

QUALIDADE NA AQUISIÇÃO DE MATERIAIS PARA A PRODUÇÃO DE MÓVEIS: CASO DA EMPRESA SAN RAFAEL

Elizabeth Menezes Dos Santos¹
Kevin Alexandre Batista Canto²
Rebeca Ketlen Costa Da Silva³
Elieder de Oliveira Farias⁴
Suzane Bulcão de Souza⁵

RESUMO

A aquisição de materiais é uma operação da logística responsável por prover recursos para a produção de um determinado produto. Essa atividade deve ser feita utilizando-se de meios que englobam a qualidade, pois não é qualquer material que será abastecido na empresa. Pretende-se que haja qualidade no fornecimento dos materiais, almejando um relacionamento eficiente para com os fornecedores, melhorando o desempenho em torno da cadeia de suprimentos. Baseado nessa premissa, o trabalho teve como objetivo geral compreender como a qualidade na aquisição dos materiais para a produção dos móveis é alcançada. Primeiramente, foi realizada a pesquisa bibliográfica que forneceu o conteúdo necessário em torno da qualidade no processo de aquisição de materiais, bem como a relação dos fornecedores mediante a esse processo. Para a coleta de dados pertinentes ao trabalho foram utilizados questionários, entrevistas e observações, afim de captar os dados necessários para a análise. A pesquisa foi aplicada fazendo uso do método indutivo, com uma abordagem qualitativa, e sua característica descritiva. No estudo de caso, a empresa estudada precisa consolidar métodos que aumentem a qualidade no processo de aquisição, por meio da relação integrada entre a empresa e seus fornecedores.

Palavras-chave: Cadeia de Suprimentos. Logística. Relacionamento. Qualidade. Fornecedores.

ABSTRACT

The acquisition of materials is a logistical operation responsible for providing resources for the production of a determined product. This process must be carried out utilizing methods that encompass quality because not just any kind of material can be supplied in a business. It is intended that there be quality in the supply of the materials aiming an efficient relationship with the suppliers improving performance around the supply chain. Based on this premise, the study had as its general objective the understanding of the quality in the acquisition of materials used in the production of furniture is given. Firstly, a bibliographical survey was carried out which supplied the necessary content in regards to quality in the process of materials acquisition, as well as a list of suppliers in this process. For the collection of data for the study, questionnaires, interviews and observations were used in order to get the necessary information for analysis. The research was applied using an inductive method with a qualitative approach, and a descriptive objective. In the case study, the company in question needs to consolidate methods that improve the quality in the acquisition process through an integrated relationship between the company and its suppliers.

Keywords: Supply Chain. Logistics. Relationship. Quality. Suppliers.

¹ Graduanda do Curso de Tecnologia em Logística - elizabethmenezes573@gmail.com

² Graduando do Curso de Tecnologia em Logística - kevinbcanto@gmail.com

³ Graduanda do Curso de Tecnologia em Logística - rebeketlen@hotmail.com

⁴ Esp. em Gestão Escolar UNIMAUÁ, Graduado em Administração ICSEZ/UFAM, Professor de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico do IFAM Campus Parintins

⁵ Esp. em Turismo e Desenvolvimento Local CESP/UEA, Graduada em Administração ICSEZ/UFAM - suzanebulcao22@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A produção de moveis, sendo uma atividade econômica que faz parte da sociedade datando ao longo dos anos, utilizava-se da qualidade para assegurar satisfação aos consumidores por meio da inspeção. Neste período o produto era inspecionado pelo produtor e pelo cliente, esse evento ocorreu antes da Revolução Industrial, tendo como os principais pela inspeção os artesãos (OLIVEIRA, 2013), esse processo era feito de forma lenta, pois verificava-se um de cada vez. No processo de inspeção, o produto seria entregue ao cliente, esse que efetivava a aquisição do produto, na quantidade necessária e com qualidade esperada.

No novo cenário global, as empresas voltaram-se para captar fornecedores que proporcionassem matérias-primas de qualidade, visando baixos custos de produção e conformidade aos produtos manufaturados. “É sugerido que os benefícios de tais práticas incluam a melhoria da qualidade, o compartilhamento de inovação, a redução de custos e o planejamento integrado de produção e entregas”. (CHRISTOPHER, 2013, p. 30). A relevância de ter sido abordado a qualidade na aquisição de materiais foi de fator puramente econômico e social no que tange à temática, visto que a aquisição dos materiais pode influenciar até em metade dos custos provenientes à produção.

O fator econômico se dá devido a redução dos custos, o tema abordado influenciou em várias organizações em relação às práticas de compras corretas, como, saber selecionar fornecedores para suprir as necessidades de materiais, e qual transportador escolher para a entrega. “Deve-se, então, buscar um equilíbrio entre preço, qualidade e certeza de entrega nos prazos e condições, de forma que o custo seja econômico para a empresa e o fornecedor [...]” (BERNARDI, 2012, p. 215). E seu fator social, alcançado pelo provimento desses recursos com qualidade para os clientes internos (colaboradores) responsáveis pela manufatura, assim como aos clientes externos (consumidores finais), cujo os quais a empresa deve voltar seus esforços, na busca de entregar o produto no tempo certo e assim proporcionar satisfação. Deste modo a lucratividade da empresa tende a aumentar, otimizando toda a sua cadeia de suprimentos, além de servir como modelo para as outras

empresas não somente do mesmo ramo, mas assim como de outros segmentos, o que os gestores chamam de *benchmarking*.⁶

Neste contexto, este trabalho visou indagar a qualidade na aquisição de materiais para a produção de uma empresa do setor moveleiro do município de Parintins, bem como a relação da empresa com seus fornecedores, pois são eles os responsáveis em garantir a qualidade no fornecimento dos materiais que serão manufaturados, tal relacionamento pode gerar benefícios para todos os envolvidos na cadeia de suprimentos. Christopher (2013, p. 31) aponta que “cadeias de suprimentos bem-sucedidas serão aquelas que são governadas por uma busca constante por soluções ganha-ganha com base em reciprocidade e confiança”.

Sabendo-se da importância do bom gerenciamento dos recursos materiais, o artigo teve como objetivo geral compreender como se dá a qualidade na aquisição dos materiais para a produção dos móveis e seus objetivos específicos visam descrever como a qualidade dos materiais é alcançada; identificar as dificuldades na relação com os fornecedores e propor métodos de melhoria no relacionamento cliente-fornecedor como forma de alcançar a qualidade. O trabalho buscou responder à pergunta: como se dá a qualidade na logística de aquisição de materiais para a produção dos móveis?

A pesquisa foi de natureza aplicada, fazendo uso do método indutivo e a sua abordagem qualitativa, com o objetivo da pesquisa descritiva, tendo como procedimento o estudo de caso, sendo realizada nas dependências da fábrica San Rafael, uma das empresas de móveis que compõe o distrito industrial do município de Parintins, o seu embasamento teórico está fundamentado em monografias, periódicos e livros referentes ao tema proposto, assim, apresentando a qualidade na aquisição de materiais da empresa.

Este artigo foi estruturado da seguinte forma: após esta introdução que tratou da pesquisa de forma geral, abordou-se a fundamentação teórica, este que dará ao leitor o conhecimento sobre a literatura da temática que está sendo proposta. Posteriormente foi tratado a metodologia da pesquisa, utilizada para a coleta de dados, seguida pela análise e discussões dos resultados do estudo de caso, aqui apresentou-se a empresa estudada bem como a sua ligação com a temática

⁶ É um processo que compara práticas empresariais, sendo um importante instrumento de gestão organizacional, o *benchmarking* é realizado através de pesquisas para comparar as ações de cada empresa.

proposta e finalizando com a conclusão da pesquisa, mostrando se os objetivos foram alcançados ou não.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 DEFINIÇÕES DE LOGÍSTICA E QUALIDADE

A logística originou-se no meio militar antes de chegar nas empresas, embora atividades como suprimento e movimentação de materiais já fossem praticadas a séculos que antecederam as guerras. Para Goebel 1996, apud Silva, 2013, p. 2 “Inicialmente a logística foi utilizada na área militar de modo a combinar de forma mais eficiente, quanto a tempo e custo, e com os recursos disponíveis”. Os processos logísticos eram responsáveis em planejar os suprimentos necessários para munir e estabelecer as rotas para o deslocamento das tropas.

A partir da década de 50 a logística passou de uma função puramente militar para o ambiente organizacional, que viria a se chamar de logística empresarial, Rosa (2011, p. 16) define a logística como:

A colocação do produto certo, na quantidade certa, no lugar certo, no prazo certo, com a qualidade certa, com a documentação certa, ao custo certo, sendo produzido ao menor custo, da melhor forma, e deslocado mais rapidamente, agregando valor ao produto e dando resultados positivos aos acionistas e aos clientes.

Mesmo que o produto fosse entregue ao cliente, correspondendo todos os processos logísticos, a satisfação seria alcançada somente com a introdução da qualidade. As definições da qualidade estão ligadas as características dos produtos e serviços, ou seja, em todas as etapas que agregam valor para o cliente. Segundo Arnold (2014, p. 454) “qualidade significa satisfação dos usuários: produtos ou serviços que satisfazem as necessidades e expectativas dos usuários”. Contudo cada pessoa tem sua visão sobre o que é qualidade.

Para Manãs (2013, p. 27) “um operário pode encarar a qualidade como aquilo que ele faz e lhe traz orgulho. Orgulho do seu trabalho. A baixa qualidade para um operário significa perda de negócios e talvez a perda de seu emprego”. Os conceitos em torno da qualidade estão voltados para atender os desejos e necessidades dos

clientes, a qualidade e a logísticas são fatores preponderantes nas organizações, o cliente deve receber o produto nas condições estipuladas.

2.2 QUALIDADE NA LOGÍSTICA

Os processos logísticos de planejamento dos fluxos de materiais e informação em torno da cadeia de suprimentos, devem ser executados com qualidade. De acordo com SILVA (2013, p. 6)

A logística pode ser entendida como a manipulação de operações relacionadas a documentação, manuseio e armazenagem. Estes elementos possuem relação com a qualidade, pois esta, em seu princípio básico busca alterações positivas em processos.

A qualidade está diretamente associada ao nível de serviço logístico, este deve ser proporcionado com excelência pelas empresas aos seus clientes, “nível de serviço logístico é a qualidade com que o fluxo de bens e serviços é gerenciado [...] é o desempenho oferecido pelos fornecedores aos seus clientes no atendimento dos pedidos” (BALLOU, 2014, p. 73). A qualidade e a logística são pontos cruciais que devem ser trabalhados. “Enquanto a logística posiciona o cliente em primeiro lugar, a qualidade total almeja a satisfação do cliente”. (ROBLES JUNIOR; BONELLI, 2006, apud SILVA, 2013, p. 5). As cadeias de suprimentos devem ser bem gerenciadas, a partir do momento da seleção dos fornecedores, que tem a responsabilidade em prover materiais de qualidade para a produção, assim, o consumidor final ficará satisfeito. De acordo com Oliveira (2013, p. 18):

Tratando-se da etapa que antecede a fabricação, deve existir uma metodologia para gerenciamento e seleção dos fornecedores, visando possibilitar a otimização dos serviços de manufatura, de tal forma que sejam classificados em um cadastro com base no nível de qualidade dos produtos e serviços fornecidos (qualidade, prazo, preço, etc.), contribuindo para agregar valor ao produto final e, conseqüentemente aumentar seu padrão de qualidade.

Tal qualidade na logística inicia a partir do momento em que houver a necessidade de demanda, até a solicitação de compra chegar ao departamento responsável pela aquisição dos materiais, os processos decorrentes devem ser executados almejando a eliminação de qualquer defeito, os produtos necessitam ser

manufaturados com conformidade, e cabe a função de compras a responsabilidade de prover os recursos para seus clientes.

2.2 ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

Segundo Dias (2010, p. 2) “a administração de materiais compreende o agrupamento dos materiais de várias origens, e a coordenação dessa atividade com a demanda de produtos e serviços da empresa”.

Estando ligada a logística à administração de materiais, determina o que, quando, como e quanto comprar, objetivando o menor custo e a qualidade desejada, obtendo a relação hegemônica com fornecedores até aos consumidores finais, dessa forma, sua definição vai muito além de com trole de estoque.

Cabe à Administração de Materiais todas as atividades referentes à aquisição de matérias-primas para abastecimento da organização, como o controle de estoque e a decisão de repô-lo, a escolha de fornecedores, os processos de compra, a armazenagem e a entrega para produção, tudo isso sincronizado com as necessidades de produção (ROSA, 2011, p. 36).

É notória a importância da administração de materiais, pois é uma área responsável pela armazenagem e movimentação de materiais, entretanto essas atividades apenas poderão ser realizadas, quando for dada à inicialização dos fluxos de suprimentos, tratando de forma majoritária as atividades de seleção de fontes de fornecimento e compras.

2.2.1 Função Compras

A função compras, aquisição ou também de suprimentos é de vital importância para a logística das organizações, sendo um processo responsável em manter os materiais utilizados na transformação de bens ou prestação de serviços, bem como a seleção de fornecedores que irão prover o melhor produto. Para Wright; Kroll; Parnell (2011, p. 229) “a função de compras é o primeiro passo do processo de administração de materiais”. Como base nisso, Rosa (2011, p. 119) completa dizendo que:

O objetivo principal do Setor de Compras é comprar produtos e serviços necessários para a produção e o funcionamento da organização que possuam a melhor qualidade possível, a quantidade correta no prazo solicitado, com o preço compatível com o mercado e, preferencialmente, até menor.

Para que esse processo de compras ocorra de forma mais efetiva, deve-se levar em consideração a disponibilidade dos materiais e a entrega na empresa sem aumentar os custos. “Essa função é responsável pelo estabelecimento do fluxo dos materiais na firma, pelo segmento junto ao fornecedor, e pela agilidade da entrega” (ARNOLD, 2014, p. 193).

A aquisição de materiais é um ponto estratégico para as organizações, pois é aqui onde será feita a seleção dos fornecedores, para negociar o contrato ou apenas um relacionamento informal proveniente ao fornecimento de bens e serviços, entretanto é essencial que haja parceria entre as partes interessadas.

2.3 RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

“Desde o início das atividades comerciais, os executivos têm se preocupado com o desenvolvimento e o posicionamento das relações entre o fornecedor e o cliente” (BOWERSOX e CLOSS, 2010, p. 90). As empresas almejam na sua cadeia de suprimentos que o relacionamento com os seus fornecedores se realize de forma integrada, buscando a efetividade nas funções de abastecimento, qualidade, pontualidade e que os produtos fornecidos sejam mais flexíveis, antes esse que era visto como um concorrente, passou por um processo de evolução tornando-se grande aliado do seu cliente.

O atual conceito de fornecedor, aquele que fornece uma mercadoria ou presta um serviço ao cliente, também passa por uma transformação do fornecimento de produtos ou prestação de serviços à cooperação, colaboração e integração com os principais processos de negócios existentes na cadeia logística. (CAMELO; COELHO; BORGES, 2010, p. 6).

O relacionamento desenvolvido entre cliente e fornecedor consiste em colaboração de ambas as partes, tudo sempre associado a confiança mútua, frequência e intensidade do relacionamento entre clientes e fornecedores influem diretamente no nível de confiança, consolidando a integração da cadeia de suprimentos. “A tendência atual das cadeias de suprimentos consiste na

reestruturação e consolidação da base de fornecedores, definindo o conjunto daqueles com os quais se deseja construir uma parceria” (BULLER, 2012, p. 58).

3 METODOLOGIA

Os aspectos teóricos que envolvem o trabalho, diz respeito aos meios nos quais os pesquisadores construíram a pesquisa, a fim de gerar conhecimento científico, a presente pesquisa fez uso do método indutivo, tendo sua natureza aplicada, com abordagem qualitativa, cujos objetivos são descritivos, tendo-se aplicado como estratégia de pesquisa o estudo de caso.

O método indutivo segundo Fonseca (2008, p. 101) “É o método cujo o procedimento de raciocínio estabelece uma análise de dados particulares encaminhando-se para noções gerais”.

Sua natureza de pesquisa aplicada, segundo Fonseca (2008, p. 69) “A pesquisa aplicada, possui finalidade prática, pois se destina a resolver problemas concretos, sejam eles imediatos ou não”. No tratamento dos dados coletados com a observação e as entrevistas, foi utilizado a abordagem de pesquisa qualitativa. Prodanov & Freitas (2013, p. 70) afirmam que na abordagem qualitativa, “o pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo”.

O objetivo da pesquisa foi descritivo, pois, “na pesquisa descritiva, se observam, registram, analisam, classificam e interpretam os fatos sem que o pesquisador lhes faça qualquer interferência” (PRESTES, 2007, p. 26).

Para levantar as informações, adotou-se a estratégia de estudo de caso, essa que “consiste no estudo de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações” (ANDRADE, 2010, p. 122). O início da pesquisa se deu no dia 16 de março de 2017 até 19 de maio do mesmo ano, sendo realizada nos limites da empresa, a pesquisa se deu em três etapas, a primeira onde apenas observamos o ambiente organizacional, e posteriormente a administradora da empresa respondeu a um questionário, esse “é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante” (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 108), e, por conseguinte foi possível fazer uma entrevista, dessa forma foram disponibilizadas as informações necessárias para o desenvolvimento do estudo, fazendo uso da

entrevista não estruturada, dando aos pesquisadores maior autonomia, nesse tipo de entrevista, “o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada” (MARCONI e LAKATOS 2010, p. 180), sendo esta uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. Procurou-se analisar meios variados de bibliografias para desenvolver os conceitos que se adequassem melhor ao que a pesquisa se refere, além de dimensionar a importância da pesquisa para a organização e demais públicos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa San Rafael Móveis, Construções, Comércio de Mercadorias em Geral e Turismo LTDA, serviu como objeto de estudo para essa pesquisa, localizada na cidade de Parintins – Amazonas, na Rua Angelin, Distrito Industrial nº 251 no bairro Dejard Vieira. A indústria de móveis foi fundada em 16 de junho de 1991, atualmente conta com um quadro de 6 colaboradores, a implantação da empresa surgiu a partir da necessidade de aproveitar o mercado imobiliário do município. A empresa é familiar, constituída de Sócios-gerentes e colaboradores, atua no segmento de móveis retilíneo por encomenda.

Tais móveis são feitos de acordo com as medidas fornecidas pelos clientes, destinados exclusivamente ao mercado doméstico, são comercializados diretamente entre as marcenarias e o cliente final. (DEPEC, 2016). A movelaria apenas produz o que é demandado, essa alternativa é usada para que não se tenha dinheiro parado, assim a rotatividade do capital é mantida. Tendo isso em vista, a cadeia de suprimentos da empresa deve estar estruturada a ponto de atender aos pedidos dos consumidores no tempo especificado, buscando a conformidade do produto acabado que será entregue.

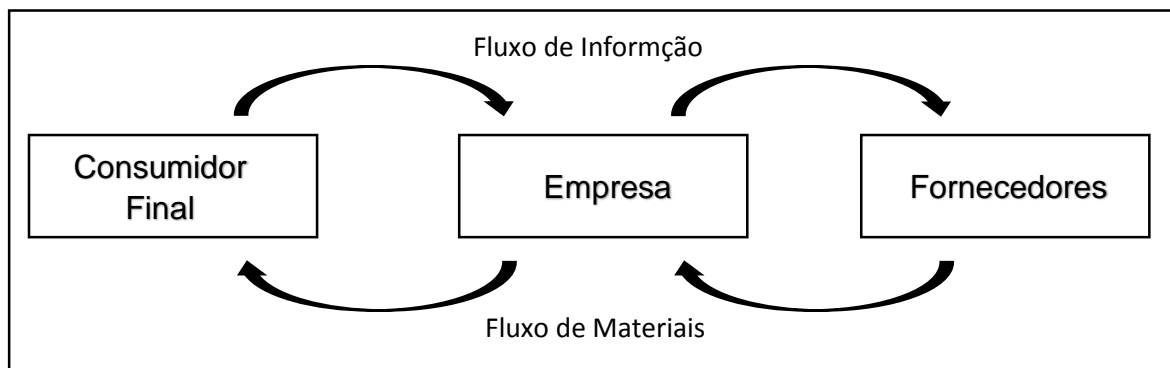
4.2 CADEIA DE SUPRIMENTOS DA MOVELARIA SAN RAFAEL

As cadeias de suprimentos devem estar estruturadas para atender os consumidores no momento certo, a busca de parceria com os fornecedores é essencial, afim de obter bens e serviços com baixo custo, em tempo hábil e com

qualidade garantida, o nível de serviço proposto pelos fornecedores tem de ser exigido. Para Bertaglia (2009, p. 118) “o nível de serviço é indicador fundamental no relacionamento: as ordens precisam ser despachadas com todos os itens, na quantidade exigida, no tempo requerido e na qualidade especificada”.

Os processo que são executados na cadeia de suprimentos da Movelaria San Rafael estão definidos na **figura 1** da seguinte forma: primeiramente o consumidor efetua o pedido do produto que deseja, os profissionais da empresa coletam as informações de acordo com o que é exigido, fazem o projeto do móvel, o orçamento dos materiais que serão necessário para a fabricação, a partir daí é feito à aquisição desses materiais que serão manufaturados, assim fluem as informações, a partir do momento em que as informações chegam aos fornecedores, ocorre a operacionalização dos fluxos de materiais, esses são transportados para a empresa solicitante, os materiais são inspecionados, posteriormente passa para o processo de produção e por fim são entregues ao consumidor final.

Figura 1. Esquema da Cadeia de Suprimentos da Movelaria San Rafael



Fonte: Elaborado pelos autores.

Saber como são realizadas as etapas da cadeia de suprimentos da Movelaria San Rafael, é fundamental para que haja um entendimento sistematizado dos processos logísticos que são realizados para dar visibilidade ao processo de abastecimento, assim, demonstrar como a empresa adquire a qualidade na compra de materiais.

4.3 QUALIDADE NOS PROCEDIMENTOS DE COMPRAS DE MATERIAIS

Com o estudo, foi constatado que os procedimentos de compras são feitos de forma rígida, pois a empresa produz somente o que é demandado e não exige grande quantidade de materiais a serem comprados para suprir a necessidade da produção de moveis, sendo assim os materiais devem estar disponíveis no momento exato, para produzir o que foi pedido. As compras são feitas na quantidade certa, sem excesso nos materiais comprados, a empresa faz uso de estoque mínimo.

Quando o cliente faz o pedido do móvel, a empresa entra em contato com seus fornecedores e solicita os pedidos de materiais necessários, a legalização junto aos órgãos ambientais e a certificação de qualidade contribuem para que não ocorra trocas desses fornecedores, também a questão de melhor preço, agilidade na entrega com fator mínimo de atrasos e bom atendimento, a compra é toda feita por telefone é assim que as informações são transmitidas. A movelaria trabalha com 5 fornecedores fixos e 3 fornecedores de urgência (quando há necessidade de compra no próprio município), que são:

Quadro 1
FORNECEDORES REGULARES

EMPRESA	MATERIAIS	LOCAL
Agro Madeiral	Madeira	Parintins/AM
Juciara da Silva	Madeira	Parintins/AM
Centro do Alumínio	MDF	Manaus/AM
CAA	Alumínios	Manaus/AM
Constrel	Selador, algodão, fita de borda, cola de contato, parafusos, cola branca, lixa, estopa, tiner.	Manaus/AM

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 2
FORNECEDORES DE URGÊNCIA

EMPRESA	MATERIAIS	LOCAL
Ferragens Brito	Selador, estopa, lixa e tiner	Parintins/AM
Lírio Ferragens	Pregos e parafusos.	Parintins/AM
Ferragens União	Algodão, fita de borda, cola de contato e cola branca.	Parintins/AM

Fonte: Elaborado pelos autores.

A escolha de um fornecedor de confiança que tenha a capacidade de fornecer materiais suficientes e com qualidade na entrega, são fatores essenciais para que a aquisição seja feita com qualidade. Para Bernardi (2012, p. 212):

Define-se qualidade como compra do material, mercadoria ou produto que atende às exigências e expectativas específicas quanto à utilidade, desempenho, dimensionamento e características técnicas do requisitante, respeitando o prazo solicitado.

A empresa não possui o mínimo de estoque, pois suas compras são pequenas, a maior parte dos materiais vem de Manaus-AM, com exceção da madeira que possui fornecedores locais. A escolha de comprar na capital se dá, pois, mesmo com o pagamento de frete em transporte os materiais saem mais barato do que comprar no próprio município. A função aquisição ou suprimentos, é responsável em garantir a qualidade dos materiais que serão adquiridos, pois toda a matéria-prima, peças ou insumos que chegarem na empresa devem estar em perfeitas condições, garantindo assim a conformidade dos produtos que virão a ser transformados.

De acordo com as informações pertinentes a empresa, o fator que agrega qualidade nos materiais adquiridos é inerente a legalização dos fornecedores, como já foi dito, há um documento emitido pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis (Ibama), chamado de Documento de Origem Florestal (DOF), este sendo uma licença obrigatória para o controle do transporte de produto e subproduto florestal de origem nativa.

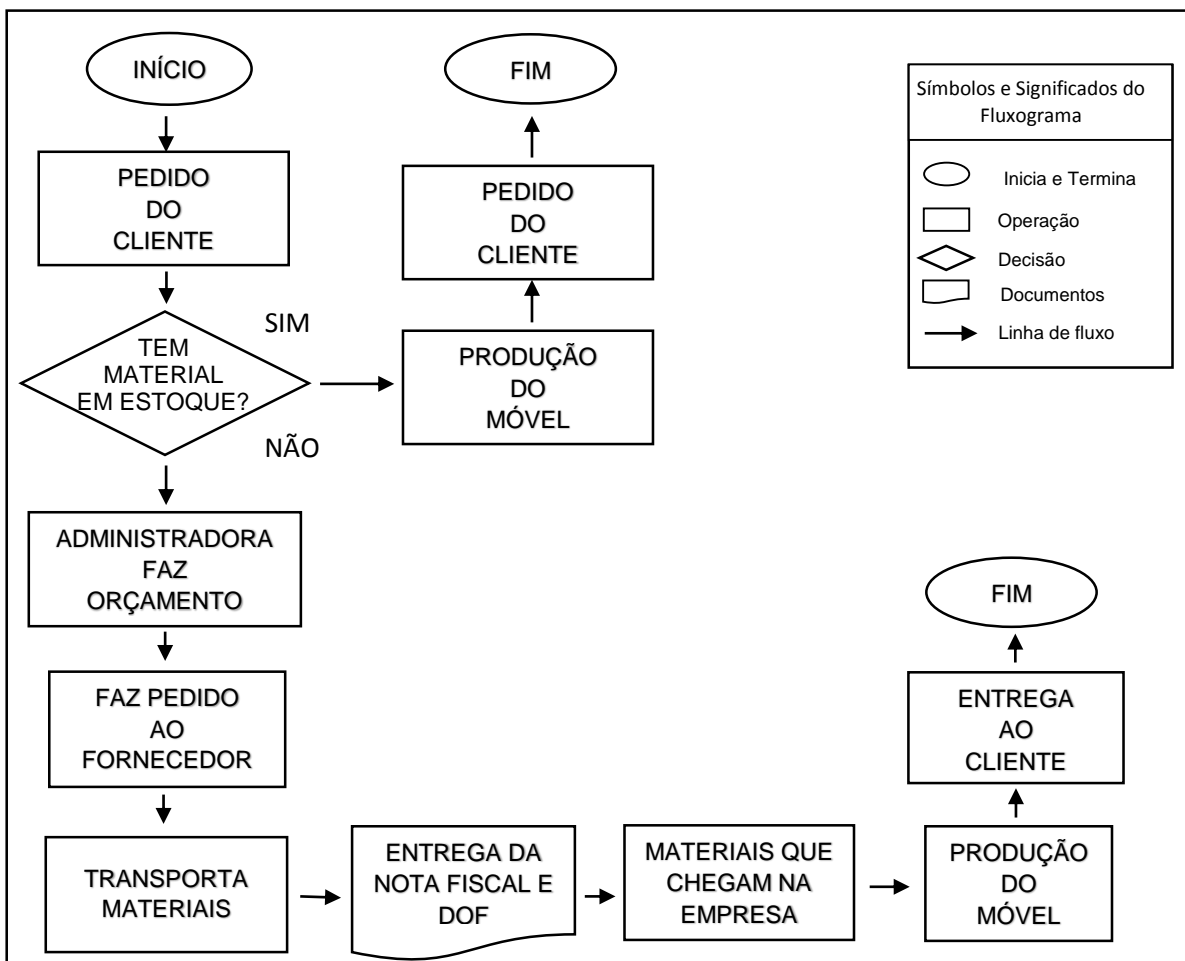
4.3.1 Fluxograma do processo de compras

Elaborar um fluxograma foi essencial para o entendimento do funcionamento das atividades inerentes ao processo de compra, o fluxograma global foi desenvolvido para que os leitores possam entender melhor tais procedimentos. Segundo Cury (2012, p. 340):

Existem vários tipos de gráfico de processamento, por excelência, para trabalhos de análise administrativa, é o fluxograma, um gráfico universal, que representa o fluxo ou a sequência normal de qualquer trabalho, produto ou documento.

Tal fluxo é tratado como uma ferramenta da qualidade, sendo feito através de formas geométricas, responsável em compreender determinadas atividades, identificando oportunidades de melhoria e mostra a melhor forma de executar os processos.

Figura 1. Fluxograma do processo de compras da Movelaria San Rafael



Fonte: Canto, Santos, Silva, 2017.

4.3.2 Avaliação da qualidade dos produtos adquiridos

Para garantir que os materiais que chegam a empresa estejam em perfeitas condições, prontos para serem usados, é essencial que haja à avaliação destes, assim, há como saber se o que foi provido pelos fornecedores está de acordo com o que foi comprado. “A organização deve assegurar que o produto comprado está conforme com os requisitos de compra especificados” (ISO 9001:2008, p. 10).

O processo de avaliação realizado pela movelaria não envolve nenhum sistema de qualidade, para garantir se os materiais estão em conformidade, a administradora e os funcionários inspecionam cada material por peça, essa maneira de avaliar foi usualmente empregado por artesãos antigamente, “ao avaliar a qualidade de um produto, a inspeção desempenha a sua função essencial: detectar defeitos” (CARVALHO e PALADINI, 2012, p. 50). No momento da inspeção na empresa, algumas vezes são detectados avarias somente no MDF, os funcionários retiram a parte danificada, assim podendo prosseguir com a produção dos móveis, no entanto, esses defeitos podem ser eliminados. Visto isso, a empresa deve voltar seus esforços no relacionamento para com seus fornecedores, pois a fragilidade na qualidade foi detectada no provimento dos materiais.

4.4 DIFICULDADES NO FORNECIMENTO DOS MATERIAIS

Na pesquisa, detectou-se a falta de qualidade no fornecimento dos materiais, isto fora proporcionado devido as dificuldades do relacionamento da movelaria com seus fornecedores, por mais que os procedimentos adotados pela empresa, como, a seleção de fornecedores com base em certificações equiparadas a órgãos ambientais e certificadoras de qualidade, sejam fatores que agreguem conformidade na produção dos móveis, não basta apenas estas certificações e licenças ambientais para garantir a qualidade na compra.

A empresa não conta com sistemas de informações no seu processo de compras, outro fator que influencia a não qualidade na aquisição dos materiais é o atraso na chegada das mercadorias, devido falhas dos fornecedores, que por vezes não cumprem com o prazo determinado na distribuição da matéria-prima, isso ocorre quando está chovendo, logo o embarque das mercadorias não se efetiva, o mal acondicionamento do MDF faz com que as bordas cheguem com defeito, deixando-

as por vezes molhadas, há casos de materiais que chegam na empresa que não foram especificados na nota fiscal, estes problemas prejudicam na qualidade da aquisição, afetando a cadeia de suprimentos, causando queda na produtividade, devido a falta de material a ser manufaturado. Visto isso, foi observado falhas no relacionamento com os fornecedores, tanto de serviços como os de recursos materiais, estas dificuldades foram identificadas na avaliação dos materiais, quando estão sendo supridos na movelaria. Medidas de correções foram propostas para alcançar a qualidade na relação da empresa com seus fornecedores.

Tendo como medidas propostas, fora apresentado opções como: seleção de novos fornecedores, avaliação dos novos e atuais, utilizando de critérios como: qualidade do produto fornecido, agilidade na entrega, e medidas de correção caso seja necessário. A utilização de contratos com os principais fornecedores, sejam eles de materiais, assim como de distribuição, pois com o uso de contratos fica estabelecido a responsabilidade de ambas as partes em relação de pagamento e provimento dos materiais, e a forma como são transportados.

5 CONCLUSÃO

A temática abordada apresenta a qualidade na aquisição de materiais como fator preponderante para agregar valor na produção de qualquer segmento empresarial, reduzindo desperdícios, aumentando a lucratividade e principalmente entregar um produto em conformidade para o consumidor. O presente estudo possibilitou descrever como a qualidade dos materiais adquiridos pela Movelaria San Rafael foi alcançada, proporcionando identificar as dificuldades no relacionamento da empresa com seus fornecedores e com base na análise, propor melhorias nesta relação, almejando alcançar qualidade na aquisição dos materiais.

De acordo com os objetivos supracitados, a aquisição dos materiais praticada pela empresa, alcança a qualidade em seus recursos por meio da regulamentação dos seus fornecedores juntamente com órgãos ambientais, certificadoras de qualidade e a inspeção peça por peça dos materiais providos, no momento que são alocados na empresa, identificou-se que esses fatores proporcionam satisfação aos seus clientes, esta afirmativa se consolida devido aos clientes fiéis da empresa, que estão satisfeitos com os serviços prestados pela movelaria, contudo, a organização ainda tem de evoluir neste quesito, pois há lacunas a serem preenchidas.

Com base nos problemas encontrados, foi proposto alternativas para a melhoria na relação com os fornecedores para gerar maior rentabilidade e lucratividade, sendo o estabelecimento de contratos com os fornecedores dos principais materiais, a forma mais viável na qual está a realidade da empresa para a melhoria da qualidade no fornecimento dos materiais, tratando-se de prover tais recursos de acordo com as responsabilidades que seria relativo aos termos estabelecidos, como entregas no tempo requisitado, sem erros referentes a trocas de materiais, melhoria no acondicionamento dos recursos, assim, as partes envolvidas serão beneficiadas, já que foi abordado a relação cliente-fornecedor, os pesquisadores analisaram que essa seria a medida corretiva mais estratégica para a empresa, pois toda a aquisição é feita a vista, assim, fazendo com que a empresa possa usar disso como vantagem, cobrando mais responsabilidades dos seus fornecedores.

Conclui-se que a compreensão referente a maneira como a empresa alcança qualidade na aquisição dos materiais está relacionada diretamente pela legalidade dos seus fornecedores perante aos órgãos ambientais e tendo parte deles reconhecimento em todo o estado pela qualidade desses produtos que são comercializados.

REFERENCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS **NBR ISO 9001**: Sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro 2. ed. 2008.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas 2010.

ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de Materiais**: uma introdução. 1. ed. 12. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. 1. ed. – 29. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.

BERNARDI, Luiz Antonio. **Manual de empreendedorismo e gestão**: fundamentos, estratégias e dinâmicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS David J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BULLER, Luz Selene. **Logística empresarial**. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012, p. 58.

CAMELO, G. R.; COELHO, A. S.; BORGES, R. M. Alianças estratégicas com fornecedores: um estudo sobre a evolução do relacionamento cliente-fornecedor nos processos logísticos. **Sema de Engenharia de Produção Sul-Americana**. Santiago, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento na cadeia de suprimentos**. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. 8. ed. rev. e ampl. 6. reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

DEPEC. Departamento de Pesquisas e Estudos Econômicos. Bradesco. **Indústria de móveis**, nov. 2016.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FONSECA, Luiz Almir Menezes. **Metodologia científica ao alcance de todos**. 3. ed. Manaus: Valer, 2008.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MANÃS, Antonio Vico. Inovação e competitividade: Um enfoque na qualidade In: OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. 6. ed. reimpr. da 1. ed. de 2004. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

OLIVEIRA, J. OTÁVIO. **Gestão da Qualidade: Introdução a história e fundamentos**. In: OLIVEIRA, Otávio J. _____. 6. ed. reimpr. da 1. ed. de 2004. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia**. 3. ed. 1. reimp. São Paulo: Rêspel, 2007.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROSA, Rodrigo de Alvarenga. **Gestão de operações e logística I**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2011.

SILVA, Samara Tayná Pimentel. **Logística e a gestão da qualidade**: pontos para execução. **Revista On-line IPOG**. Goiânia, v. 1, n. 6, 2013.

WRIGHT, P. L.; KROLL, M. J.; PARNELL, J. **Administração estratégica**: conceitos. 1. ed. 12. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.