentro de uma indústria de grande porte, pode-se entender que tem sempre preconizado por melhorias de seus processos, e isso tem refletido positivamente junto aos colaboradores

Palavras- chave: Organização. Percepção. Colaboradores. Armazenamento.

¹ Pós graduando em Gestão Educacional – Faculdade Católica de Anápolis – Email: fabioborges67@hotmail.com

² Pós graduando em Gestão Educacional – Faculdade Católica de Anápolis – Email: Polyana.lima@hypermarcas.com.br

³ Doutora em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás-PUC-GOÍÁS

1 INTRODUÇÃO

A evolução da Administração de Recursos Humanos se confunde com a evolução da própria Administração Científica, desde que os estudiosos Taylor (1856-1915), Fayol (1841-1925), Ford (1863-1947) e Mayo (1880-1949), iniciaram suas pesquisas nas indústrias do século dezenove com o objetivo de averiguar as influências do ambiente na produtividade dos trabalhadores, puderam detectar que não apenas os fatores físicos, mas também os fatores psicológicos tinham grande influência sobre a produtividade dos empregados (CHIAVENATO, 1999).

Desde então, se iniciou uma forma diferente de se ver a condição humana dentro das empresas: as pessoas deixam de ser tratadas como máquinas e passaram a serem vistas como seres humanos, passivos de sentimento, desejos e aspirações. Daí a importância de sempre estar analisando a percepção dos colaboradores junto aos processos organizacionais (CHIAVENATO, 1998).

Foi a partir da década de 80 que começou a se ouvir falar em Administração de Recursos Humanos em um enfoque mais estratégico e caráter mais humano nas relações de trabalho tornando-se a área da Administração de Recursos Humanos responsável pelas atividades que antes eram do departamento de pessoal e também aderindo outras atividades inerentes às relações dos profissionais com a empresa desde seu primeiro contato até o último dia de trabalho, ou seja até serem desligados de suas funções. (CHIAVENATO, 2009).

Desde então, as empresas começaram a perceber que seus funcionários poderiam fazer toda a diferença para o sucesso da empresa, então iniciou modificações, deixando de lado o caráter mais burocrático, tornando-se mais estratégica, oferecendo-lhe responsabilidades sobre vários aspectos organizacionais (CHIAVENATO, 2009).

Dutra (2004, p. 16) entende que “não é novidade que o sucesso de uma empresa está diretamente ligado aos seus talentos humanos”. Portanto, entende-se ser de grande importância a integração das pessoas nos processos estratégicos para o desenvolvimento organizacional. Gil (2006 p.17) afirma que “a gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

Com isso, percebe-se que nunca as organizações deram tanto valor e importância às pessoas como hoje em dia. Desta forma, estudar e entender, bem

como levar em consideração a percepção dos colaboradores se torna um requisito fundamental para o sucesso empresarial. Os administradores precisam estar cercados de pessoas que assumam compromissos, estejam preparadas e motivadas e, sobre tudo sejam talentosas. As empresas são formadas por pessoas e para pessoas.

Diante das mudanças e incertezas no mercado competitivo as empresas estão buscando a excelência na administração de recursos humanos direcionando sua gestão para os resultados, dando cada vez mais ênfase nas melhorias dos processos, no treinamento e desenvolvimento das pessoas, buscam atender as estratégias que foram estabelecidas para o sucesso da empresa.

Dessa forma o presente estudo teve como propósito responder a seguinte problemática: Qual a percepção dos colaboradores acerca do processo de armazenagem? Para tanto, o objetivo geral desta pesquisa consistiu em analisar a percepção dos colaboradores nos processos de armazenagem.

E, em caráter específico, se propôs a descrever a organização e suas complexidades, bem como processos e a importância do capital humano nesse sentido; ressaltou ainda a importância de um bom gerenciamento de pessoas visando melhorias dos processos da empresa, com enfoque a logística e o sistema de armazenamento; e por fim, apresentou a percepção dos colaboradores referente aos processos de armazenagem da organização em termos de ambiente e funcionalidade.

Por fim, justifica-se o estudo por se tratar de um tema contemporâneo em gestão estratégica de pessoas, pois, de acordo com Mascarenhas (2008, p.175), “gestão das competências é uma abordagem alternativa à gestão do desempenho baseada nos conceitos de competência, pautando-se em valores e expectativas que caracterizariam as organizações em aprendizagem”.

O presente estudo está dividido em subtópicos onde inicialmente busca descrever as organizações e a importância dos processos organizacionais, sendo que para isso, a área de gestão de pessoas demonstra de grande relevância, no desenvolvimento e distribuição de atribuições, bem como olhar atento ao capital humano visando eficácia e eficiência dos processos logísticos.

2 ORGANIZAÇÕES E A IMPORTÂNCIA DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

2.1 ORGANIZAÇÃO

A palavra organização quando relacionada à instituição, empresa ou corporação leva ao sentido de estrutura formal padronizada, ou, como evidencia Maximiano (2004, p. 26), “uma organização é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo, ou um conjunto de objetivos”. Seguindo o mesmo ponto de vista, Cury (2000, p. 105) considera organização “como unidades sociais (agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos”.

Nos estudos das teorias de Taylor (1856-1915), Fayol (1841-1925), e Weber (1864-1920) pode-se perceber que as organizações foram analisadas a partir de uma perspectiva de sistema fechado, uma vez que consideram que todas as variáveis eram conhecidas e controláveis. (CHIAVENATO, 1999).

Desta forma, entende-se que as organizações são compostas pela união de pessoas e recursos que, de maneira estruturada, formam um sistema ou um conjunto de sistemas integrados e abertos sendo que tais sistemas trabalhariam no alcance de um objetivo comum, que dificilmente seria alcançado se não houvesse a união dessas forças de maneira ordenada e sincronizada.

Portanto, para que tais sistemas funcionem de forma harmônica seria necessário que cada parte envolvida na transformação dos recursos executasse suas tarefas com eficiência, para conseguirem alcançar a integração dos objetivos específicos de cada departamento ao objetivo geral da organização. (CHIAVENATO, 1999).

2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A missão e a visão de uma organização, seja ela uma sociedade empresarial ou qualquer outro tipo de agrupamento de pessoas numa estrutura formal, são considerados como fatores determinantes do modelo da estrutura organizacional bem como, servem de parâmetro para que as pessoas desempenhem as suas funções e consigam alcançar tanto os objetivos individuais quanto os organizacionais. (MARRAS, 2000).

De acordo com Marras (2000, p. 41) estrutura organizacional pode ser entendida como:

[...] o conjunto de funções, cargos, relações e responsabilidades que constituem o desenho organizacional da empresa. A estrutura organizacional de uma empresa está geralmente demonstrada em organogramas, funcionogramas e fluxogramas de atividades.

Maximiano (2006) compreende que a partir da década de 1960, os estudos realizados sobre as organizações acabaram criando modelos alternativos aos modelos baseados na teoria burocrática de Max Weber.

Ainda de acordo com Maximiano (2006), dentre os modelos alternativos, o modelo mecanicista era a melhor opção em condições de estabilidade do ambiente externo das organizações, visto que no modelo orgânico as tarefas desenvolvidas pela organização estão em constante redefinição e o modelo está sempre se adaptando às situações instáveis do ambiente externo.

Maximiano (2006) indica também que, independente do tipo de modelo organizacional adotado, seja ele mecanicista ou orgânico, importante seria que a organização estivesse alicerçada num conjunto de crenças, expectativas, valores e maneiras que se traduzissem na cultura organizacional. E que, apesar da cultura organizacional estar enraizada na história da organização, ou seja, fazer parte dos seus erros e seus acertos ao longo dos anos, esta deveria ser passível de redefinição e de mudança.

Além disso, apesar de ser da própria natureza do ser humano a resistência a qualquer tipo de mudança, o atual ambiente das organizações, hoje em dia, exige uma constante adaptação às novas exigências e um grande esforço para se criar um ambiente de crescente aperfeiçoamento da gestão dos processos em busca dos objetivos organizacionais. (MAXIMIANO, 2006).

Chiavenato (1999, p. 283) assevera que a mudança faz parte da vida das organizações podendo sofrer diversos tipos de mudanças, tais como: a mudança estrutural, a mudança de tecnologia, a mudança nos produtos/serviços e, finalmente, a mudança da cultura organizacional.

2.3 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

A padronização de procedimentos em uma organização normalmente se faz para estabelecer caminhos para que as pessoas possam realizar suas atividades com precisão e eficiência e desta forma consigam atingir os resultados previamente estabelecidos. No entanto, a padronização dos processos não deve contribuir com o engessamento das atividades da organização. O objetivo maior da padronização de procedimentos deve ser tornar as tarefas racionais e equacionar os recursos a fim de que se evite a perda de energia buscando resolver problemas gerados pela execução das atividades baseando-se apenas no conhecimento empírico, o que leva aos erros e geram o retrabalho. (MAXIMIANO, 2006).

Neste estudo, compreende-se a organização como um conjunto de sistemas que se subdividem em inúmeros sistemas menores e cada uma destas partes pequenas entendidas como um processo ou uma tarefa a desenvolvida na

organização e que por isso se faz necessário administrá-las da forma mais eficiente e eficaz possível. (MAXIMIANO, 2006).

Maximiano (2006, p. 460) explica que:

A administração de processos consiste em administrar as funções permanentes como elos de uma corrente e não como departamentos isolados uns dos outros. O resultado é uma cadeia horizontal de processos em lugar da estrutura vertical da cadeia de comando.

Assim sendo todo processo seria uma sequência de atividades em que, na maioria dos casos, cada etapa ou cada atividade em um departamento seria desenvolvida por uma pessoa ou por um grupo de pessoas.

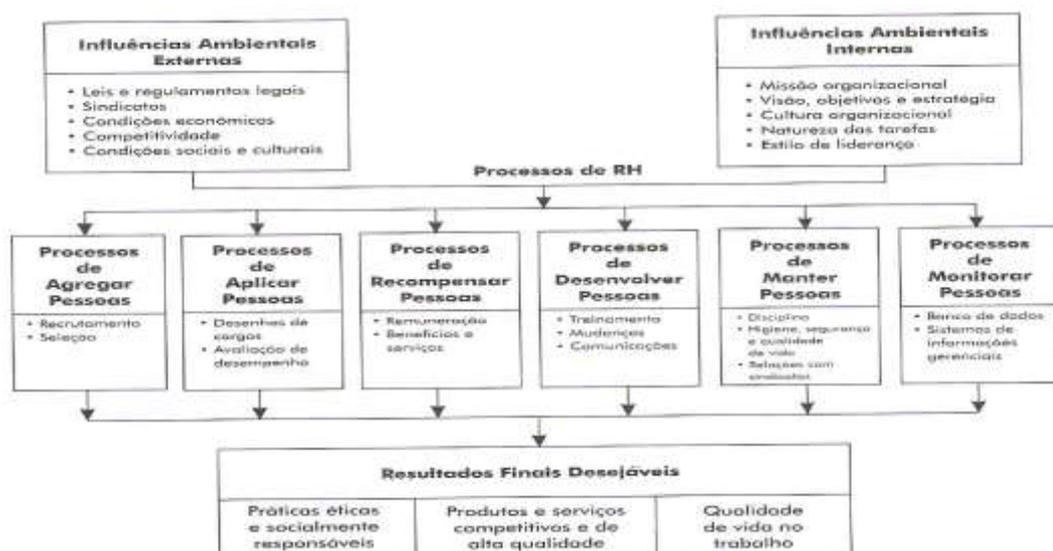
2.4 A GESTÃO DE PESSOAS NA ATUALIDADE

Chiavenato (1999) esclarece a importância das organizações tratarem as pessoas como parceiras do negócio e não, como meros recursos organizacionais. Afinal, como recursos, as pessoas precisariam ser administradas, dirigidas, controladas e motivadas, e enquanto parceiras, elas seriam fornecedoras de conhecimento, habilidades e capacidades estando assim, em condições de contribuir com o processo de decisão organizacional.

Desta forma, entende-se que o foco da Gestão de Pessoas não deve estar mais nas tarefas, mas sim nos processos. Não mais nos meios, mas nos resultados alcançados e por fim, não mais nos cargos individualizados, mas sim no trabalho conjunto desenvolvido por equipes coesas e multidisciplinares.

Chiavenato (1999, p. 13) apresenta, ainda, a demonstração gráfica de como estaria estruturado o setor de Gestão de Pessoas com foco nos processos, conforme Figura 1:

Figura 1 – Modelo estrutural do setor de Gestão de Pessoas com foco nos processos



Fonte: Chiavenato (1999, p. 13).

A figura 1 demonstra que os processos de RH sofrem influências ambientais internas e externas interferindo diretamente na maneira como as organizações agregam, aplicam, recompensam, desenvolvem, mantêm e monitoram as pessoas com vistas ao alcance dos resultados que pretendem atingir.

2.5 O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA GESTÃO DE PESSOAS

O conceito de estratégia teve origem nas guerras e por isso, foi definida como sendo o conjunto dos meios para se alcançar um fim, ou um objetivo, que nesse caso era a vitória sobre o inimigo. Nas organizações atuais, o planejamento estratégico tornou-se um processo intelectual, que consiste em estruturar e esclarecer a visão dos caminhos que a organização deve seguir para alcançar seus objetivos (MAXIMIANO, 2004, p. 162).

Maximiano (2004) salienta que toda organização tem planos estratégicos, formais ou informais, todos do passado para o presente, contendo estratégias implícitas e na maioria das vezes de modo explícito, feitas de modo deliberado do presente para o futuro.

Lacombe (2005, p. 28) define planejamento estratégico como sendo o:

Planejamento sistêmico das metas de longo prazo e dos meios disponíveis para alcançá-las, ou seja, aos elementos estruturais mais importantes da organização e à sua área de atuação, considerando não só os aspectos internos, mas também e principalmente o ambiente externo no qual ela está inserida.

Entende-se que o planejamento estratégico na gestão de pessoas deveria ser elaborado em consonância com o planejamento estratégico da organização, de forma que se feito de forma diferente não estaria cumprindo com a sua finalidade de identificar as necessidades da organização quanto ao perfil adequado dos trabalhadores, integrá-los e conduzi-los no sentido de cumprir os objetivos da instituição para um determinado período de tempo (LACOMBE, 2005).

2.6 ALGUNS SISTEMAS DA GESTÃO DE PESSOAS

2.6.1 Sistema de Recrutamento e Seleção

Marras (2000, p. 69) faz uma definição sobre recrutamento de pessoal como sendo uma atividade que está especialmente subordinada à Administração de Recursos Humanos (ARH) dentro da organização. De acordo com o autor, “recrutamento é uma atividade de responsabilidade do sistema de ARH que tem por finalidade a captação de recursos humanos interna e externamente à organização objetivando municiar o subsistema de seleção de pessoal no seu atendimento aos clientes internos da empresa”.

Como se pode perceber, o processo de recrutamento pode trazer para a organização um número de candidatos na maioria das vezes superior à quantidade de vagas a serem preenchidas. Desta forma, faz-se necessário estabelecer um conjunto de métodos que possibilite à organização criar um processo de filtragem desses candidatos, para que se possa chegar à escolha daqueles que realmente tenham o perfil e as capacitações exigidas para o preenchimento do cargo. (GIL, 2006).

Marras (2000, p. 79) define esse processo de filtragem como “uma atividade de responsabilidade do sistema de ARH, que tem por finalidade escolher, sob metodologia específica, candidatos a emprego recebidos pelo setor de recrutamento, para o atendimento das necessidades internas da organização”.

2.6.2 Sistema de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas

Para Gil (2006), as organizações estão cada vez mais dinâmicas e, nesse ambiente de constantes mudanças e aperfeiçoamentos, existe a necessidade de estabelecer um processo de capacitação contínua das pessoas, com o intuito de torná-las cada vez mais eficazes naquilo que fazem.

No entanto, Gil (2006) ressalta que a preocupação com o desenvolvimento de programas de treinamento de pessoal surgiu ainda no início do século XX, sob a influência da Escola Clássica de Administração, mais precisamente sob as teorias desenvolvidas por Taylor.

O maior objetivo dos programas de treinamento desenvolvidos no início do século XX era o de preparar os trabalhadores para atingir o mais alto grau de

produtividade possível. Essa filosofia só veio se alterar de acordo com Gil (2006), a partir das ideias desenvolvidas pela Escola das Relações Humanas, quando os treinamentos passaram a considerar também os aspectos psicológicos e psicossociais dos indivíduos.

De acordo com Gil (2006), foi somente a partir da década de 1960, com a adoção do enfoque sistêmico pela Administração de Recursos Humanos, que o treinamento passou a ser visto como um de seus sistemas básicos. E, portanto, passou a envolver todas as atividades voltadas para suprir as necessidades individuais ou grupais, em termos de habilidades, conhecimentos e atitudes, com a finalidade de desempenhar as tarefas e alcançar os objetivos organizacionais.

Com a visão sistêmica, o processo de treinamento passou a ser composto por quatro subsistemas definidos: o diagnóstico das necessidades de treinamento, o plano prescritivo do programa de treinamento, a execução do plano de treinamento e, finalmente, a avaliação do treinamento, para identificar se objetivos foram alcançados e se são necessárias readequações para os treinamentos futuros (MARRAS, 2000).

Concordando com Chiavenato também está Marras (2000, p. 167) ao afirmar que: “o treinamento prepara o homem para a realização de tarefas específicas, enquanto um programa de desenvolvimento gerencial oferece ao treinando uma macrovisão do business, preparando-o para vôos mais altos, a médio e longo prazo”.

Marras (2000) ainda ressalta a importância do treinamento e do desenvolvimento de pessoas em assumir um papel prospectivo em detrimento de uma posição reativa. No papel prospectivo o aprendizado se faz de maneira proativa, antecipando-se aos problemas e acontecimentos advindos de mudanças previstas. Já no papel reativo, a busca pelo aprendizado se dará principalmente para corrigir ou atenuar uma anomalia ou um problema já ocorrido, servindo basicamente como uma operação “tapa buraco”.

Já Lacombe (2005) trata do treinamento e desenvolvimento de uma forma mais pragmática e procura separar a responsabilidade de treinar da de desenvolver. Para o autor a organização deve ser a responsável por treinar e capacitar o seu pessoal de acordo com as necessidades que o trabalho requeira. Já no desenvolvimento do trabalhador a organização não assume papel principal, é tida

apenas como um agente facilitador ou apoiador, enquanto que a responsabilidade principal para o desenvolvimento deve estar com o próprio trabalhador.

2.6.3 Sistema de Salários, Remuneração e Benefícios

As pessoas trabalham nas organizações, esforçam-se e se dedicam, vislumbrando serem recompensadas de forma que possam atender certas expectativas e necessidades individuais. Numa visão simplista, as organizações estabelecem com as pessoas, uma relação de troca balanceada pelo trabalho oferecido pelas pessoas e pelo salário pago pelas organizações. (CHIAVENATO, 1999).

Chiavenato (1999) considera que as recompensas oferecidas pelas organizações aos seus colaboradores são compostas por três componentes que juntos formam a remuneração total do colaborador, ou do empregado, quais sejam: remuneração básica, incentivos salariais e benefícios.

2.6.4 Sistema de Informações e Monitoramento de Pessoas

Antes de se estabelecer um sistema gerencial do uso das informações e do monitoramento das pessoas dentro de uma organização é preciso saber como essa organização lida com a comunicação interna e externa e de que forma estão estabelecidos os canais de comunicação, seja no sentido horizontal ou no vertical da estrutura hierárquica. (LACOMBE, 2005).

A principal finalidade da comunicação institucional é gerar a informação, que também pode ser compreendida como aquilo que poderá se traduzir em conhecimento agregado e finalmente contribuirá para o desenvolvimento da organização. (LACOMBE, 2005).

Nesse entendimento, o valor da informação está diretamente ligado àquilo que se pode fazer com ela, ou seja, uma informação só é útil para uma organização desde que possa contribuir para o alcance dos objetivos institucionais, senão é apenas uma conclusão irrelevante da soma de um amontoado de dados aglutinados de forma errônea. (LACOMBE, 2005).

Boog e Boog (2006) demonstram ainda que a principal tendência está na focalização no desenvolvimento de portais corporativos, totalmente voltados para a

disponibilização de ferramentas que estabelecem a interligação de instrumentos antes dispersos e limitados, e que agora se integram, oferecendo aos usuários internos, serviços como, notícias internas e externas, informações organizacionais, acesso a banco de dados institucionais e a intranet da empresa.

Os modelos de gestão utilizados até praticamente o final do século passado priorizaram — pela ordem — os fluxos do trabalho, os processos produtivos e a tecnologia, sempre em busca do aprimoramento organizacional e dos respectivos resultados. Esgotadas essas técnicas e sentida ainda a necessidade de aumentar os resultados operacionais, os trabalhadores começam a ser vistos como a última provável solução dos problemas organizacionais na busca incessante de maior produtividade e lucratividade. Conforme serão descritos com relação aos processos logísticos.

2.7 CONCEITO DE LOGÍSTICA

Segundo Pozo (2001, p.13), “A Logística Empresarial trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem que facilitam o fluxo de produtos desde o ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final”. Uma organização que consegue adaptar a uma Logística eficiente conseqüentemente os outros setores como marketing e produção terão maior tranquilidade de saber que o consumidor final não terá dificuldades em encontrar e adquirir seus produtos.

Com uma eficiência Logística o custo final de cada produto tem uma parcela de redução expressiva, apesar de uma considerável redução nos custos o objetivo central da Logística é ter vantagem competitiva. Para Bowersox e Closs (2001, p. 20), “A Logística é em geral, responsável por uma das maiores parcelas de custo final do produto, sendo superada apenas pelos materiais consumidos na produção ou pelo custo dos produtos vendidos no atacado”.

Assim sendo, entende-se que, para a quase totalidade dos setores organizacionais conseguirem obter êxito em suas operações, requerem um eficiente apoio logístico. Afinal, alguns elementos vitais para as organizações integram a logística, tais como: a tecnologia da informação, a armazenagem, o controle de estoque, o transporte, a movimentação de materiais e a embalagem.

2.7.1 Sistema de Informação

Para se conseguir uma Logística eficiente se faz imprescindível um bom sistema de informações, que permita tomar decisões mais rápidas e seguras, pois a mola mestra da Logística está justamente na rapidez dos serviços oferecidos, sem perder de vista a qualidade.

Segundo Pozo (2001, p.24), “O sistema de informação é a função que permitirá o sucesso da ação Logística dentro de uma organização para que ela possa operar eficientemente”.

Desta forma, percebe-se que as informações são de suma importância para combinar equilibradamente os componentes do sistema logístico, para que a informação circule com qualidade e para que o gerenciamento dos produtos atenda a demanda dos clientes e ainda que este gerenciamento venha a atender necessidades futuras, já pré-estabelecidas pelo setor de marketing.

Afinal, quando um cliente emite um pedido, o gerenciamento de informações obtém todas as informações das necessidades dos clientes, e cabe a competência Logística fazer a transação até que o produto chegue ao consumidor.

2.7.2 Estoque

O sistema logístico acaba por exigir que a empresa busque equilibrar seu estoque de maneira a atender plenamente às necessidades de seus clientes sem elevar os custos com altos níveis de estoque.

Para Bowersox e Closs (2001, p.41) “as estratégias logísticas são projetadas para manter o mínimo possível de recursos financeiros em estoque”. Desta forma, entende-se que estoque alto pode vir a ser sinônimo de custos elevados, o ideal teoricamente, seria conseguir estabelecer o mínimo de estoque principalmente em se tratando de organizações que possuem recursos financeiros limitados. Daí a importância da logística, que se coloca com um instrumento fundamental que quando combinado com outras ferramentas se torna capaz de oferecer soluções para se trabalhar com níveis de estoques reduzidos.

2.7.3 Transporte

O transporte sempre foi a parte mais visível da logística, movimentar insumos ou produtos prontos e acabados dentro dos tempos exigidos, seja para o setor de produção ou aos clientes finais, no entanto, o grande desafio a ser vencido, pelo transporte seria fazer tudo isto a um custo adequado. Algumas empresas preferem adquirir este serviço de outras empresas especializadas nessa área, outras preferem ter sua própria frota de veículos acreditando que esta forma facilitará a entrega de seus produtos.

Portanto, a forma pela qual a empresa optará por transportar seus produtos obviamente será aquela que proporcionar o menor custo total do processo logístico, já que este representa uma parcela expressiva, obviamente que não pode se perder de vista a qualidade dos serviços, sua eficiência e eficácia.

Diante destas características no âmbito logístico, Pozo (2001, p.22) afirma a importância do transporte no sistema logístico, destacando que:

Transporte é uma das atividades logísticas mais importantes, simplesmente por que ela absorve, em média, de um a dois terços dos custos logísticos. É essencial, porque nenhuma organização moderna pode operar sem providenciar a movimentação de suas matérias-primas ou de seus produtos acabados para serem levados, de alguma forma, até o consumidor final.

Na logística sempre deve haver um equilíbrio na qualidade do serviço desempenhado com o custo do transporte. Empresas preocupadas em manter este equilíbrio buscam no mercado, executivos com competência que conseguem manter essa combinação. Em tempos de globalização empresas optam em ter seus sistemas de produção o modelo *just in time*⁴, para reduzir o *lead time*⁵ e conseguirem atender suas demandas satisfazendo seus clientes.

2.7.4 Armazenagem, Manuseio de materiais e Embalagem.

⁴ O sistema de puxar a produção a partir da demanda, produzindo em cada somente os itens necessários, nas quantidades necessárias e no momento necessário.

⁵ Tempo de espera padrão.

As mercadorias devem ser armazenadas em locais específicos durante o processo da logística. Para carregar e descarregar as mercadorias os veículos de transporte exigem uma movimentação eficiente, esta eficiência aumenta quando as mercadorias são embaladas em paletes ou em caixas de papelão, facilitando o controle, a conferência, a armazenagem, o manuseio e o carregamento.

Tendo a necessidade de um depósito a empresa pode optar por ter ou não seu próprio armazém. Essa decisão vai depender da sua amplitude e flexibilidade em atender seus clientes eficientemente, se a empresa optar por não ter um depósito, pode-se contratar serviços de terceiros especializados no apoio logístico, é uma decisão ampla, pois diversas tarefas do sistema logístico acontecem dentro do depósito.

Fleury, Wanke e Figueiredo (2000) afirmam que a armazenagem tem sido considerada como umas das áreas mais importantes, dentro das organizações e tem passado por várias mudanças. Essa importância se revela na armazenagem, manuseio e materiais de embalagem, pois se essas operações forem efetivadas de uma forma correta, ocorrerão menos avarias de mercadorias. E, estando efetivamente integrada ao processo logístico, a armazenagem, aperfeiçoa e simplifica as operações, diminuindo os custos variáveis com estas atividades.

Conforme Bowersox e Closs (2001, p.43), “o manuseio de materiais é uma atividade importante. Os produtos devem ser recebidos, movimentados e agrupados de modo a atender a necessidade do pedido do cliente”. Portanto, o processo logístico dentro do armazém depende da importância do manuseio, os produtos devem ser recebidos, movimentado e separados de forma que se consiga agilizar os pedidos recebidos, para que a mercadoria esteja o mais rápido possível no cliente, e em perfeitas condições.

Por fim, a adequação de custos logísticos estaria relacionada com o desempenho desejado de serviço com vistas à obtenção de grande disponibilidade, confiabilidade e desempenho operacional sem a geração de altos custos.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 TIPO DE PESQUISA

Conforme taxionomia de Gil (2008) esta pesquisa classifica-se quanto aos objetivos como descritiva e quanto aos procedimentos técnicos como bibliográfica e de campo. Descritiva porque visa descrever através dos dados coletados (nos questionários), percepções, fatores junto colaboradores, entre outros elencados como objetivos específicos deste trabalho. A pesquisa bibliográfica por meio da leituras e análises de livros que tratam do tema, também foi realizada através de um estudo de campo (aplicação de questionários in loco), pela necessidade de uma maior profundidade e detalhamento.

Os dados coletados foram tratados por meio da tabulação e análise estatística, onde foram recolhidos os percentuais a fim de se obter respostas esperadas compatíveis com a relevância das perguntas.

3.2 CAMPO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada em uma Indústria Farmacêutica localizada na cidade de Anápolis –Goiás.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O universo da pesquisa está compreendido em torno de três mil colaboradores. A amostra, porém, foi referente aos profissionais que trabalhavam na área de armazenamento, sendo composta por 70 colaboradores que aceitaram participar da pesquisa e, portanto os que não aceitaram foram excluídos da amostragem.

3.4 OS SUJEITOS

Os sujeitos selecionados foram os colaboradores que atuavam no departamento do armazenamento que gozavam de autonomia física e intelectual e que aceitaram participar da pesquisa.

Foram excluídos todos os que não se enquadraram nos critérios de inclusão acima, principalmente se: por quaisquer motivos sentiram-se constrangidos ao serem abordados para participarem desta pesquisa.

3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados por meio de um questionário com 15 questões fechadas, apresentando assim abordagem quantitativa (devido às questões fechadas) e. A pesquisa descritiva utilizará as seguintes medidas estatísticas; comparação de frequências: porcentagem; e apresentação dos dados: gráficos e tabelas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

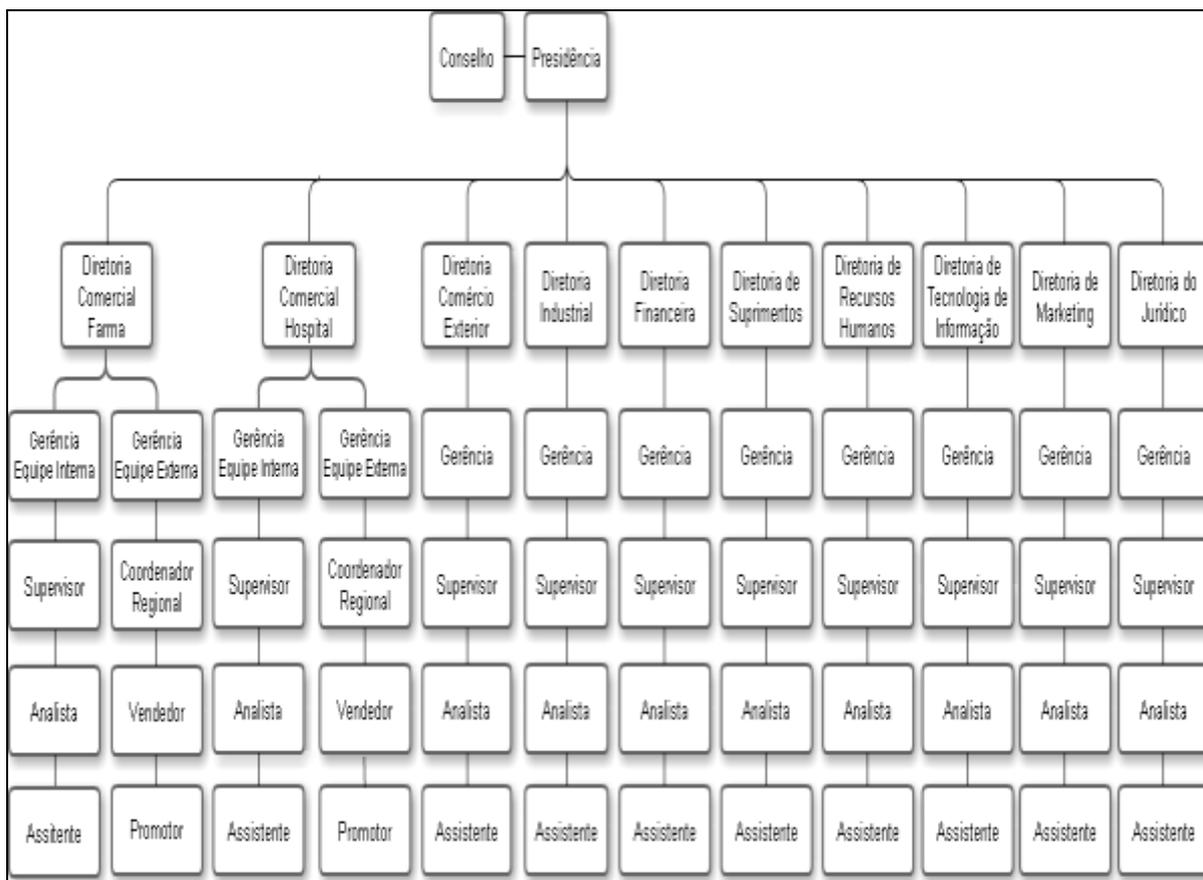
4.1 PERFIL DA EMPRESA

A indústria farmacêutica analisada foi fundada em Anápolis em 2001, sendo atualmente caracterizada como campeã nacional de produtos farmacêuticos no Brasil. A unidade de Anápolis concentra a fabricação de medicamentos, que gera em torno de 2,5 mil empregos na cidade. Fabrica anualmente em torno de seis bilhões de comprimidos. A empresa conta com centro de distribuição próprio, localizando no interior do complexo de 320 mil m². A empresa é o maior complexo farmacêutico da América Latina, em termos de infraestrutura produz mais de 700 medicamentos, entre genéricos, genéricos de marca (similares), MIPs (Medicamentos Isentos de Prescrição), linha hospitalar, fitoterápicos, suplementos alimentares e cosméticos. Atua na exportação para América Central, América do Sul, África, Oriente Médio e Portugal. Em 2010, a empresa teve 40% de suas ações compradas por uma empresa norte-americana. Estima-se que até em 2016 a empresa seja totalmente internacionalizada (REVISTA EXAME, 2013).

4.1.1 Estrutura Organizacional

A área administrativa da empresa pesquisada divide-se em vários setores, sendo: Comercial Farma, Comercial Hospitalar, Comércio Exterior, Indústria, Financeiro, Suprimentos, Recursos Humanos, Departamento de Pessoal, Tecnologia da Informação, Marketing, Jurídico e Controle da Qualidade, como pode ser observado na Figura 2:

Figura 2: Organograma



Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

A empresa atua na área da saúde. Trata-se de uma indústria farmacêutica conhecida nacionalmente. Até 2016 será uma empresa totalmente internacionalizada. Seu portfólio é extenso com produtos de linha similar, genérico, hospitalar, produtos para saúde, higiene, beleza, follium e suplementos alimentares. A empresa tem como negócio a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida. A identidade da empresa é ser a mais competitiva em custos (REVISTA EXAME, 2013).

Declara ainda a organização a missão de proporcionar saúde, e contribuir para o bem estar e qualidade de vida das pessoas, disponibilizando produtos e serviços de qualidade, gerando resultados que atendam as expectativas dos clientes, acionistas, colaboradores e sociedade. E tem como visão ser reconhecida como uma empresa altamente lucrativa do segmento de saúde, bem como apresentar excelência no desenvolvimento, fabricação e comercialização de produtos e serviços.

Na carta de valores os princípios declarados são: Ética (Integridade), Qualidade (Excelência), Confiança (Transparência, Respeito), Nunca estar satisfeito (Inovação, Arrojo), Praticidade (Simplicidade) e Responsabilidade Socioambiental.

4.2 RESULTADOS

Foram aplicados questionários a 70 (setenta) respondentes. A primeira parte dos questionários refere-se à análise do perfil dos respondentes, sendo que a maioria dos entrevistados são do sexo masculino (91%); e feminino contando com 9%. Isso podendo ser explicado devido que o setor de armazenagem apresentar através de caixas normalmente grandes e pesadas, o que requer força, sendo um trabalho muitas vezes braçal, e na maioria realizado por homens.

A faixa etária mostrou-se bem dividida, sendo que a mais predominante foi de 18 a 29 anos com 50%, ou seja, predominaram-se como mais jovens os colaboradores no setor de armazenagem na indústria farmacêutica, seguido de 30 a 39 anos com 34%, de 40 a 49 anos com 13% e acima de 50 anos somente 3%.

A escolaridade também apresentou boa divisão, sendo que a maioria apresentou ensino médio completo com 33%. Ensino superior completo foi representado por 30%, e de forma subsequente, 14% ensino superior incompleto, pós graduado com 10%, ensino técnico profissionalizante completo com 9%, ensino fundamental completo 3% e ensino técnico profissionalizante incompleto 1%. Referente à escolaridade observa-se que os colaboradores desse setor apresentavam formação boa, sendo que a maioria tem crescido nesse sentido dentro da organização.

A segunda parte do questionário, apresenta análise referente à realização das atividades no setor do almoxarifado, ou seja, armazenamento, buscando assim uma análise mais abrangente em termos dos processos, funções, atribuições dos colaboradores.

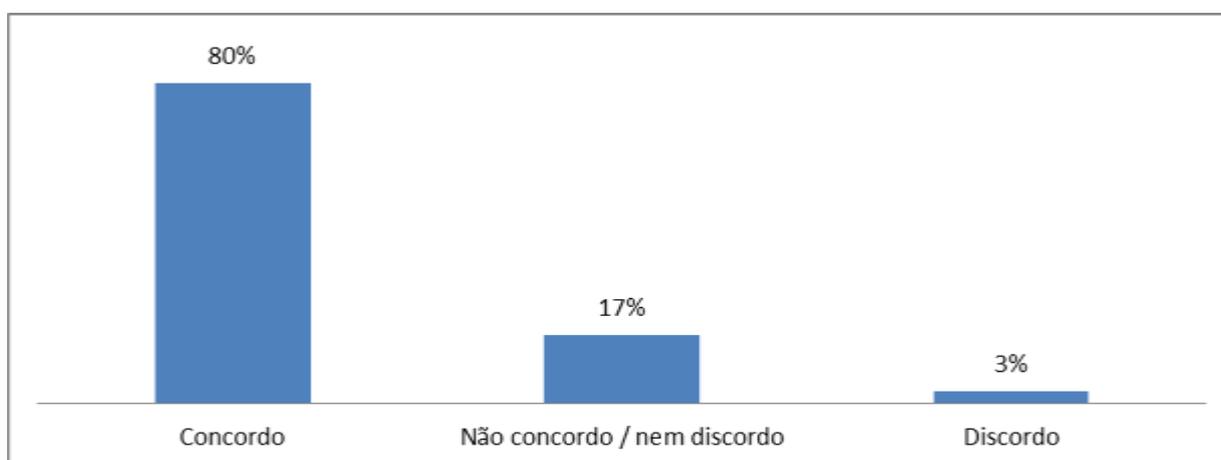
O primeiro item questiona se os colaboradores receberam treinamento para aprimorar sua atuação no setor, onde indicaram o seguinte:

Gráfico 1: Treinamento

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Conforme verificado no Gráfico 1, observa-se que 80% dos colaboradores tiveram mais de um treinamento junto à organização, visando aprimoramento de sua atuação, 11% nunca receberam e 9% receberam apenas uma vez.

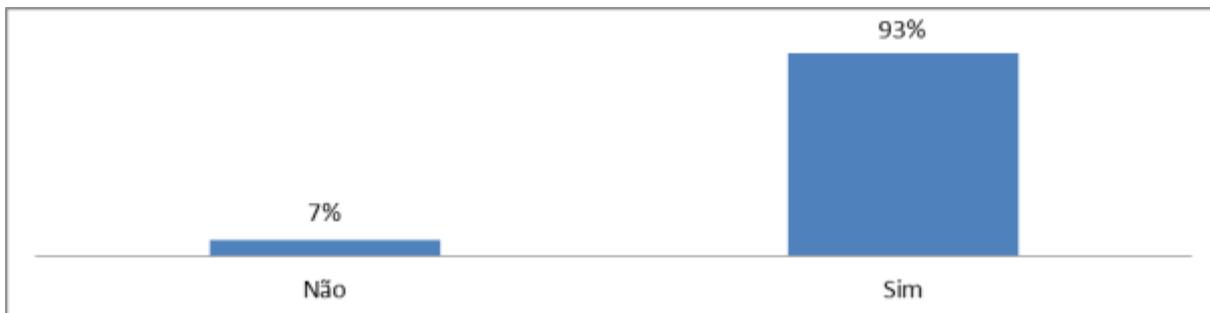
O segundo item da parte da análise da realização das atividades, foi questionado se os serviços oferecidos pela equipe atendem as necessidades organizacionais, onde apontam que:

Gráfico 2: Serviços oferecidos e atendimento das necessidades organizacionais

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Conforme verificado no Gráfico 2, pode-se notar que na percepção dos colaboradores a maioria (80%) acreditam que os serviços oferecidos pela equipe tem atendido as necessidades organizacionais, 17% não apresentaram opinião clara a respeito e 3% discordam, ou seja, que não estão atendendo a desejo.

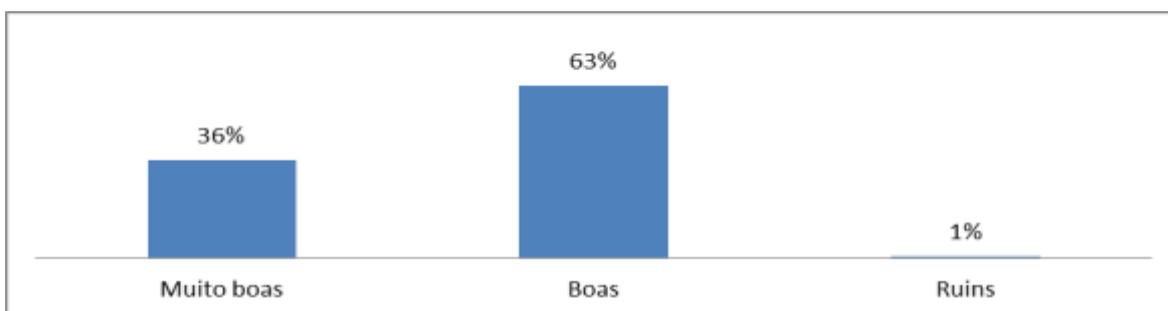
O terceiro item refere se há no setor equipamento para movimentação de mercadorias e cargas, tendo o seguinte resultado:

Gráfico 3: Há equipamento para movimentação de carga

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Conforme descrito pelos colaboradores, observa-se que a o setor apresenta equipamento para movimentação de carga, conforme exposto por 93%, podendo citar transpaleteiras, trilateral e hidráulicos. Mas 7% apontaram que não conta com equipamentos, isso talvez explicado pelo departamento que esses atuam, como por exemplo, no setor de entrada e saída de notas do qual não requer a utilização de nenhum equipamento.

O quarto item dessa parte do questionário foi refere à percepção dos colaboradores no que tange as condições de trabalho, como os fatores temperatura do ambiente, iluminação, ventilação, equipamentos e materiais necessários para realização de suas funções, tendo o seguinte resultado:

Gráfico 4: Condições do ambiente de trabalho

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

No Gráfico 4, o que se pode observar é que a maioria dos colaboradores consideram boas as condições do ambiente de trabalho, 36% muito boas e 1% ruim. Caracterizando assim uma abordagem positiva, visto que, o ambiente de trabalho influencia positivamente em termos de rendimentos dos trabalhadores no desempenho de suas atribuições.

A terceira parte envolve o sistema logístico, dando-se ênfase ao setor de armazenamento, que é um dos objetivos centrais do presente estudo. E, com isso, requer um enfoque referente a esse processo, segundo uma visão dos colaboradores. O primeiro item dessa parte do questionário foi com relação se o setor apresenta sistema de endereçamento dos materiais, e se esse processo já é informatizado.

Gráfico 5: Sistema de endereçamento informatizado dos materiais

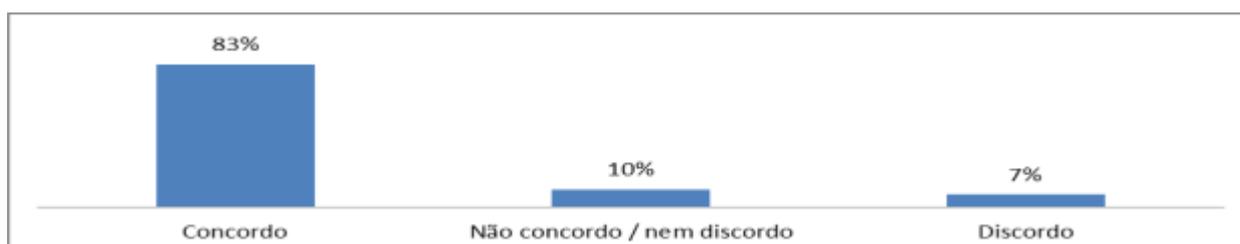


Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Conforme pode-se observar no Gráfico 5, o setor de armazenamento apresenta sistema de endereçamento informatizado dos materiais, conforme reiterado por 97% da amostra. Os outros 3% que apontaram que não, podendo ser explicado, conforme citado anteriormente, devido à área que atua, como o setor de notas de entrada e saídas de mercadorias.

O segundo item questionou junto aos colaboradores se os equipamentos de armazenagem permitem estocagem de materiais em grandes volumes, e se estes são separados dos itens de pequeno volume, onde os colaboradores então descreveram o seguinte:

Gráfico 6: Processo de estocagem de grandes volumes e pequenos volumes

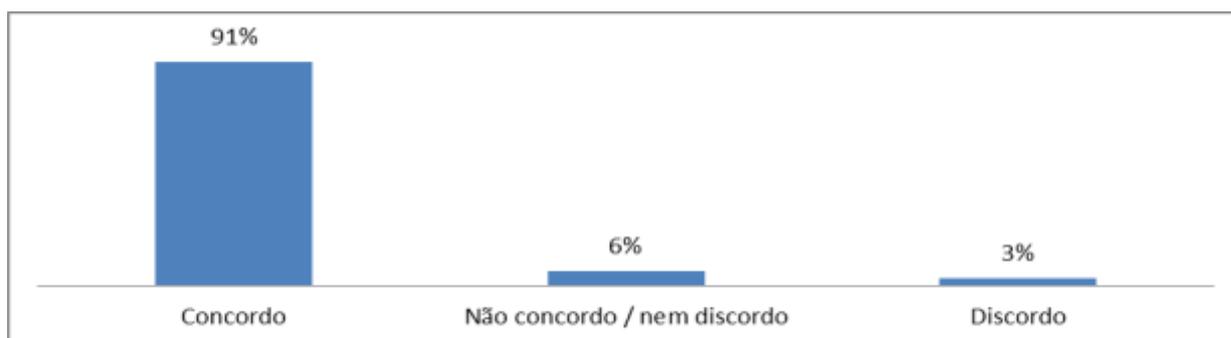


Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Segundo a maioria dos colaboradores (83%), os equipamentos de armazenamento do estoque proporcionam capacidade e meios para grandes e pequenos volumes. 10% não opinaram e 7% discordaram.

O outro item foi referente se há cuidado na preservação dos materiais armazenados, onde apontaram que:

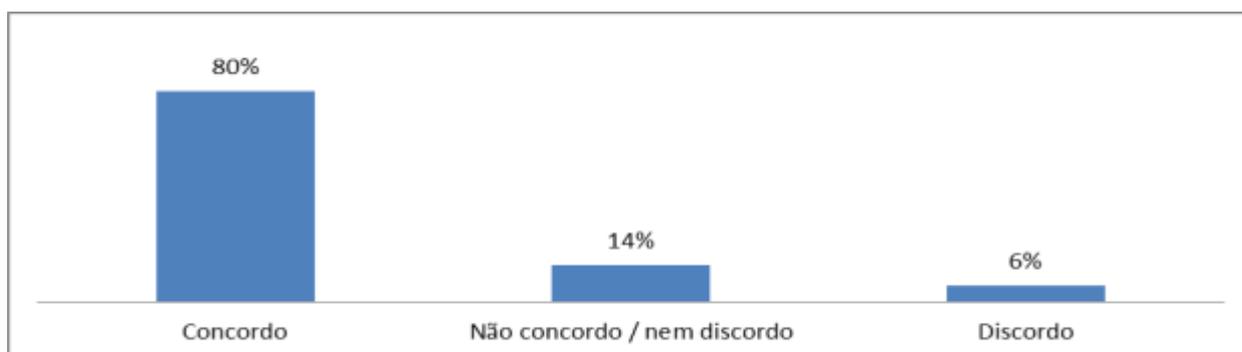
Gráfico 7: Cuidados com relação ao armazenamento



Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Segundo os colaboradores em sua maioria (91%) há cuidados com relação ao armazenamento dos materiais, 6% não opinaram e 3% discordaram.

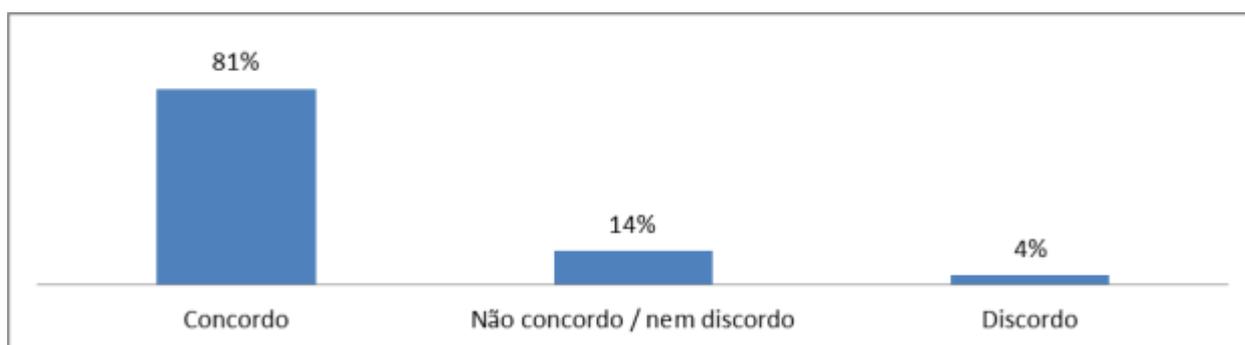
Gráfico 8: Espaço armazenamento bem aproveitado



Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Conforme pode-se verificar no Gráfico 7, a maioria dos colaboradores (80%) apontam que o espaço do armazenamento é bem aproveitado, 14% não opinaram a respeito e 6% discordaram.

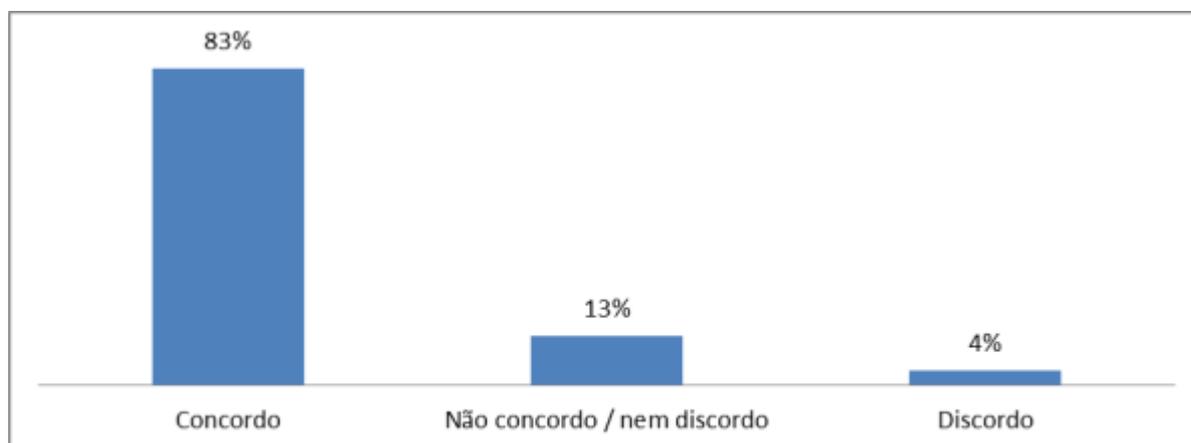
No quinto item da terceira parte do questionário foi questionado se o layout do estoque é ordenado e favorecia fluxos contínuos, onde apontaram que:

Gráfico 9: Layout é ordenado e permite fluxos contínuos

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

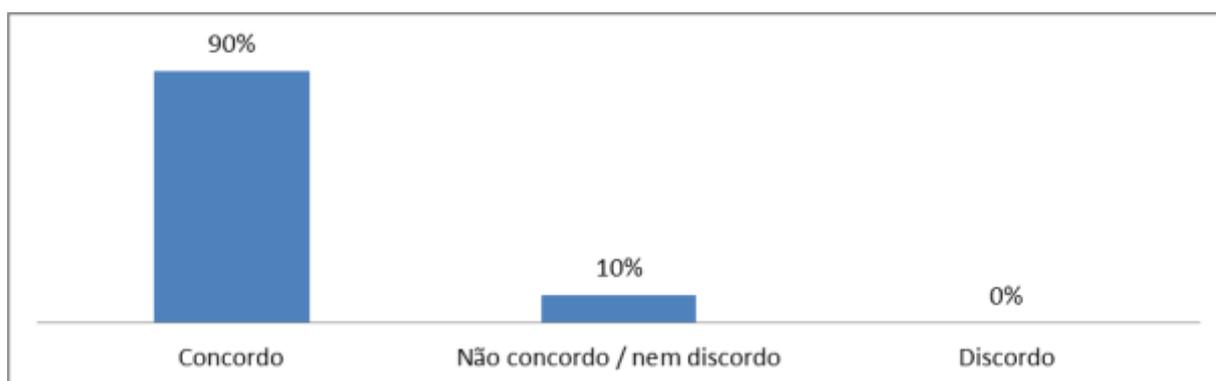
Conforme verificado no gráfico 8, a maioria dos colaboradores (81%) apontaram que o layout é bem ordenado e que favorece os fluxos contínuos, que é um dos grandes propósitos em termos de organização do setor de armazenamento de estoque, e 14% dos colaboradores não opinaram e 4% discordaram.

O sexto item questionou se todos os materiais estocados são facilmente acessíveis.

Gráfico 10: Materiais armazenados estão em locais acessíveis

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Segundo os colaboradores em sua maioria (83%), os materiais armazenados encontram-se em locais de fácil acesso, ou seja, apresentando assim boa organização e equipamentos necessários para manuseio dos mesmos, e 13% dos colaboradores não opinaram e 4% discordaram.

Gráfico 11: Materiais armazenados de acordo com as especificações dos fabricantes

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

Conforme reiterou à maioria dos colaboradores (90%) os materiais armazenados pela indústria apresentam-se de acordo com as especificações dos fabricantes, e 10% dos colaboradores não opinaram a respeito.

4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Segundo os resultados da presente pesquisa os colaboradores são da maioria do sexo masculino, são jovens tendo idade em sua maioria de 18 a 39 anos, e apresentam boa formação em termos de escolaridade.

Referente à realização das atividades no armazenamento pelos colaboradores e a percepção desses junto aos processos organizacionais, pode-se observar que os colaboradores recebem treinamento visando aprimorar suas atribuições e desempenho. Conforme cita Maximiano (2006) de que esse processo de informatização e endereçamento refere à padronização de procedimentos o que colabora para melhor eficiência dos processos e conseqüentemente melhores resultados. Lacombe (2005) também enfatiza a importância do treinamento no desenvolvimento e melhora dos processos, ou seja, capacita o pessoal de acordo com as necessidades que o trabalho requeira.

E, isso evidencia a total relevância conforme apontado por Gil (2006) de que as organizações estão cada vez mais dinâmicas e, nesse ambiente de constantes mudanças e aperfeiçoamentos, existe a necessidade de estabelecer um processo de capacitação contínua das pessoas.

Os serviços oferecidos pela equipe têm atingido as necessidades da organização. Confirmando assim um caráter de planejamento estratégico por parte

da organização, principalmente em termos de recursos humanos, onde a empresa apresenta perfil adequado dos trabalhadores, no sentido de cumprir os objetivos da instituição para um determinado período de tempo (LACOMBE, 2005)

Para movimentação de cargas e manuseio dos mesmos a empresa conta com equipamentos próprios e de acordo com os materiais. Referente a esse setor Fleury, Wanke e Figueiredo (2000) afirmam que a armazenagem é umas das áreas mais importantes, e tem passado por varias mudanças, por isso exige um nível gerencial. Esse processo consiste manuseio, os produtos devem ser recebidos, movimentado e separados de forma que se consiga agilizar os pedidos recebidos, para que a mercadoria esteja o mais rápido possível no cliente, e em perfeitas condições. Conforme Bowersox e Closs (2001) também descreveram que é de total relevância para as organizações, e por isso é importante que a empresa continue priorizando em qualidade dos produtos recebidos, movimentados e agrupados de modo a atender a necessidade do pedido do cliente.

O setor apresenta boas condições de trabalho para os colaboradores, como temperatura adequada, iluminação, ventilação, equipamentos e materiais necessários que colaboram para a realização de suas tarefas. Sendo esse aspecto também importante em termos de oferecer condições para que os colaboradores atuem de forma mais significativa, conforme aponta Chiavenato (1999) de que ambiente saudável é aquele que respeita as condições físicas, psicológicas e morais do trabalhador. Conforme também apontou Pepe (2007) de que o ser humano é fruto do meio em que vive e que é gerido por necessidades básicas que os podem motivar ou não, são elas: necessidades fisiológicas, psicológicas e de auto realização.

Referente à percepção dos colaboradores que atuam no setor de armazenamento, apontam que esse processo é endereçado e informatizado. segundo Pozo (2001, p.24), "O sistema de informação é a função que permitirá o sucesso da ação Logística dentro de uma organização para que ela possa operar eficientemente".

Os equipamentos de armazenagem favorecem estocagem tanto de grandes, como de pequenos volumes. Há cuidados frequentes em termos de garantir a preservação dos materiais. O espaço desse setor é bem aproveitado, onde o layout do estoque é ordenado e favorece o fluxo contínuo de movimentação.

Podendo citar aqui os apontamentos de Maximiano (2006) de que a administração de processos consiste em administrar as funções permanentes como elos de uma corrente e não como departamentos isolados uns dos outros. O resultado é uma cadeia horizontal de processos em lugar da estrutura vertical da cadeia de comando.

Os materiais normalmente estão dispostos em locais de fácil manuseio, e se não apresentam meios para facilitar esse acesso. Segue-se as recomendações dos fabricantes em termos de condições necessárias para acondicionamento dos mesmos.

Podendo concluir então que o sistema logístico acaba por exigir que a empresa busque equilibrar seu estoque de maneira a atender plenamente às necessidades de seus clientes sem elevar os custos com altos níveis de estoque. Tendo em vista que estoque alto é sinônimo de custos elevados, o ideal teoricamente é estabelecer o mínimo de estoque. Grande parte das organizações possui recursos financeiros limitados, o que exigem delas uma aplicação criteriosa dos recursos, posto isto, é importante controlar os níveis de estoque de maneira a promover o seu giro o mais rápido possível, de preferência antes que a duplicata de compra vença. Daí a importância da logística, que é o instrumento fundamental, combinado com outras ferramentas capaz de oferecer soluções para se trabalhar com níveis de estoques reduzidos (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Observa-se assim que os colaboradores tem apresentado uma boa percepção da empresa e de seus processos de armazenagem. Podendo descrever assim o raciocínio de Chiavenato (1999), de que a gestão de pessoas não deve ter foco central nas tarefas, mas sim nos processos. Não mais nos meios, mas nos resultados alcançados e por fim, não mais nos cargos individualizados, mas sim no trabalho conjunto desenvolvido por equipes coesas e multidisciplinares.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desse estudo buscou-se identificar a percepção dos colaboradores referente aos processos e sistema de armazenamento em uma indústria farmacêutica localizada na cidade de Anápolis –GO. Inicialmente observou-se a importância da boa estrutura organizacional, seus processos e funções pertinentes aos colaboradores em termos de meios para atingir os objetivos organizacionais.

Através desse sistema de organização é que a empresa apresenta estrutura para desenvolver suas atividades e conquistar os objetivos.

A percepção descrita no estudo, refere-se à forma de que colaboradores possam qualificar, ver e julgar os processos envolvidos no setor de armazenagem. Analisar essa percepção dos colaboradores favorece em termos colaboração na melhoria dos processos, de gestão, e também rendimento por parte dos colaboradores, ou seja, no desenvolvimento pessoal e profissional destes, bem como noção mais real do processo no cotidiano profissional garantindo assim que os colaboradores estejam mais comprometidos com o sistema.

Para os processos organizacionais também pode-se destacar a importância do bom gerenciamento de pessoas. Sem as pessoas seria impossível o funcionamento de uma organização. Com isso, é importante que as organizações compreendam e respeitem as percepções desse capital intelectual, tendo-se assim a sincronia entre a organização e seu grupo de pessoal.

São vários os processos que uma organização possa apresentar. Como o estudo foi realizado dentro de uma indústria farmacêutica, foi analisado um processo que encontra-se inserido num sistema logístico, que é, o sistema de armazenamento da empresa. O ponto central foi analisar a percepção dos colaboradores referente ao processo, sistema e organização que esse setor apresentava, buscando assim um diagnóstico mais claro, visando identificar falhas e propor melhorias.

E, respondendo aos objetivos da presente pesquisa, no contexto geral, os colaboradores apresentam uma boa percepção nos processos de armazenagem da organização. Por esse ser dentro de uma indústria de grande porte, pode-se entender que tem sempre preconizado por melhorias de seus processos, e isso tem refletido positivamente junto aos colaboradores. Em caráter específico observa-se que mesmo diante da complexidade que a organização apresenta essa tem demonstrado boa organização de seus processos e tem se preocupado com o seu capital humano, como no caso de oferecimento de treinamento, e ambiente adequado de trabalho.

Respondendo a problemática pode-se colocar que a percepção dos colaboradores apresenta-se positiva, pois através dessa é possível à organização enriquecer sua funcionalidade, melhorando assim seus processos e os fluxos contínuos que o setor de armazenamento requer. Levar em conta a percepção dos colaboradores pode representar para a organização um instrumento favorável e que

traz clareza, em termos de identificar fatores que possam afetar negativamente o processo. Assim possibilita a empresa e reorganizar suas práticas. Mesmo tendo abordagem positiva, sugere-se a realização anual de pesquisa nesse sentido.

ABSTRACT

This article has as its theme the perception of employees who work in the storage process in a pharmaceutical industry. Objectives: to Analyze the perceptions of employees in the process of storage. And, in specific character describe the Organization and its complexities, as well as processes and the importance of human capital; -It will highlight the importance of a good people management aimed at improvements of the company's processes, with a focus on logistics and storage system; and finally present the perception of employees regarding storage processes of the Organization in terms of environment and functionality. Methodology: As Gil taxonomy (2008) this research is classified as the goals as descriptive and as technical procedures as bibliographical and field. The survey was conducted in a pharmaceutical company located in the city of Anápolis-GO with 70 employees working in the storage industry, through a questionnaire with 15 questions closed. The qualitative analyses were supported in studies of Araújo (2007); Chiavenato (1998; 1999); Maximian (2004.2006); Pozo (2001) among others. Conclusion: Employees have a good insight in the processes of the Organization storage. For this to be within a large industry, one can understand that always has advocated for improvements to its processes, and this has reflected positively with employees.

Palavras- chave: Organização. Percepção. Colaboradores. Armazenamento.

REFERÊNCIAS

BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento:** gestão e estratégia. São Paulo: Editora Pearson Prentice Hall, 2006.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J. **Logística Empresarial:** O Processo de Integração da Cadeia de Suprimento. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos:** fundamentos básicos. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Administração Geral.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Recursos Humanos.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

CURY, Antônio. **Organização e Métodos:** Uma visão Holística. 7. ed. São Paulo: Atlas. 2000

DUTRA, J. S. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna.** São Paulo: Atlas S.A., 2004.

FLEURY, Paulo Fernando; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber Fossati. **Logística Empresarial – A perspectiva Brasileira.** São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** - 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico.** 3ª ed. São Paulo: Futura, 2000.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão estratégica de pessoas: Evolução, teoria e crítica.** São Paulo: Cengage Learning, 2008

MAXIMIANO, Antônio Cezar Amaru. **Introdução à Administração.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

PEPE, Benito. **Ambiente de Trabalho e as Relações Interpessoais.** 2007. Disponível em: <http://www.planetanews.com/news/2007/10741>. Acesso em 20 out 2016.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística.** São Paulo: Atlas, 2001.

REVISTA EXAME. **Hypermarcas inaugura complexo farmacêutico em GO.** 22/02/2013. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/hypermarcas-inaugura-complexo-farmacutico-em-go-4>. Acesso em 17 out 2016.

APÊNDICE A- INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

- 1- Sexo
 Masculino
 Feminino
- 2- Faixa etária
 18 a 29 anos
 30 a 39 anos
 40 a 49 anos
 Acima de 50 anos
- 3- Escolaridade
 Ensino Fundamental Completo
 Ensino Fundamental Incompleto
 Ensino Médio Completo
 Ensino médio Incompleto
 Ensino Técnico Profissionalizante Completo
 Ensino Técnico Profissionalizante Incompleto
 Ensino Superior Completo
 Ensino Superior Incompleto
 Pós Graduado

II- Realização das atividades no almoxarifado

- 1- Você recebeu treinamento da empresa, para aprimorar sua atuação no almoxarifado?
 Sim, apenas uma vez
 Sim, mais de uma vez
 Não, nunca recebi treinamento da empresa
- 2- Você acha que os serviços oferecidos por sua equipe atendem as necessidades dos usuários do almoxarifado?
 Concordo
 Não concordo / nem discordo
 Discordo
- 3- No almoxarifado existe algum equipamento para a movimentação de carga?
 Não
 Sim.
Qual(ais)? _____

- 4- Avalie as condições de trabalho no almoxarifado, considerando os fatores temperatura no ambiente, iluminação, ventilação, equipamentos e materiais necessários para a realização das suas tarefas.
 Muito boas
 Boas
 Ruins

III- Armazenagem

1- O sistema de endereçamento dos materiais é informatizado?

Não

Sim

Em caso afirmativo, o sistema encontra – se atualizado?

Sim.

Não

2- Os equipamentos de armazenagem permitem uma estocagem dos materiais em grandes volumes separados dos itens de pequeno volume?

Concordo

Não concordo / nem discordo

Discordo

3- Há um cuidado na preservação dos materiais estocados?

Concordo

Não concordo/nem discordo

Discordo

4 – O espaço de armazenagem é bem aproveitado?

Concordo

Não concordo/ nem discordo

Discordo

5 – O layout do estoque é ordenado e permitem fluxos contínuos?

Concordo

Não concordo/ nem discordo

Discordo

6 – Todos os materiais estocados são facilmente acessíveis?

Concordo

Não concordo/ nem discordo

Discordo

7 – Todos os materiais estão acondicionados de acordo com as especificações do fabricante?

Concordo

Não concordo/ nem discordo

Discordo