

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE GOIÁS – UNIGOIÁS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ESTUDO DE CASO:

O Aprimoramento da Gestão de Estoque e Processamento de Pedidos Personalizados na Doce
Festa Confeitaria e Artigos Ltda.

INDIANA DE SOUSA PRESTE

SORIENTADOR: Profª Esp. LUCIANA

SANTANA SANTOS

GOIÂNIA

Dezembro/2024

ESTUDO DE CASO:

O Aprimoramento da Gestão de Estoque e Processamento de Pedidos Personalizados na Doce Festa Confeitaria e Artigos Ltda.

Indiana de Sousa Prestes¹

Professor orientador Luciana Santana Santos²

Resumo: O estudo de caso aborda a **Doce Festa Confeitaria e Artigos Ltda.**, uma empresa fictícia especializada em confeitaria artesanal e venda de artigos festivos personalizados. Com o crescimento da demanda, a empresa passou a enfrentar desafios relacionados à gestão de estoque e ao processamento de pedidos personalizados, o que ocasionou atrasos e inconsistências nas entregas, impactando a satisfação dos clientes. Como solução, é sugerida a implementação de um sistema ERP (Enterprise Resource Planning) para integrar e automatizar o controle de estoque e a gestão de pedidos. Com essa medida, além de treinar a equipe para o uso eficaz do sistema, espera-se otimizar a comunicação entre os departamentos e melhorar a organização dos processos internos. As mudanças propostas têm o potencial de reduzir erros, agilizar as entregas e aumentar a satisfação dos clientes, fortalecendo a posição da Doce Festa no mercado de festas e eventos.

Palavras-chave: Gestão de estoque. Processamento de pedidos. Sistema ERP. Atendimento ao cliente. Confeitaria.

¹ Discente do curso de Nome do Curso do Centro Universitário de Goiás – UNIGOIÁS. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4937845763382016>. E-mail: indiana_sprestes@hotmail.com.

² Professor(a) do curso de Nome do Curso do Centro Universitário de Goiás – UNIGOIÁS. Lattes: link. <http://lattes.cnpq.br/7135809638906289>

1 APRESENTAÇÃO DO CASO

Este estudo de caso analisa a **Doce Festa Confeitaria e Artigos Ltda.**, uma empresa fictícia voltada para o setor de confeitaria e artigos festivos, que oferece produtos artesanais e personalizados para eventos. O foco do estudo é descrever o cenário organizacional, identificar uma problemática que compromete seu desempenho e propor soluções embasadas em teorias administrativas. A análise será dividida em caracterização da empresa, descrição do caso e problemática, fundamentação teórica, análise dos dados e proposta de solução.

1.1 Caracterização da empresa

- **Nome da Empresa:**

Razão Social: Doce Festa Confeitaria e Artigos Ltda.

Nome Fantasia: Doce Festa

- **Endereço:** Avenida T-63, nº.: 1.206, Ed: Map Center, Sala 202, Setor Bueno, Goiânia, Goiás, CEP: 74.230-100.
- **Tipo Societário:** Sociedade Limitada (Ltda).
- **Enquadramento:** Empresa de Pequeno Porte (EPP).
- **Regime Tributário:** Simples Nacional.
- **Área de Atuação:** Confeitaria e venda de artigos festivos
- **Quantidade de Colaboradores:** 28 colaboradores.

A empresa é organizada em quatro departamentos: Produção (responsável pela confeitaria), Comercial (vendas e atendimento ao cliente), Marketing e Divulgação, e Administrativo-Financeiro. Cada departamento é supervisionado por um gestor que responde diretamente à direção.

1.2 Descrição do caso e apresentação da problemática

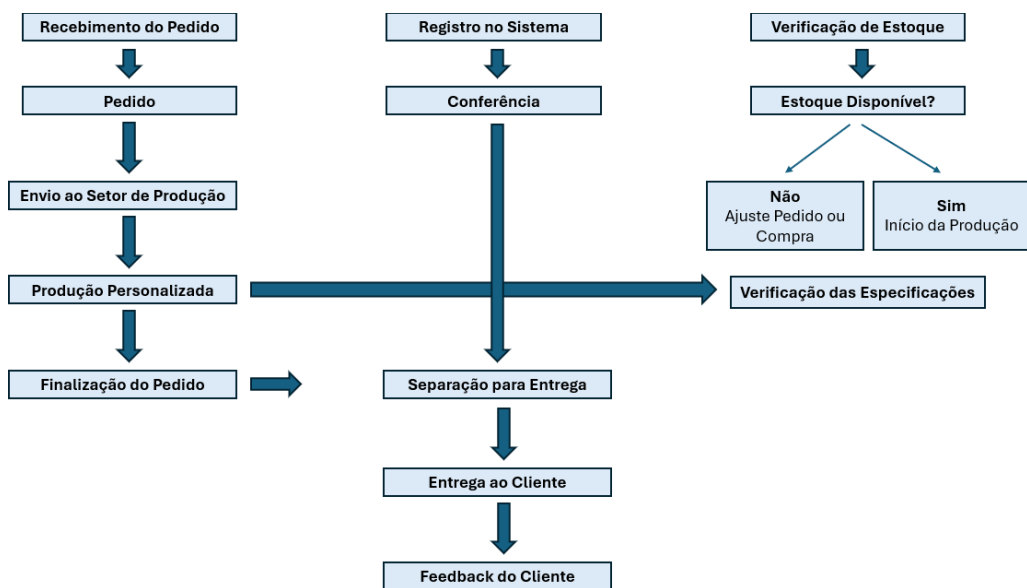
Para a realização do estudo de caso, foram adotados métodos de coleta de dados qualitativos, incluindo entrevistas e visitas presenciais à Doce Festa. O objetivo foi entender a rotina e os desafios enfrentados pela empresa, bem como identificar as principais dificuldades relacionadas à gestão de estoque e processamento de pedidos.

Foram realizadas **três visitas presenciais** à empresa, em dias diferentes da semana, para observar o ambiente de trabalho e entender a operação em momentos variados. Essas visitas permitiram a observação dos processos internos e do funcionamento de cada departamento, especialmente os setores de Produção e Comercial, que têm papel central no atendimento e preparação dos pedidos.

Durante o processo de coleta de dados, foram entrevistadas as seguintes pessoas: **Diretor-Geral:** Responsável pela supervisão geral e tomada de decisões estratégicas. O objetivo foi obter uma visão ampla da missão, valores e metas da empresa, além de identificar os principais desafios gerenciais; **Gerente de Produção:** Coordenador do setor de confeitaria e responsável pelo planejamento dos pedidos e pela gestão do estoque de ingredientes. A entrevista com o gerente focou em identificar problemas na organização dos insumos e no cumprimento dos prazos; **Gerente Comercial:** Responsável pelo atendimento ao cliente e pela gestão dos pedidos personalizados. A entrevista abordou as dificuldades de comunicação entre o setor comercial e o de produção, além dos desafios no atendimento aos clientes; **Funcionários do Setor de Produção (2 entrevistados):** Operam diretamente na confecção dos produtos personalizados. Buscou-se entender as principais dificuldades operacionais enfrentadas na execução dos pedidos e a percepção deles sobre o controle de estoque e **Funcionário do Setor Administrativo-Financeiro:** Responsável pelo controle financeiro e pela previsão de compras de insumos. A entrevista abordou a relação entre a falta de insumos e o impacto financeiro causado por atrasos e retrabalho.

Para ilustrar o estudo de caso, é possível utilizar tanto um **fluxograma do processo de gestão de pedidos** quanto **tabelas de controle de estoque e monitoramento de pedidos**. Abaixo estão sugestões para ambos os tipos de representação.

O fluxograma descreve o processo básico desde o recebimento do pedido até a entrega ao cliente, evidenciando as etapas onde há interação entre o setor Comercial, Produção e Estoque. Ele também ilustra onde ocorrem os principais problemas identificados. Vejamos:



A tabela para controle e monitoramento ajuda a monitorar a quantidade de insumos disponíveis para produção e facilita a previsão de compras.

Insumo/Materia Prima	Quantidade Atual	Quantidade Mínima	Quantidade Ideal	Última Reposição	Data da Próxima Reposição
Farinha de Trigo	15 kg	10 kg	25 kg	10/10/2023	10/11/2023
Açúcar	8 kg	5 kg	15 kg	08/10/2023	08/11/2023
Chocolate	5 kg	3 kg	10 kg	10/10/2023	05/11/2023
Embalagens	50 unidades	20 unidades	100 unidades	01/10/2023	15/10/2023

A tabela de monitoramento de pedidos ajuda a acompanhar o status de cada pedido, incluindo a data de solicitação e a previsão de entrega. Dessa forma, é possível verificar quais etapas estão com atrasos e quais pedidos estão pendentes de insumos.

Pedido N°	Cliente	Data do Pedido	Itens do Pedido	Status do Pedido	Data Prevista de Entrega	Observações
001	João Silva	01/10/2023	Bolo, balões personalizados	Em Produção	05/10/2023	Aguardando chocolate
002	Maria Santos	02/10/2023	Kit festa infantil	Concluído	04/10/2023	Entregue
003	Carla Oliveira	03/10/2023	Bolo, doces, copos temáticos	Aguardando Estoque	06/10/2023	Sem estoque de embalagens
004	Lucas Menezes	04/10/2023	Doces personalizados	Em Produção	06/10/2023	-

As representações gráficas e tabelas auxiliam a visualizar e organizar os processos e informações, facilitando o entendimento das etapas críticas e dos pontos de melhoria necessários para otimizar a operação da Doce Festa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para resolver a questão da falta de controle de estoque e dos problemas no processamento de pedidos, a solução sugerida neste estudo é a **implementação de um sistema de gestão integrado**, que ajude a organizar o estoque e monitorar cada pedido em todas as etapas do processo.

- **Apresentação dos Conceitos:**

- **Gestão de Estoque:** Segundo Ballou (2006), a gestão de estoque é essencial para garantir que a empresa sempre tenha os materiais necessários para atender à demanda. A gestão eficiente do estoque reduz custos, evita perdas e permite um planejamento melhor das compras.

- **Sistema de ERP (Enterprise Resource Planning):** O ERP é um sistema integrado que permite a organização das informações de diferentes setores da empresa, como vendas, estoque e produção. De acordo com Turban et al. (2008), o ERP facilita o fluxo de informações e a coordenação entre departamentos, reduzindo erros e otimizando processos.

Segundo (Davenport, 1998, Kumar, & Hillegersberg, 2000, Mendes, Escrivão, 2001, 2002, Saccol et al., 2004, Souza, & Zwicker, 2000, Wood, 1999), Os sistemas integrados de gestão, ou ERPs, possuem farta literatura que apresenta suas origens e evoluções, os conceitua e demonstra seus diversos aspectos nas organizações.

(Para Souza e Zwicker (2000), os sistemas integrados de gestão são pacotes adquiridos para atender às necessidades de informatização de uma ampla gama de operações das empresas. Um banco de dados único e centralizado intermedia as diversas informações que serão processadas em módulos com processos integrados entre as diversas áreas funcionais de uma organização. Na visão de Davenport (1998), a integração entre processos e informações é uma promessa, que dependerá de sua implantação, incorporando sua cultura de melhores práticas de negócios e mesclando essas características à cultura e às características próprias da empresa.

- **Teoria da Qualidade no Atendimento ao Cliente:** A teoria de Parasuraman, Zeithaml

e Berry (1985) destaca a importância de oferecer um serviço de qualidade ao cliente, que inclui o cumprimento de prazos e a entrega conforme o solicitado. A falta de uma gestão organizada e de um sistema que integre as informações dificulta o atendimento e gera insatisfação do cliente.

A aplicação de um sistema ERP pode resolver a falta de integração na gestão de pedidos e estoque da Doce Festa. Com a automatização do processo, será possível monitorar o estoque em tempo real e visualizar todas as etapas do pedido, desde o atendimento até a entrega. Além disso, os colaboradores terão acesso rápido aos dados, o que facilita a organização dos materiais para cada pedido e reduz o risco de erros e atrasos.

3 RESULTADOS

Após a análise das atividades e dos processos da Doce Festa, foi identificado que: ● A falta de um sistema automatizado para controle de estoque gera confusão e problemas na localização de insumos, especialmente durante períodos de alta demanda; ● Os pedidos personalizados são processados de forma manual, o que leva a inconsistências e erros na entrega e ● A comunicação entre os departamentos Comercial e de Produção é limitada, dificultando o planejamento e a organização do trabalho.

3.1 Diagnóstico

A partir das observações e entrevistas realizadas na Doce Festa, foi identificado que o principal problema da empresa é a **falta de uma gestão eficaz de estoque e processamento de pedidos personalizados**. Esse problema afeta diretamente a organização e cumprimento dos pedidos, ocasionando:

- ❑ **Atrasos frequentes nas entregas** – A falta de insumos necessários para produção gera dificuldades para cumprir prazos, o que prejudica a satisfação dos clientes;
- ❑ **Erros nos pedidos personalizados** – A ausência de um sistema integrado leva a inconsistências nas especificações e erros no atendimento aos detalhes solicitados pelo cliente, afetando a qualidade do serviço;
- ❑ **Comunicação deficiente entre departamentos** – A comunicação entre o setor Comercial (responsável pelos pedidos) e o setor de Produção é limitada, dificultando o alinhamento e a organização dos pedidos conforme o que foi negociado com o cliente, e

- ❑ **Falta de um sistema de controle automatizado** – O controle de estoque e de pedidos é feito manualmente, o que dificulta a visualização da disponibilidade dos insumos e aumenta o risco de erros e atrasos.

3.2 Solução e sugestões de melhoria

Para resolver os problemas identificados e aprimorar o desempenho da Doce Festa, são sugeridas as seguintes ações:

- **Implementação de um Sistema ERP (Enterprise Resource Planning):**

- ❑ Um sistema ERP integrado permitirá o controle de estoque em tempo real, ajudando a monitorar a quantidade de insumos disponíveis, prever quando realizar novas compras e organizar os pedidos de maneira mais eficiente;
- ❑ O ERP centraliza as informações, facilitando a comunicação entre os setores Comercial e de Produção, e permite o acompanhamento das etapas de cada pedido, evitando inconsistências nos detalhes de personalização.

- **Treinamento de Equipe:**

- ❑ Treinamentos específicos para os funcionários ajudariam a capacitar a equipe para operar o sistema ERP e entender a importância do controle de estoque e da organização dos pedidos;
- ❑ Oferecer capacitações em comunicação interna também seria útil para melhorar a troca de informações entre os departamentos e garantir que todos estejam alinhados com os objetivos e prazos da empresa.

- **Padronização dos Processos Internos:**

- ❑ Padronizar o processo de atendimento e produção dos pedidos personalizados pode reduzir erros e melhorar a eficiência. Esse padrão deve incluir procedimentos claros para a inserção de pedidos no sistema, conferência de especificações, verificação de estoque e agendamento da produção;
- ❑ Estabelecer checklists de controle para cada pedido personalizado ajudará a equipe a verificar cada detalhe e garantir que todos os requisitos do cliente sejam atendidos.

- **Melhorias na Comunicação e Gestão de Feedback:**

- ❑ Criar um sistema de feedback com o cliente permite monitorar a satisfação com os

produtos e serviços e identificar áreas que ainda precisam de melhorias;

- Estabelecer um canal de comunicação direto entre o setor Comercial e o setor de Produção facilitará o esclarecimento de dúvidas sobre pedidos, evitando confusões e alinhando as expectativas de ambas as partes

3.3 Impacto Esperado das Melhorias

Com a implementação dessas soluções, espera-se que a Doce Festa consiga otimizar seus processos internos, reduzindo atrasos e erros nos pedidos e aprimorando o controle de estoque. Isso trará benefícios como:

- **Aumento da eficiência operacional**, com a equipe mais organizada e capaz de atender um número maior de pedidos;
- **Melhoria na satisfação dos clientes**, que receberão os produtos de acordo com suas especificações e dentro dos prazos estabelecidos, e
- **Redução de custos e desperdícios**, já que o controle de estoque permitirá um uso mais racional dos insumos e uma previsão mais precisa para novas compras.

Essas mudanças podem transformar a Doce Festa em uma empresa mais competitiva e preparada para atender com qualidade a demanda crescente por produtos personalizados e únicos para eventos.

REFERÊNCIAS

Ballou, R. H. (2006). *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial*. São Paulo: Bookman.

Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2013). *Administração da Produção*. São Paulo: Atlas.

Tubino, D. F. (2007). *Planejamento e Controle da Produção: Teoria e Prática*. São Paulo: Atlas.

Oliveira, D. P. R. (2009). *Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Práticas*. São Paulo: Atlas.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de Informação Gerenciais*. São Paulo: Pearson.

Porter, M. E. (1996). *Vantagem Competitiva: Criando e Sustentando um Desempenho Superior*. Rio de Janeiro: Campus.

Silva, J. A., & Santos, M. F. (2018). *O impacto do ERP na gestão de pequenas empresas.*
Revista de Gestão Empresarial, 14(2), 45-59.

Martins, R. A., & Gonçalves, P. R. (2020). *Gestão de estoque em micro e pequenas empresas:*

Mendes, Escrivão, 2001, 2002, Saccol et al., 2004, Souza, & Zwicker, 2000, Wood, 1999).

Desafios e soluções. Revista Brasileira de Logística, 7(3), 22-34.

(Davenport, 1998, Kumar, & Hillegersberg, 2000,

QUESTIONÁRIO DA ENTREVISTA

- 1) Qual o nome da empresa?
- 2) Qual o endereço da empresa?
- 3) Qual Tipo de Sociedade, Enquadramento e Regime Tributário?
- 4) Qual Área de Atuação da Empresa?
- 5) Atualmente a empresa contém quantos administradores?
- 6) O corpo de colaboradores é composto por quantos funcionários?
- 7) Quais métodos a empresa utiliza para vendas?
- 8) A empresa tem utilizado o meio digital para vendas?
- 9) Atualmente a empresa utiliza de quais meios para controle de vendas e estoque?
- 10) A empresa utiliza algum meio eletrônico e sistêmico para realização de controle mensal?
- 11) A empresa entende que o meio digital é hoje o futuro do Brasil?
- 12) Está disposto a revolucionar e aprimorar a empresa através de Planejamento de Controle e ERP?