

**Anexo V – Estudo de Caso – (Estágio Supervisionado II)** – Alunos do estágio II devem entregar um Estudo de Caso, que preferencialmente deve ser na mesma empresa onde o mesmo desenvolveu o estágio I, mas não obrigatoriamente. O Estudo de caso é estudo de um fenômeno ou conjunto de fenômeno em uma organização de qualquer setor.

Formatação do diagnóstico empresarial: Fonte times new roman, tamanho 12, espaçamento 1,5, folha A4, tamanho das margens 2,5 cm em casa margem. No mínimo 07 e no máximo 15 laudas. (Sem contar com a capa).

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**ALEXANDRE SILVA INÊZ**

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

**ALICE SIMÃO DE CARVALHO DEPÓSITO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO**

CAÇAPAVA

2021

## 1. Introdução

O local em que trabalho se chama **Alice Simão Carvalho** depósito de materiais de construção localizado em Caçapava na Rua Major A. R. B. Boneo, 15, Vila Menino de Jesus, que trabalha com materiais brutos e acabamentos, está no mercado de construção há 35 anos atendendo diversos tipos de clientes que precisam construir sua casa e também aqueles necessitam de fazer uma reforma, reparação ou acabamento, na loja se encontra- diversos produtos sendo eles:

- Cimentos;
- Telhas;
- Areia;
- Tintas;
- Tomadas;
- Lâmpadas;
- Pinceis;
- Texturas;
- Chuveiro;
- Rejuntas para pisos;
- Pregos;
- Parafusos;
- Corantes;
- Tubos;
- Disjuntores;
- Caixa de correio;
- Fita isolante etc..

Sendo a loja mais procurada de Caçapava pelo o bom desempenho de oferecer o melhor produto no ramo de construção e também, pelo excelente atendimento prestado aos clientes, comprometimento e pontualidade na entrega de seus produtos.

Os principais clientes da **Alice Simão Carvalho** depósito de materiais de construção residem em Caçapava à loja acaba se destacando em relação aos seus

funcionários, por serem bem receptivos e atenciosos explicando as características dos produtos que o cliente necessita comprar.

Isso acaba atraindo vários clientes, pois eles se sentem confortável em comprar na loja porque suas dúvidas são tiradas durante o atendimento demonstrando que o vendedor tem conhecimento daquilo que está falando, isso deixa o cliente mais seguro na hora de realizar a compra.

O objetivo da pesquisa é demonstrar a importância de ter um layout organizado e o comprometimento dos funcionários de sempre buscar algo melhor para seu trabalho identificando os benefícios de ter o layout organizado e estruturado para melhor desempenho de sua loja sempre buscando o bem estar do cliente.

### 3. Trabalhos relacionados

O trabalho relacionado ao qual o tema será explorado terá relação á reestruturação do layout de uma loja de materiais de construção, identificando a sua importância de ter um layout bem organizado e alinhado para que o produto seja visto e identificado facilmente pelo seu cliente.

A mudança foi realizada pela observação em que os produtos não se encontravam respectivamente alocada no local da maneira correta, dificultando a localização do cliente para realização da compra do produto.

No primeiro momento foi realizado o levantamento de todos os produtos identificando quais os produtos que tem os mesmos segmentos e utilidades, para que sejam alocados da maneira correta sendo divididos e distribuídos corretamente.

Foram subdivididos da seguinte maneira:

**Prateleira 1:** itens relacionados a pintura da casa que são tintas e pinceis;

**Prateleira 2:** colas impermeabilizantes e isolantes;

**Prateleira 3:** itens luminária lâmpadas;

**Prateleira 4:** itens hidráulico, registros, torneiras, chuveiros;

**Prateleira 5:** spray, corantes;

**Prateleira 6:** lixas.

O principal objetivo da mudança de layout foi agrupar ao máximo os produtos pertencentes à mesma seção, criando uma cadência visual e também expondo mais os produtos que são mais comercializados, facilitando a compra do cliente por um produto que esteja procurando, isso seria uma estratégia de venda, pois pode alavancar mais o seu percentual de consumo daquele produto pretendido pelo consumidor, tendo um produto mal distribuído na loja gera uma confusão na hora de identificar a localização do produto fazendo que o cliente não identifique o produto gerando desconforto, por isso uma loja bem organizada irá facilitar muito a localização do produto.

#### **4. Designe do estudo de caso**

A pesquisa irá demonstrar a importância da organização do layout de uma loja de materiais de construção, identificando os pontos que acabam afetando o seu desempenho e também o que acaba prejudicando o andamento da loja e os seus resultados.

Mas também mostrando os resultados positivos, de ter um layout bem organizado e estruturado melhorando não só a aparência visual mais sim, na identificação do produto, no espaço mais organizado, e de fácil locomoção.

A visão de melhorar a organização dos produtos foi observada pelos seus funcionários, pois através do trabalho do dia a dia observaram que os clientes tinham dificuldades de encontrar o produto que necessita, com isso identificaram que a forma da distribuição do produto na prateleira estava inadequada pelo segmento e utilidade do mesmo, assim logo perceberam que deveriam melhorar e organizar, deixando os produtos alocados da maneira correta, juntos com os produtos similares, assim ficando de fácil acesso para o cliente identificar e escolher o produto de forma mais rápida, e economizando o seu tempo verificando o produto que melhor atende a sua necessidade.

Com isso pode observar também o aumento do espaço, ficando mais espaçoso e arejado facilitando o acesso no produto e também melhorando a locomoção dos clientes na loja.

A gerente da loja aprovou a reestruturação da loja de mudar o seu layout referente à distribuição dos produtos, de fato ela identificou que realmente precisava melhorar assim ela elogiou os seus funcionários pela visão e o desempenho de todos por observarem essa necessidade, que realmente estava precisando de mudanças.

## **5. Resultados**

Com o layout da loja estruturado passou a ter mais organização no aspecto da armazenagem do produto na prateleira, mostrando alinhamento no segmento de cada item do produto.

Como já foi mencionado no texto acima a participação dos funcionários na identificação e na percepção em que havia a necessidade da melhoria do layout foi essencial para o bom desempenho da loja, mostrando que os funcionários são bem dedicados, e que sempre estão buscando a melhoria cada vez mais no ambiente de trabalho, pois todos tem o mesmo objetivo de crescer junto com a loja.

Observamos que manter os produtos alocados e distribuídos da maneira correta é essencial para a organização na loja, não só para os seus funcionários no âmbito de facilitar o abastecimento do produto na prateleira, mais sim para os seus clientes para fácil identificação do produto, isso acaba demonstrando para o cliente uma boa impressão de ver os produtos alinhados e organizados, mostrando que estão realmente preocupados com o bem estar dos clientes, isso acaba alavancando o nível da loja atraindo novos clientes, pelo fato de divulgarem a boa estrutura da loja para seus amigos e familiares.

Com isso acaba contribuindo para o aumento da margem de lucro da loja trazendo resultados positivos e se destacando diante de seus concorrentes, podemos avaliar que tendo organização e comprometimento de todos em pensar no mesmo objetivo de sempre estar buscando melhoria e crescer cada vez mais, isso irá trazer bons resultados futuros para loja visando sempre oferecer o melhor para cada cliente.

Mantendo esse pensamento de buscar sempre a melhoria no ambiente de trabalho passa estar a um passo a frente de seus concorrentes isso é um fator muito importante ser o diferencial e o mais preferido entre o seus concorrentes.

## **6. Conclusão e trabalhos futuros**

O trabalho se passa em um depósito de materiais de construção **Alice Simão de Carvalho** localizado na cidade de Caçapava onde foi mencionada a importância de ter uma loja organizada, com os seus produtos distribuídos corretamente, mostrando o comprometimento de seus funcionários ao perceberem a necessidade de melhoria no layout trazendo resultados positivos.

Podemos concluir que é importante sempre ter uma visão de melhoria no ambiente de trabalho, pois uma simples observação de um funcionário pode trazer um resultado muito importante para a loja, porque o funcionário ele está trabalhando e vivendo intensamente aquilo que é a sua rotina de trabalho e com isso, ele acaba adquirindo grandes ideias que podem trazer benefícios importantes para o seu trabalho.

Com essa visão de melhoria dos produtos trouxe um impacto positivo na organização do layout referente à distribuição do seu produto conforme a utilização de cada item este trabalho relatou a situação de organização e melhoria, mostrando que são os itens importantes para o crescimento e o desenvolvimento da loja.

## **7. Agradecimento**

Em primeiro lugar queria agradecer a Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

A todos que participaram da pesquisa, pela colaboração e disposição no processo de obtenção de dados.

Aos meus colegas de turma, por compartilharem comigo tantos momentos de novas descobertas e aprendizado e por todo companheirismo ao longo deste percurso.

Aos meus pais, pelo incentivo e apoio incondicional.

Ao professor Ricardo Gioseff do curso de Administração por ter sido meu orientador e ter desempenhado tal função com muita dedicação e amizade.

A instituição de ensino em que estudo pelo excelente estrutura e qualidade de ensino que é oferecido que irá ser importante na minha formação profissional, por tudo que aprendi ao longo dos anos do curso.

A loja em que trabalho pela disponibilidade das informações passada que foi de grande importância para o desenvolvimento do trabalho.

## **8. Referências**

**GABARDO, DIEGO MERCHANDISING NO VAREJO DE CONSTRUÇÃO:** uma nova proposta de layout de loja. Orientador: Prof. Dr. Romeu Rossler Telma. 2012. 51 f. TCC (Especialização) – Curso Marketing do departamento de Administração Geral, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2012. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/48506>. Acesso em: 1 nov. 2021.

## **9. APÊNDICES – ALICE SIMÃO DE CARVALHO DEPÓSITO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO**

**Prezado (a) leitor (a)**

Este trabalho tem o objetivo de mostrar a importância de ter layout organizado e alinhado, verificando o comprometimento de seus funcionários buscando sempre melhorar o seu ambiente de trabalho, e os resultados positivos de uma organização na distribuição de seus produtos conforme a sua utilidade e o seu segmento.

Sendo reconhecido pelo o cliente por observar a organização de seus produtos e com isso acaba se destacando diante de seus concorrentes se tornando a mais preferida.



