

5W2H PARA ANÁLISE DE PROCESSOS NO RECEBIMENTO DE CARGAS EM UMA TRANSPORTADORA

FILIPPE FIGUEIREDO DA SILVA (FATEC GUARULHOS)

filipe.silva57@fatec.sp.gov.br

JUAN CARLOS MULLER MORENO (FATEC GUARULHOS)

juan.moreno@fatec.sp.gov.br

REGIANE DE FATIMA BIGARAN MALTA (FATEC GUARULHOS)

regiane.malta@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Em um cenário competitivo, no qual o transporte rápido e sem falhas é essencial para a fidelização do cliente, o recebimento de mercadorias é uma área que está ganhando cada vez mais atenção na logística de qualquer empresa. Receber mercadorias com cuidado e determinados procedimentos, otimiza o tempo, reduz custos na operação e previne erros futuros, sendo também um filtro para falhas antecedentes. Em estudos preliminares, ficou evidenciado que a falta de padrão no recebimento gerava transtornos financeiros, perda de tempo e de parte da carga. Unindo a relevância do tema à necessidade de melhoria desta área, na transportadora LWL Transportes (nome fictício) através da ferramenta 5W2H. A metodologia utilizada foi de abordagem exploratória e descritiva, contemplando também um estudo bibliográfico através de pesquisas de artigos, livros e outros materiais, tais como o próprio sistema e sites de relevância. O objetivo geral do presente artigo foi analisar a relevância do processo de recebimento de cargas na empresa estudada.

PALAVRAS-CHAVE: recebimento 1. transportadora 2. 5W2H 3.

ABSTRACT

In a competitive scenario, in which fast and flawless transport is essential for customer loyalty, the receipt of goods is an area that is gaining more and more attention in the logistics of any company. Receiving goods with care and certain procedures, optimizes time, reduces operating costs and prevents future errors, being also a filter for previous failures. In preliminary studies, it was evidenced that the lack of standard in receipt generated financial inconvenience, loss of time and part of the load. Joining the relevance of the theme to the need to improve this area, in the carrier LWL Transportes (fictitious name) through the 5W2H tool. The methodology used was an exploratory and descriptive approach, also contemplating a bibliographic study through research of articles, books and other materials, such as the system itself and relevant websites. The general objective of this article was to analyze the relevance of the cargo receiving process in the studied company.

Keywords: *receivment 1. shipping company 2. 5W2H 3.*

1. INTRODUÇÃO

Em meio às modificações no mercado do transporte no cenário pós pandemia, para transportadoras que atuam desde o e-commerce até o serviço à indústrias, métodos que garantem processos de qualidade e ferramentas de gestão controlam e regulam os custos garantem a eficiência do serviço, promovem destaque à empresas e seu posicionamento na cadeia de suprimentos (Alvarenga e Novaes, 2000). Com isso, justifica-se a relevância do presente estudo o tema em questão “processo no recebimento”, que deve ocorrer de maneira correta, cadenciando o recebimento de uma forma coerente e padrão.

A importância da aplicação de conceitos técnicos para empresas de logística de transporte se mostra de extrema relevância, visto que representa um custo elevado na cadeia de suprimentos. Para Ballou (1993) a logística se utiliza de planejamento, organização, controle efetivo das atividades de movimentação e armazenagem, para proporcionar elevado nível de serviço, logo, um transporte de qualidade necessita de planejamento criterioso.

O objetivo geral do presente artigo é analisar a relevância do processo de recebimento de cargas na empresa LWL transportes (nome fictício), para com isso elencar melhores resultados econômicos e financeiros para a empresa. Para responder e elucidar o objetivo principal, foram agrupados os seguintes objetivos específicos, com o auxílio da ferramenta de gestão 5W2H especificar: principais erros precedentes ao recebimento deficitário, desenvolver um padrão de recebimento, desenvolver planilha simples no Excel como ferramentas de gestão comumente ao conhecimento técnico do processo e contratação funcionários capacitados com possível habilitação para operar empilhadeira

A metodologia do presente artigo foi de abordagem exploratória e descritiva, contemplando também um estudo bibliográfico através de pesquisas de artigos, livros e outros materiais, tais como o próprio sistema e sites de relevância.

Todos os colaboradores envolvidos no departamento de recebimento, assim como gestores e seus coordenadores devem avaliar o fato da LWL transportar cargas perecíveis, operar com a anulação de erros provenientes de seus clientes e se resguardar de erros cometidos na armazenagem posterior ao recebimento errôneo. O ideal é que os métodos de gestão aqui apresentados juntamente com a ferramenta 5W2H sejam estudados e revisados, adequando-se às necessidades futuras e as modifique para a total integração do recebimento ao restante dos processos da empresa, gerando harmonia no processo geral da transportadora.

2. EMBASAMENTO TEÓRICO

2.1 Logística de transporte

A logística de transporte é um ramo da logística que avalia cada entrega e determina qual é a forma mais econômica, ágil e segura de atender às demandas do consumidor. Por essa razão, representa um elo muito importante dentro na relação entre a empresa e o cliente na *supply chain*, cadeia de suprimentos. De acordo com Alvarenga e Novaes (2000), para se organizar um sistema de transporte é preciso ter uma visão sistêmica, que envolve planejamento, mas para isso é preciso que se conheça: os fluxos nas diversas ligações da rede; o nível de serviço atual; o nível de serviço desejado; as características ou parâmetros sobre a carga; os tipos de equipamentos disponíveis e suas características (capacidade, fabricante etc.); e os sete princípios ou conhecimentos, referentes à aplicação do enfoque sistêmico. Por tanto, logística

de transporte é uma das principais atividades ligada à cadeia de suprimentos. Se bem planejada e com bons investimentos, ela torna possível acompanhar todo o caminho de um produto, do envio até a entrega ao comprador, o que traz mais segurança às empresas e colabora para a ótima relação de confiança com o cliente.

2.2 Processos logísticos

Executar processos logísticos demanda organização. Sem organização as operações não acontecem adequadamente, o que implica aumento de custo e tempo para todas as etapas logísticas. O fato de a logística depender de uma ordem e de integrar vários processos para fazer o transporte de cargas torna o tema do procedimento de recebimento de mercadorias relevante. Uma mercadoria recebida da forma correta por uma pessoa treinada evita falhas, perda de tempo e perda financeira.

Segundo Santos (2001, p. 26, apud Hoffmann, 2010, p. 25):

[...] recebimento é a execução, pelo setor específico, de um conjunto de operações que envolvem a identificação do material recebido, o confronto do documento fiscal com o pedido, a inspeção qualitativa e quantitativa do material e a aceitação do mesmo.

Erros como receber carga avariada ou com falta de volumes geram custo. A mercadoria pode ser perdida e, caso não se perca, gera retrabalho para embalar/paletizar os produtos avariados, o que não aconteceria se houvesse um processo organizado e estabelecido de recebimento. Ao abordar o tema, a pesquisa reforça a importância da execução adequada dos processos logísticos que, ao ver da chefia de uma empresa, parecem irrelevantes, mas possuem ligação direta com toda a operação do transporte da carga e com os custos finais do processo. A pesquisa deseja chamar a atenção para o fato de que trabalhar com transporte de carga de qualquer modal exige organização, planejamento, procedimento, execução correta do procedimento e que quando todas essas etapas são cumpridas há melhora no fluxo do processo, redução de tempo e custos e facilitação da integração logística.

2.3 Conceito de 5W2H

A ferramenta 5W2H representa um checklist de ações que devem ser desenvolvidas em um projeto, sendo bastante utilizada para realizar o controle e a execução de atividades nos mesmos. Formada por sete perguntas essenciais que devem ser respondidas. Com as respectivas respostas, você terá a relação das atividades a serem cumpridas para que a execução e a gestão do projeto ocorram de forma mais clara e eficiente.

Segundo Vergara (2006), o plano de ação 5W2H é utilizado principalmente no mapeamento e padronização de processos, na elaboração de planos de ação e no estabelecimento de procedimentos associados e indicadores. É de cunho basicamente gerencial e busca o fácil entendimento através de definição de responsabilidade, métodos, prazos, objetivos e recursos associados.

Por tanto, um gestor pode utilizar o 5W2H caso queira pensar em ações para aumentar a receita de uma empresa ou a base de clientes, avaliar processos ou possíveis problemas. Pode ainda, aplicar a metodologia para reduzir custos operacionais, definir uma estratégia de vendas e marketing, ou até mesmo planejar a manutenção de equipamentos em uma indústria.

Utilizar a ferramenta para auxiliar no planejamento estratégico ou até criar um processo de recrutamento e seleção também são recomendados.

2.4 Ambiente político e legal

Pouco se falou sobre políticas ou leis de recebimento nos últimos anos. Salvo a LEI Nº 12.619 DE 30 DE ABRIL DE 2012 que dispõe o exercício da profissão de motorista, principalmente em caso de pausas para descanso, art.235-C parágrafo 3º que assegura ao profissional intervalo mínimo de 1 (uma) hora para refeição, além de intervalo de repouso diário de 11 (onze) horas a cada 24 (vinte e quatro) horas e descanso semanal de 35 (trinta e cinco) horas, assim podendo coincidir como o horário de recebimento disposto pela empresa.

Regulamentada pela portaria 3.214 do Ministério do Trabalho, a Norma Regulamentadora 11 que trata do transporte, movimentação, armazenagem e manuseio de materiais, é nela que vamos nos basear no nosso ambiente de trabalho, no caso da empresa estudada (LWL) no armazém. É seguindo o que pede a norma que vamos garantir a segurança no momento do recebimento.

Segundo a NR11 é essencial que o responsável pela direção de equipamentos de força motriz própria, como empilhadeiras, serem habilitados para tal função, sendo esta, renovada a cada 1 (um) ano através de exames de saúde que contestem a capacidade do profissional de exercer o cargo de empilhador. As empilhadeiras devem ser preferencialmente elétricas para ambientes fechados e no caso de serem a gás, devem contar com dispositivo de redução de emissão de CO2. Como é muito comum o uso de empilhadeiras no recebimento, e na LWL não é diferente, aplica-se a norma.

Pede-se também que se observe o peso de carga a ser recebida, para que se escolha o melhor equipamento de movimentação, que possa facilitar o manuseio da carga até o seu lugar de armazenagem, sem que, nem o receptor nem a outras pessoas ao redor possam se machucar. Já NR 23 da portaria nº 3.214/78 norma contra incêndio, está assegura o uso de extintores, estes que são importantíssimos no ambiente de recebimento, em caso de cargas inflamáveis, e por se tratar de um transportadora podendo receber todo tipo de material para transporte, esta norma também se aplica a LWL. E por fim a NR 26 portaria 3.214, cor de segurança no trabalho, é nela que vamos encontrar a obrigatoriedade do uso da cor branca para áreas de circulação e zona de segurança, que também deve ser empregada nos locais de recebimento, para evitar acidentes com os equipamentos de movimentação em uso.

3. DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

3.1. Metodologia de pesquisa

A metodologia básica deste estudo é revisão bibliográfica e documental, e aplicada através de pesquisa de campo, com a finalidade de analisar possíveis soluções na diminuição de custos na área do recebimento da empresa LWL. Além das referências bibliográficas e do estudo realizado em campo. Branski et al. (2010) afirmam que a partir da obtenção de dados e análise das informações obtidas através da pesquisa de campo é possível responder as questões de pesquisa. Para atingir ao objetivo também foi realizado uma entrevista um funcionário da LWL Transportes, que preferiu não se identificar, aceitou ser entrevistado e fornecer informações para o entendimento dos processos da empresa.

Com as informações fornecidas por ele (o chamaremos: *José de Souza) pudemos avaliar os pontos fracos e sugerir soluções que fossem eficazes para os problemas apresentados.

3.2 Análise do Ambiente

A LWL Transportes (nome fictício), é uma transportadora do modal rodoviário para o comércio internacional com foco em recebimento, envio e armazenamento de produtos perecíveis, apresenta dificuldades nas operações de recebimento de suas mercadorias. Localizada em Cumbica, há 12 minutos do aeroporto internacional de Guarulhos (numa rua íngreme e atrapalha a chegada do caminhão carregado). Tem apenas um funcionário que fica na parte administrativa e ajuda no operacional para descarregar caminhão e em todas as áreas da empresa. Um dos sócios é o operador de empilhadeira, descarrega e carrega caminhão, monta paletes, strecha e recebe mercadoria.

Por não possuir um processo definido e ordenado para receber cargas, quando elas chegam, um funcionário de outro setor se desloca para receber o motorista, pegar a nota fiscal, conferir a carga e acompanhar o descarregamento. Este funcionário não tem treinamento para executar esta função, que exige identificação da mercadoria, conferência de notas e vistoria para detectar avarias. Atualmente, a qualidade no recebimento precisa ser criteriosa e cuidadosa para que a empresa possa se tornar um diferencial no mercado:

O conceito de qualidade transcende o controle nas indústrias e se estende a qualquer tipo de serviço executado na empresa. Logo, em qualquer tipo de empresas, seja indústria, prestação de serviço ou comércio, o cuidado com a qualidade do produto recebido é um dos principais itens a serem observados. (HILÁRIO, 2010, p. 21).

Além disso, não existem recursos como um sistema integrado para que se registre a chegada do caminhão e o recebimento da carga e nem um documento a ser preenchido que aponte avarias e inconsistências/divergências entre as informações contidas na nota fiscal e a mercadoria que está sendo entregue. Diante deste cenário, este projeto deseja estudar como a ineficiência de gestão de custo em decorrência da falta de procedimento no recebimento de mercadorias pode ser mitigada e substituída por um processo eficiente, que conte com mais recursos e diminua os custos e o tempo de recebimento.

O ambiente organizacional abrange forças e fraquezas, tendências e instituições externas e internas que influenciam todas as áreas de uma empresa. Examinaremos a LWL através da análise de ambiente que será ferramenta para identificar os pontos fortes e fracos e trabalhar seu posicionamento no cenário de atuação, prevenindo possíveis crises, evidenciando as forças, traçando estratégias para aumentar lucro e otimizar o tempo.

Uma vez que a estratégia procura adaptar a organização com seu sucesso a seu ambiente, a base para a formulação da estratégia é a análise das ameaças e oportunidades do ambiente (MAXIMIANO, 2000, p.210).

Quadro 1: análise de ambiente da LWL Transportes

MACROAMBIENTE	MICROAMBIENTE	AMBIENTE INTERNO
Ambiente demográfico: localização perto da rodovia o que é positivo. Porém a localização em zona mista influencia nos horários para	Diante do tema deste projeto, não identificamos influências do microambiente de qualquer tipo que pudessem atuar e	A empresa conta com empilhadeira, carrinho para puxar carga e amplo espaço para recebimento de caminhões. Em contrapartida,

tráfego de caminhões e, consequentemente, recebimento de mercadorias. Ambiente tecnológico: A empresa não conta com sistema integrado de recebimento de mercadorias e gerenciamento de estoque, o que é um ponto de melhoria. Ambiente econômico: para não haver perda de cliente nem de carga e não haver recebimento em duplicidade de grandes cargas refrigeradas ou com temperaturas diferentes, o processo de recebimento precisa ser planejado para evitar devolução, insatisfação e desistência do cliente e, consequente perda financeira. Ambiente natural: Chuvas podem deixar a rua íngreme escorregadia, impedindo o recebimento de caminhões com cargas pesadas. Para recebimento de cargas congeladas, principalmente no verão, a operação de recebimento deve estar pronta e ágil a fim de evitar q a carga descongele no processo. Ambiente político e legal: NR11, NR23 e NR26 são normas regulamentadoras e, apesar da empresa contar com extintores, não foi feita uma visita técnica do bombeiro para emitir e atestar o alvará de funcionamento.	alterar o recebimento de mercadorias.	não existe um funcionário capacitado específico para receber a carga, não existe um procedimento estabelecido para o recebimento e o operador da empilhadeira não é habilitado.
--	--	--

Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

3.3 Macroambiente

O Macroambiente consiste nas variáveis que podem afetar as atividades de uma empresa a ponto de fortalecê-la ou enfraquecê-la. Essas variáveis são os fatores demográficos, econômicos, tecnológicos, políticos e legais.

3.3.1 Ambiente demográfico

Ambiente Demográfico é o estudo da população humana em termos de tamanho, localização, densidade, idade, sexo, raça, ocupação, neste caso iremos observar os impactos do espaço demográfico dentro do macroambiente, mas precisamente a população ao redor da transportadora e sua localização.

3.3.2 Ambiente tecnológico

A LWL tem somente um Sistema Interno o SITRA que é usado somente para fazer a emissão do CTe. Analisando a empresa se percebe que investir na criação e integrar um sistema interno para controle de recebimento, controle de estoque e entrada e saída de caminhões iria facilitar todo o sistema almoxarife e a parte administrativa, dando mais organização e otimizando o trabalho geral. O sistema SAP tende a auxiliar na organização como um todo. Isto é, o sistema propõe dividindo-se em módulos cada departamento correspondente, como por exemplo: o de vendas, gerenciamento de estoques (verificando se um produto está disponível) etc.

3.3.3 Ambiente econômico

Já na economia, a falta de organização no recebimento acaba prejudicando o sistema de armazenamento onde a empresa armazena as mercadorias em contêiner e tem o valor cobrado de R\$65,00 a cada 3 dias. Sendo assim, quanto maior o tempo de estocagem maior os gastos com energia, gelo seco e falta de espaço para novos clientes já que existe apenas um container de 12,2m de comprimento, 2,4m de altura e 2,2m de largura, onde a empresa não tem controle de tempo e espaço, lucro e prejuízo e prováveis perdas de clientes. Tendo que reformular todo o sistema de recebimento e armazenagem.

3.3.4 Ambiente natural

O fato da LWL transportar cargas perecíveis demanda alguns cuidados no recebimento. Algumas mercadorias chegam congeladas e seu recebimento, descarregamento e armazenamento no container devem ser feitas com a maior agilidade possível, principalmente em dias de muito calor. A falta de procedimento no recebimento e de um funcionário podem tornar esta tarefa complicada e acabar descongelando a carga, o que gera a perda de suas propriedades. Além disso, a rua é íngreme e quando chove, os caminhões carregados com carga pesada têm dificuldade em subir a rua para descarregar.

3.4 Microambiente

O microambiente constitui-se por tudo aquilo que está próximo a empresa, podendo alterar seu poder de competitividade. Trata-se de forças positivas e negativas, que estão associadas diretamente a variáveis incontroláveis, sendo elas, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e concorrentes. O tema de estudo deste trabalho analisa o recebimento de mercadorias

e estudando o microambiente da transportadora não foram encontradas influências positivas ou negativas que interferem no recebimento de cargas

3.5 Ambiente Interno

É o ambiente onde as forças e fraquezas de uma empresa estão sob controle. Aqui a empresa pode atuar sobre o meio e dominar tudo o que acontece, agindo para melhorar processos e excluir procedimentos que estão atrapalhando a rotina do negócio. No caso do recebimento de mercadorias, a LWL não possui um sistema integrado para o lançamento dos dados da carga que é recebida, do caminhão que fez o transporte e nem um conferente treinado para fazer o recebimento. A única política quanto ao recebimento de cargas é anotar caso a carga esteja danificada e tirar foto.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5W2H nada mais é que uma ferramenta que une todos os passos que serão adotados para concretizar um plano de ação. O seu nome na verdade é uma sigla em inglês que nos remete sete perguntas, *WHAT* (O QUÊ?), *WHY* (POR QUÊ?), *WHERE* (ONDE?), *WHEN* (QUANDO?), *WHO* (QUEM?), *HOW* (COMO?), *HOW MUCH* (QUANTO?) que irá auxiliar a alcançar o objetivo desejado. É através dela que será montado um plano de ação eficaz para LWL, dessa forma espera-se que colocando o plano de ação em prática seja possível aperfeiçoar o recebimento de carga.

Quadro 2: Esquema 5W2H da empresa LWL Transportes

What/ o que	Why/ porquê	Where/ onde	When/quando	Who/quem	How/como	How much/quanto custa
Desenvolver padrão de recebimento	Controle sobre avarias, otimizar tempo	No setor de recebimento da empresa	Em até 3 meses, começando em julho	Administração da empresa	Criar procedimentos: identificação de avarias, conferência de volumes e nota fiscal	R\$0
Desenvolver planilha simples no Excel	Controle interno da carga recebida	Nos computadores e arquivos digitais da empresa	Em até 3 meses, começando em julho	Administração da empresa	Quadro para registro: mesmo padrão do recebimento. *Ver quadro 2	R\$0 – empresa já possui pacote Office com Excel
Contratação do funcionário capacitado	Qualidade e segurança no recebimento	Sites e agências de empregos, divulgação em grupos de mensagens	Em até 3 meses, começando em julho	Administração da empresa	Agências, sites e grupos de mensagens. Perfil: maior de 18 anos, com experiência	Materiais para processo seletivo: R\$30 Salário mensal: R\$1461,00(média) + custos CLT.
Habilitação para operar	Garantir a segurança do operador,	Numa escola especializada em	Em até 3 meses, começando em julho	Operador de empilhadeira	Indo às aulas presenciais do curso	De R\$100 a R\$300

 		XIII FATECLOG 10 E 11 DE JUNHO DE 2022 ISSN 2357-9684			
empilhadeira	da carga e estar de acordo com a NR11	treinamento para segurança do trabalho			

Fonte: Elaborados pelos autores (2022).

Segundo levantamento de dados feito através de CTes fornecidos pela transportadora e entrevista com funcionário que chamaremos de *José Souza (ele preferiu não se identificar), apurou-se que do total de 75 cargas recebidas, 20 tiveram problemas no recebimento. Isso equivale a 26,67% do total. José informou que a empresa não faz registro de recebimento e os únicos arquivos que ele tinha eram os CTes. Ele explicou que algumas cargas que estão no CTes foram recebidas pela LWL e depois enviadas para o destino e pontuou nos quais foram as cargas recebidas. Através do seu relato, foi constatado o seguinte:

Tabela 1: registro de cargas recebidas e avariadas

LWL Transportes: Recebimentos 2019/2020		
	Quantidade de cargas recebidas	Quantidades de cargas com problema no recebimento
Junho/19	02	0
Julho/19	0	0
Agosto/19	0	0
Setembro/19	03	01
Outubro/19	07	03
Novembro/19	05	02
Dezembro/19	13	05
Janeiro/20	18	02
Fevereiro/20	11	04
Março/20	06	01
Abril/20	05	01
Mai/20	01	0
Junho/20	04	01

Fonte: Os autores (2022).

Avaliou-se uma geração de custo de R\$690 no período de 1 ano com materiais para fazer retrabalho e perda de 1 dia e meio de trabalho para conserto de cargas avariadas.

Quadro 3: registro problemas identificados no recebimento

PROBLEMAS IDENTIFICADOS NO RECEBIMENTO			
Problema	Quantidade de cargas	Custo gerado	Tempo gasto
Paletes quebrados na hora do recebimento.	10	Troca de Paleta. Cada Palets custa em média R \$60. Total custo: R\$600	Cada troca de Paleta dura, em média, 1 hora. Foram gastas 10 horas trocando Paletes.
Volumes errados, diferente do que descrevia a nota fiscal.	02	Não houve. Depois foi conversado com o cliente e se emitiu	Foi necessário contar 3 vezes os itens das cargas. Na 1ª carga, foram gastas 2 horas, na 2ª carga foram gastas 3 horas.

		uma nota fiscal correta.	
Cargas tombaram dentro do baú do caminhão e chegaram quebradas, amassadas.	05	Retrabalho: Strechar novamente a carga. Foram 3 rolos de stretch e cada um custa R\$30. Total Custo: R\$90	Nem todos os itens de cada carga precisaram ser stretchados. Mas stretchar leva, em média, 10 minutos.
Descongelaram devido à demora no recebimento.	02	Não houve. Como era polpa de fruta, a dona mandou colocar para congelar novamente.	Houve demora no recebimento pois o container não estava na temperatura certa e não havia funcionário para descarregar 1 tonelada em tempo hábil.
Carga chegou fora da temperatura adequada que estipula variação de 8°C a 10°C. Carga chegou com 25°C.	01	Não houve. Carga de mangas. Foi cancelado o envio para a exportação e cliente autorizou doação para comunidade carente.	A carga foi recebida, pois o funcionário não sabia que deveria medir a temperatura. Não houve perda de tempo, pois o descarregamento foi feito de forma adequada. Apenas a temperatura que estava incorreta.

Fonte: Os autores (2022).

É evidente que a falta de treinamento dos funcionários tanto da empilhadeira como o funcionário do administrativo impactam diretamente nos custos e na qualidade do recebimento. Analisou-se que todas as falhas e custos gerados no recebimento incorreto de mercadorias decorreram da falta de capacitação e de procedimento-padrão para recebimento de mercadorias. Com as melhorias sugeridas: contratação de funcionário, estabelecimento de procedimento-padrão de recebimento, criação de planilha de controle e habilitação do operador de empilhadeira foi possível avaliar que os problemas acima descritos serão totalmente dirimidos e não haverá mais nenhuma falha no recebimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do projeto foi identificado a relevância em abordar o tema do recebimento no meio logístico, pois é um assunto pouco comentado na literatura, logo, foi perceptível a importância de se realizar mais estudos sobre recebimento de mercadorias, tanto para a formação acadêmica quanto para o meio profissional. Foi benéfico pontuar o assunto na LWL transportes para que os sócios possam ter melhor desenvolvimento no processo de receber e conseguir resultados positivos para a empresa. Avaliou-se que com profissionais capacitados e procedimentos-padrão a qualidade no recebimento aumenta exponencialmente e a probabilidade de falhas é praticamente nula. Para os integrantes do grupo que desenvolveu este projeto, foi de grande proveito a pesquisa, pois acrescentou conhecimento acadêmico, profissional e pessoal. Toda a pesquisa gerou bons resultados.

REFERÊNCIAS

ALVRENGA, A. C., NOVAES, A. G. N. **Logística Aplicada – Suprimento e Distribuição Física**. 3a edição. São Paulo: Edgar Blücher, 2000.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 1993.

BRANSKI, R. M.; FRANCO, R. A. C.; LIMA, J. O. F. Metodologia de estudo de casos aplicada à logística. In: **XXIV ANPET Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte**. 2010. p. 2023-10.

HILÁRIO, V. **Controle de estoque: um guia para controle e gerenciamento de estoque para empresas comerciais**. 1º edição. Projeto Gestão Sem Segredo, 2017.

HOFFMANN, D. **Análise do recebimento de mercadorias: Um estudo de caso em uma agroindústria de São José - SC**. 2010. 57f. Trabalho de Conclusão de Curso - Curso de Administração do Centro Universitário Municipal de São José – USJ, São José, 2010.

MARCONI, M. A; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5º edição. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MAXIMIANO, A. C. Amaru. **Introdução à administração**. 5º edição. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

PAULA, G. B. de. O que é 5W2H: reduza incertezas, ganhe produtividade e aprenda como fazer um plano de ação. **Treasy**, 2015. Disponível em: <https://www.treasy.com.br/blog/5w2h/>. Acesso em: 19 de mar. 2022. 21h30

REAL, M. C. **Gestão empresarial**. Edição revisada. Curitiba: IESD Brasil, 2012

ROSA, R. A. **Gestão de operações e logística I**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão da Qualidade**. Editora FGV. 3º Edição. Rio de Janeiro. 2006.

"O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es)."