



Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC
LABORATÓRIO DE EMPREENDEDORISMO E PRÁTICAS COMUNITÁRIAS

FICHA DE CADASTRO DE DESAFIO

Integrantes: Ana Flávia Dornelles; Bruna Henkes; Jonatan Koroch de Aguiar; Lavine Becker; Leandro Seibel; Taís Olivia Rodrigues da Fonseca; Verônica Luiza Rasquinha.

Nome do Projeto: Falta de estoque em supermercado.

Descrição do Desafio: no Supermercado de referência do projeto, há um recorrente problema de falta de produtos e previsão de chegada dos mesmos. Comumente clientes chegam ao supermercado e se deparam com a falta de mercadorias em estoque, ocasionando insatisfação e frustração. Por se tratar de um supermercado no interior da cidade, há necessidade de viagens longas até o local de vendas, concomitantemente, resultando em perda de compradores e perda de vendas.

Palavras-chave: estoque; falta; produtos; insatisfação; deslocamento; tempo; mercado; facilidade; fácil acesso; prejuízo; avaliação; fidelidade; cliente.

Local do Desafio: Schulz Supermercado Filial - Rio Pardinho, Santa Cruz do Sul - RS, RSC - 471/Km 104.

Pessoa de Contato: Samuel Schulz (Sócio-Proprietário).

Telefone e E-mail: (51) 9 8595-1964

E-mail empresarial: Schulzsupermercado@yahoo.com.br

E-mail privado do proprietário do estabelecimento: Schulzsamuel@yahoo.com.br

INFORMAÇÕES SOBRE O DESAFIO

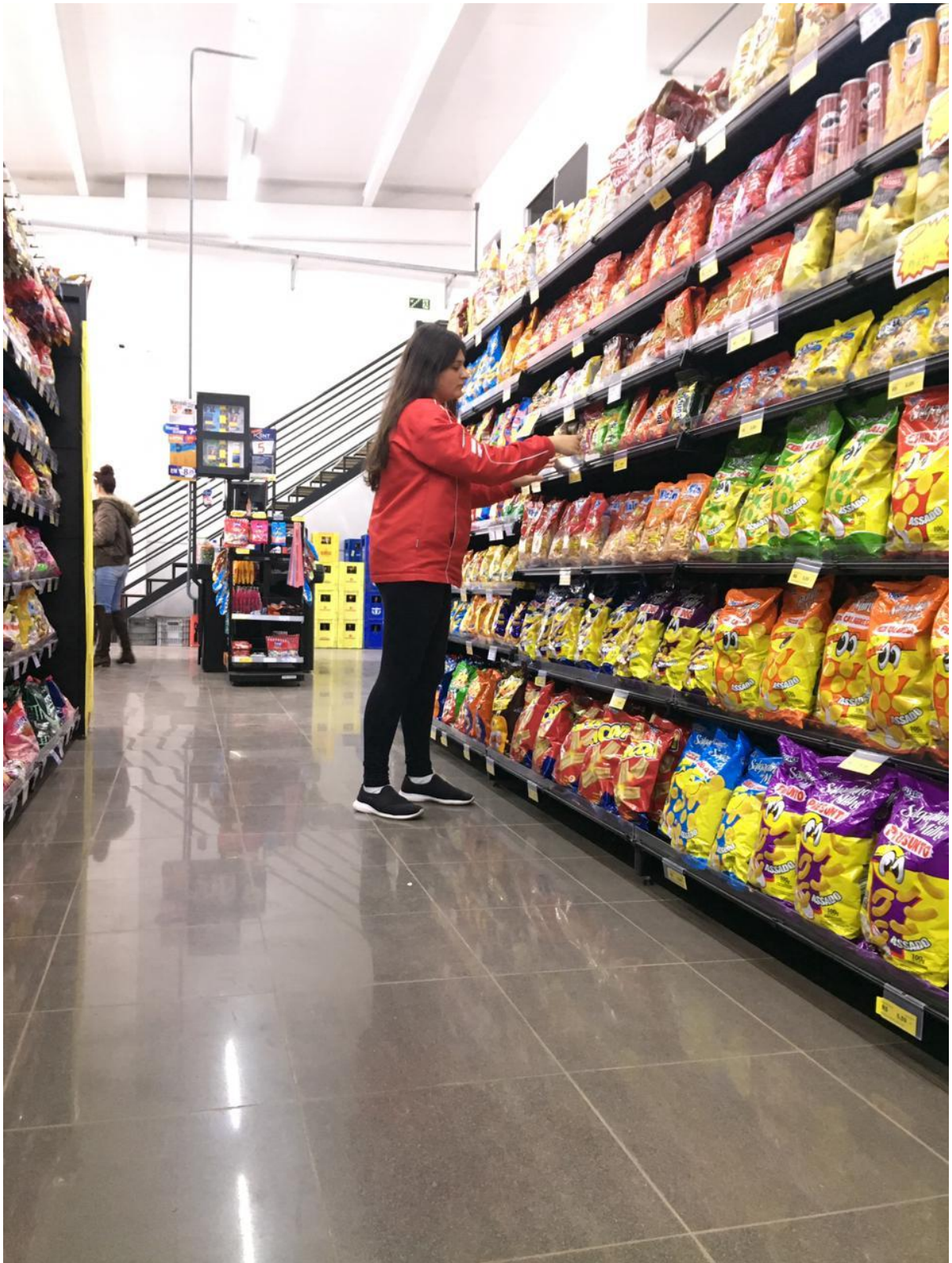
O Supermercado Schulz está localizado no interior da cidade de Santa Cruz do Sul. É um supermercado de médio porte, que atende quase que majoritariamente a área onde atua. Neste foi inaugurado um novo ambiente físico em setembro de 2021. Nosso desafio conta com um amplo perfil de clientes, cada um com suas peculiaridades e demandas específicas.











OBJETIVO

No presente trabalho procuramos entender o comportamento tanto do consumidor quanto do “fornecedor” (supermercado) em um quesito específico: a falta de produtos nas prateleiras.

São recorrentes as reclamações de clientes sobre a falta de produtos específicos no Supermercado Schulz, reclamações estas, que, não são formalizadas e são de difícil quantificação. Porém, existe uma pequena base de clientes cadastrados no mercado (não reflete a situação atual de compradores, porém cadastra alguns fornecedores) e complica sua base de dados. Baseado em alguns artigos científicos sobre o comportamento de clientes e sobre estoque de materiais em supermercados, iremos discutir as questões que podem ser melhoradas nesse atendimento ao cliente.

Assim, com este projeto, procuramos desenvolver o relacionamento interpessoal do supermercado com seus clientes, a fim de, melhorar os problemas encontrados através deste diagnóstico.

LEVANTAMENTO E ANÁLISE DE INFORMAÇÕES

Para que pudéssemos averiguar as facetas do nosso problema, clientes e consumidores do estabelecimento foram contatados a fim de obter informações concretas.

Os relatos que obtivemos mantêm sigilo sobre a identidade dos clientes, seguem:

Cliente 1 - “Costumo ir ao supermercado comprar engradados para o meu bar na localidade. Mas várias vezes me desloco ao local e não tem as bebidas que eu necessito.”

Cliente 2 - “Tenho 87 anos e ainda vou ao supermercado aqui perto de casa. Apesar de ser perto da minha moradia, devido a minha idade avançada, eu não gostaria de caminhar esse trajeto a toa por falta de produtos em estoque. Mês passado fui comprar salsa e caldo Knorr para a minha sopa e não tinha ambos os produtos.”

Cliente 3 - “Muitas vezes após sair do trabalho paro no mercado para comprar produtos que vou utilizar no jantar e na minha alimentação no dia seguinte na empresa. Enquanto estou no trabalho já vou pensando o que vou preparar de jantar para a minha família. Às vezes não tem um produto para a receita, é preciso alterar toda a minha programação alimentar por causa disso. Chega a ser frustrante.”

Além dos dados coletados através de relatos em modelo de entrevista, o integrante do grupo, Leandro, funcionário do estabelecimento onde realizamos a pesquisa, coleta informações de maneira coloquial através da escuta diária das sugestões e reclamações. Sendo essa a principal forma de coleta de dados para a elaboração do projeto apoiado nas demandas do estabelecimento.

É interessante para organizar um supermercado aplicar uma gestão de estoques. Mas por quê aplicar gestão de estoques?

- É um diferencial competitivo;
- Reduz a necessidade de capital de giro;
- Melhora o abastecimento com redução de falta de produtos;
- Equilíbrio de fluxo de caixa;
- Maior controle físico de mercadorias;
- As pressões competitivas sobre os preços e lucros;
- Os estoques empresariais mostram-se um terreno fértil para as aplicações dos modernos métodos quantitativos de análise;

Quais as principais funções de um estoque?

- Garantir os abastecimentos de material à empresa, eliminando a demora e o baixo risco das dificuldades de fornecimento;
- Proporcionar economias de escala, flexibilidade ao processo, rapidez e eficiência nos atendimentos às necessidades.

Como funciona a gestão do estoque?

- O controle físico e contábil da movimentação das peças ou artigos.
- O seu ressuprimento periódico, a fim de que haja, em tempo hábil, disponibilidade de material.

Como é um bom sistema de estoque?

- Aquele que atualiza registros

- Gera pedidos
- Gera registros de estoque
- Prevê possível falta de produtos
- Esse sistema disponibiliza, através de relatórios regulares, informações para diferentes finalidades, como: valores, custos, rotação, número de pedidos.

Softwares utilizados nesta área

- Rede Super: Além de promoções e jornal de ofertas, ele tem um ambiente com detalhes da conta do usuário. Encontramos de interessante os seguintes itens: Histórico, Detalhamento de itens das compras e Estatísticas.
 - O histórico (imagem 2) mostra os dados das compras que aquele usuário fez.
 - O detalhamento das compras (imagem 3) mostra produtos comprados e demais dados como economia gerada ao utilizar o “clube de vantagens”.
 - As estatísticas (Imagens 4, 5, 6 e 7) mostram uma análise dos dados gerados a partir de todas as compras, como média de valores comprados, total das compras, dinheiro total economizado com o clube e entre outros.

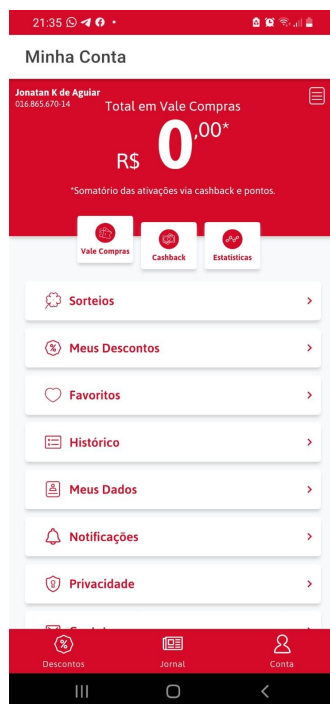


Imagem 1 - Visão geral

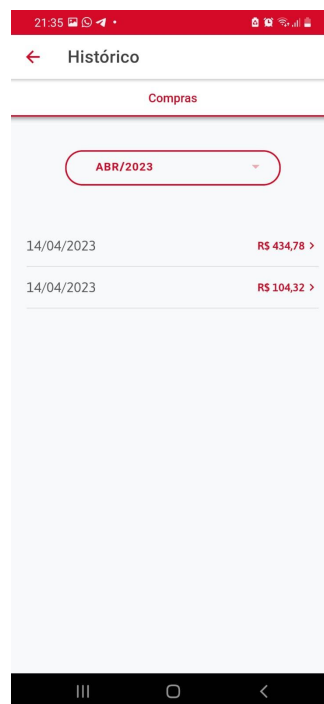


Imagem 2 - Histórico

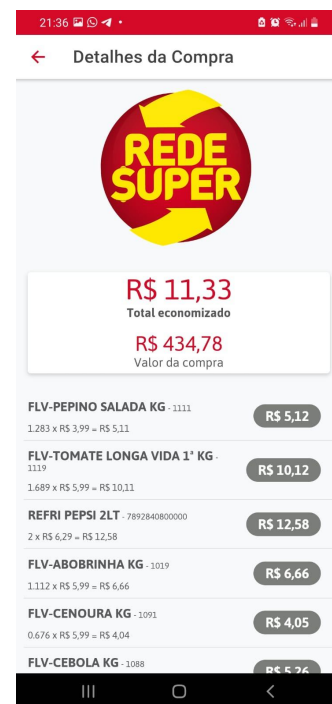


Imagem 3 - Detalhes

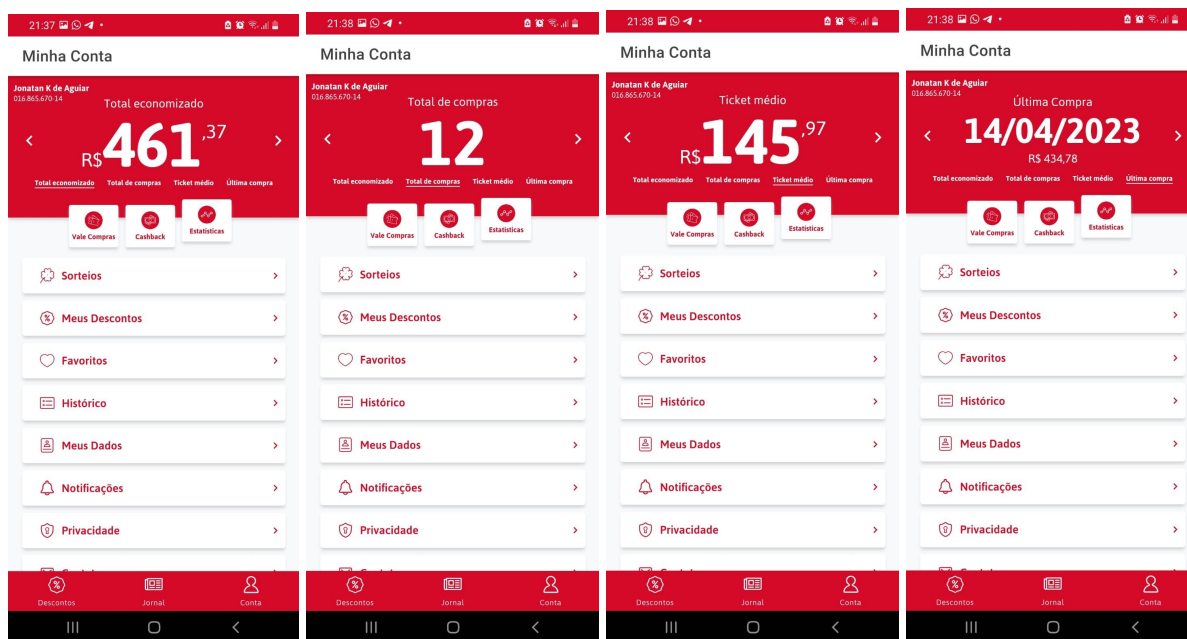


Imagem 4 - Economia total

Imagem 5 - Total de Compras

Imagem 6 - Média de compras

Imagem 7 - Última Compra

REGISTRO DE ATIVIDADES DO GRUPO

Responsável	Tarefa	Como desenvolver	Prazo
Ana Flávia	- Coleta de dados científicos para embasamento	Utilização da plataforma google acadêmico	13/04/2023
Bruna	- Pesquisa teórica e desenvolvimento da problemática - Desenvolvimento de pesquisa de insatisfação	Utilização da plataforma google acadêmico	13/04/2023
Jonatan	- Pesquisa sobre softwares utilizados nesta área comercial	Pesquisa através de conhecimentos de seu curso de graduação e cases de sucesso	20/04/2023
Lavine	- Digitação de dados e formatação do corpo de trabalho	Utilização de softwares de digitação	27/04/2023
Leandro	- Caracterização das personas - Pesquisa de campo - Contato direto com a situação problema	Contato com os frequentadores do estabelecimento, reuniões com o gestor do local	20/04/2023
Taís	- Desenvolvimento de proposta com comunicação através de estação de rádio	Pesquisa sobre outros mercados que utilizam o mesmo método	20/04/2023
Verônica	- Desenvolvimento do corpo do trabalho, diagramação e discussão - Experimentação de modelos de apps para utilização na etapa de solução	Pesquisa sobre softwares de desenvolvimento de apps	20/04/2023

Pontos Positivos:

- Facilidade de contato com a empresa, pelo fato do integrante Leandro trabalhar no estabelecimento do projeto.
- Por se tratar de estabelecimento com atendimento ao público, as reclamações dos clientes foram facilmente catalogadas.
- Tivemos outros supermercados para nos basear e procurar por alternativas.

Pontos Negativos:

- Não tivemos grandes pontos negativos pelo fato de o contato com a empresa ter sido facilitado.

Referências:

<https://anaiscbc.abcustos.org.br/anais/article/view/2836/2836>

<https://www.portalarauto.com.br/Pages/192618/schulz-supermercados-deve-inaugurar-nova-estrutura-em-rio-pardinho-ainda-no-primeiro-semester>