



**FACULDADE NOSSA SENHORA  
APARECIDA CURSO DE TECNOLOGIA EM  
LOGÍSTICA  
RELATÓRIO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR I**

**CADEIA DE SUPRIMENTOS DA  
EMPRESA RESTOQUE S/A**

Alunos: Jefferson Teixeira Barros

Laila da Silva Menezes

Mariane Sanmara Rodrigues Soares

Vinícius Barbosa da Silva

Prof<sup>a</sup>. Maria Aparecida dos Reis Rachid

Aparecida de Goiânia, 2019



**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA CURSO DE TECNOLOGIA EM  
LOGÍSTICA  
RELATÓRIO DE PROJETO INTERDISCIPLINAR I**

**CADEIA DE SUPRIMENTOS DA  
EMPRESA RESTOQUE S/A**

Relatório do Projeto Interdisciplinar I  
apresentado em cumprimento às exigências do  
Curso de Tecnologia em Logística.

Aparecida de Goiânia, 2019

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA CURSO DE TECNOLOGIA EM  
LOGÍSTICA**

**RELATÓRIO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR I, II OU III**

Jefferson Teixeira Barros

Laila da Silva Menezes

Mariane Sanmara Rodrigues Soares

Vinícius Barbosa da Silva

**CADEIA DE SUPRIMENTOS DA  
EMPRESA RESTOQUE S/A**

Relatório do Projeto Interdisciplinar I,  
apresentado em cumprimento às exigências do  
Curso de Tecnologia em Logística.

Avaliado em \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Nota Final: (     ) \_\_\_\_\_

---

1. Professor Frente I Maria Aparecida dos Reis Rachid

---

2. Professor Frente II Sílvio Severo de  
Moraes

Aparecida de Goiânia, 2019

## Sumário

1. CONCEITO DO NEGÓCIO .....	6
1.1. Razão social .....	6
1.2. Histórico da empresa .....	6
1.3. Descrição do Negócio .....	7
2. OBJETIVOS .....	7
2.1. Objetivo geral .....	7
2.2. Objetivos específicos .....	7
3. METODOLOGIA .....	8
4. DESENVOLVIMENTO .....	8
4.1. Posição do setor de logística na estrutura organizacional da empresa .....	8
4.2. Gestão da cadeia de suprimentos .....	9
4.2.1. Localizações de fornecedores de matérias primas .....	10
4.2.2. Fabricação dos produtos .....	11
4.2.3. Armazenagem do produto .....	12
4.2.4. Entrega dos produtos .....	13
4.2.5. Devolução do produto, caso necessário .....	15
4.2.6. Feedback .....	15
4.3. Cadeia de distribuição dos seus produtos/mercadorias/serviços .....	16
CONCLUSÃO .....	17
REFERÊNCIA .....	18

## INTRODUÇÃO

Para compreender-se o sucesso de uma empresa, deve-se primeiro observar como ela se comporta dentro do seu ramo de atuação, levando em conta a seriedade e empenho no seu trabalho e também na confiabilidade por parte do seu grupo de gestores e colaboradores. Neste trabalho serão estudadas as atividades da Restoque S/A, uma empresa que trabalha com a confecção e comércio de roupas e a aquisição de marcas nacionais e importadas, a fim de compreender os processos operacionais de sua unidade de negócios situada no Polo Industrial de Aparecida de Goiânia – GO, esta que é uma filial da organização e que tem como objeto de operação a produção de acabamento, embalagem e expedição de mercadorias.

Essa empresa foi escolhida para a realização deste trabalho por conta da facilidade de acesso aos dados pelo grupo, visto que um dos integrantes é um dos colaboradores da empresa, tornando assim esse acesso às informações sobre a empresa totalmente verificáveis e confiáveis. Serão objetos de pesquisa deste artigo os processos envolvendo a cadeia de suprimentos da empresa, levando em conta seus processos logísticos, seu organograma e também os seus fornecedores.

Além disso, serão investigadas também como são organizadas todas as etapas envolvidas na produção do acabamento, embalagem, armazenamento, separação e expedição, bem como do transporte das mercadorias até sua chegada aos clientes. Ainda, será apresentada a importância desses métodos para a empresa e os benefícios trazidos pela utilização deles, e uma comparação com a teoria será desenvolvida a fim de analisar sua relevância.

## **1. CONCEITO DO NEGÓCIO**

### **1.1. Razão social**

Razão Social: Restoque Comercio e Confecções de Roupas S/A

Nome Fantasia: Dudalina

Data de Abertura: 14/09/2017

Tipo: FILIAL

Natureza Jurídica: 204-6 - Sociedade Anônima Aberta

Endereço: R 19 Qd. 22 Lt. 2 Modulo II Espaço B - Polo Empresarial de Goiás, Aparecida de Goiânia, GO. CEP: 74.985-170

Telefone: (62) 3239-5500

### **1.2. Histórico da empresa**

Restoque é uma empresa varejista brasileira fundada em 1982, com foco em venda de roupas, acessórios e cosméticos de alto padrão. Com sede localizada em Terra Boa – PR, e filiais em São Paulo –SP e Aparecida de Goiânia - GO. Possui em torno de 308 lojas divididas em cinco marcas: Le Lis Blanc, Dudalina, Rosa Chá, John John, Bo.Bô , Individual e Base.

Em 2016, a empresa chegou a anunciar negócios com o seu rival InBrands, mais em agosto do mesmo ano desistiu da fusão. Em 2008, a Companhia realizou a sua abertura de capital (IPO) na BM&FBovespa. No mesmo ano, adquiriu a marca Bo.Bô - Bourgeois Bohême.

Em 2012, foram adicionadas à marca Le Lis Blanc a linha de cosméticos e produtos de beleza "Le Lis Beauté" e a linha de produtos de vestuário para o público masculino "Noir, Le Lis". Ainda em 2012, adquiriu os direitos da marca Rosa Chá, e investiu vinte milhões na aquisição da marca e no desenvolvimento das lojas.

Em 2014 incorporou 100% das ações da Dudalina e em 31 de dezembro de 2015 o Grupo tinha 328 lojas próprias, distribuídas entre cinco de suas sete marcas (Le Lis Blanc Deux, Dudalina, Bo.Bô - Bourgeois Bohême, John John, Individual e Rosa Chá).

### **1.3. Descrição do Negócio**

Atividade Principal: Confeção de peças de vestuário, exceto roupas íntimas e as confeccionadas sob medida. A empresa não oferece apenas uma marca de roupas ou uma simples loja. Muito mais que isso, ela oferece um estilo de vida, uma experiência única, um sentimento de bem-estar, realização, felicidade, inspiração, beleza; um sonho bom para seus consumidores.

Sua missão é realizar sonhos, prever desejos, superar expectativas, trazer felicidade e fazer o seu cliente saber que ele é único e especial. Ao entrar nas lojas e showrooms, cada cliente deve sentir o quanto é importante para a empresa, saber que é parte fundamental de sua história, se encantar com o ambiente exclusivo pensado em cada detalhe para ser o mais agradável para ele, ser conquistado pela equipe de vendas calorosa e educada e ser encantado pelos produtos.

O objetivo da organização é fazer seus clientes felizes e superar suas expectativas, para assim realizar também as suas expectativas, pois o seu objetivo é um só, em conjunto. É através dos produtos, lojas e equipe que os objetivos são atingidos. A organização se vê como um time de realizadores, que concretizam o sonho de seus clientes. A empresa dispõe de várias marcas, todas exclusivas, com características bem definidas. Cada uma delas tem forte característica e público bem definido. Contudo, todas partilham destes valores.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo geral**

Estudar a cadeia de suprimentos da unidade de negócios da empresa Restoque S.A, localizada em Aparecida de Goiânia, que tem como objeto de operação a produção do acabamento, embalagem e expedição de mercadorias.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Estudar os processos de armazenagem, expedição e transporte.
- Verificar o planejamento, execução, controle e o monitoramento das atividades da cadeia de suprimentos.
- Analisar o ambiente de negócios da empresa.
- Fazer análise econômica dos custos logísticos, estabelecendo o gerenciamento das atividades internas da empresa.

### **3. METODOLOGIA**

Toda pesquisa inicia-se pelo levantamento de dados onde se recolhe informações prévias sobre o assunto de interesse, segundo Marconi e Lakatos (2002), isso traz uma melhor clareza para o problema escolhido. Para Best (1972:1952) representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação”.

O projeto interdisciplinar tem como objetivo estudar a cadeia de suprimentos da Empresa Restoque S/A, localizada no Polo Industrial de Aparecida de Goiânia /GO, onde a coleta de dados foi dividida em duas etapas. A primeira etapa foi utilizada a técnica de pesquisa bibliográfica, onde levantou-se os dados da empresa por meio de sites e arquivos. A segunda etapa se deu por meio da pesquisa de campo, esta que se fez necessária para que fosse observada de forma minuciosa o objeto de estudo e extrair dados diretamente da realidade, podendo ser observada a estrutura da empresa, rotinas e procedimentos internos.

“Pesquisa de campo é aquela utilizada como objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles, para Marconi e Lakatos (2010, p.169)

Segundo Gil (1987), o estudo exploratório aprimora as ideias ou descobre intuições. Geralmente, o estudo é exploratório quando há pouco conhecimento sobre o tema a ser abordado (AAKER et al.,2004), esta que condiz com as intenções deste projeto interdisciplinar. A metodologia utilizada foi de cunho qualitativo e quantitativo, segundo Gephart (1987), entrevistas são métodos qualitativos que apresentam uma interação face a face, onde os pesquisadores fazem perguntas para os entrevistados responderem. Foi elaborado um roteiro para a entrevista, considerando o objetivo geral da pesquisa, que é compreender a cadeia de suprimentos da Restoque S/A e indicar o caminho para tomada de decisão sobre uma determinada questão do problema.

### **4. DESENVOLVIMENTO**

#### **4.1. Posição do setor de logística na estrutura organizacional da empresa**

Segundo Lacombe (2003) organograma é uma representação gráfica simplificada da estrutura organizacional de uma instituição, especificando os seus órgãos, seus níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles.



**Fonte:** Restoque S.A (2019)

A organização da Restoque S.A é constituída conforme o organograma apresentado, sendo o gerente de logística, que é responsável por toda área administrativa e financeira da empresa. Ligado à direção geral, existem mais três departamentos fundamentais para a distribuição organizacional e estrutural, são eles: O departamento administrativo da logística, que é fundamental para todo o corpo operacional e logístico da empresa, seguido dele, com as funções interligadas constando nessas suas respectivas funções, consta o supervisor logístico, o líder de entrada, o líder de picking e por fim o líder de expedição. A área de Recursos Humanos fica responsável por buscar profissionais com perfil adequado para as diferentes funções e cargos da empresa. O departamento administrativo de produção da Restoque S.A conta com funções interligadas, o supervisor de produção é o responsável por acompanhar os números e definir as metas, além de cobrar produtividade de seus líderes de produção, que são responsáveis por todo processo de passar, conferir e embalar todas as peças até chegar à supervisora de qualidade.

#### **4.2. Gestão da cadeia de suprimentos**

Cadeia de suprimentos, também conhecida como *supply chain*, nada mais é do que um elo de organizações, atividades, pessoas e informações, que juntos, planejam, controlam, implementam e controlam o fluxo direto e reverso de bens e serviços desde o ponto de origem até o consumidor final. A cadeia de suprimentos se define como um sistema de valores (PORTER, 1996; LAMBERT, STOCK, 1999; NOVAES, 2001), formado por um conjunto de empresas interconectadas entre si,

desde o ponto de fornecimento até o ponto de consumo. Administrar de forma eficiente toda essa cadeia engloba o planejamento e controle desde a matéria prima até o consumidor final.

Nesse sentido, a gestão da cadeia de suprimentos é um conjunto de abordagens utilizadas para integrar e sincronizar eficientemente seus participantes para que mercadorias e serviços sejam produzidos, distribuídos e consumidos na quantidade, qualidade, localização e tempo certos de forma a minimizar os custos globais dos sistemas ao de mesmo tempo em que atingem o nível de serviço desejado (SIMCHI-LEVI ET AL, 2003).

A cadeia de suprimentos da empresa Restoque S/A com filial em Aparecida de Goiânia, tem como processo de produção o processo de acabamento de peças das marcas Dudalina, John John, Individual e Base, onde é executada toda a parte de acabamento, etiquetagem, embalagem, armazenagem, distribuição e o cliente final.

#### **4.2.1. Localizações de fornecedores de matérias primas**

Devido à intensa competitividade entre as empresas nos dias atuais, se destacar tem sido papel fundamental seja em qualquer área. Sendo assim a eficiência dos elos da cadeia de abastecimento devem se estender um a um, buscando assim obter vantagem até mesmo nos pequenos detalhes. Segundo Campos (1992), uma empresa não pode ser competitiva de forma isolada.

Lambert (2008) destaca que a implementação bem sucedida da gestão da cadeia de suprimentos depende diretamente do desenvolvimento de relações estreitas com os principais clientes e fornecedores. O papel do fornecedor é muito importante na cadeia de abastecimento, pois é ele que irá disponibilizar o material que a empresa precisa para chegar ao produto final e disponibilizar ao cliente.

Como a empresa Restoque trabalha com produtos de extrema qualidade, a escolha dos fornecedores é feita de forma bem sistemática. Sendo assim, seus fornecedores são localizados em várias partes do País e até do mundo, tanto nas peças acabadas como nas matérias primas.

O CD (Centro de Distribuição) da Restoque em Aparecida de Goiânia, como tem por atividade o acabamento de peças, seu principal fornecedor é o CD de Terra Boa – PR, de onde vem todas essas peças semiacabadas. E outra parte que podemos citar, mas que não é o foco desse CD, são os insumos, como as etiquetas, tags, embalagens, botões, linhas para costura e etc. Destaca-se entre eles Irmãos

Perfeito - Fábrica de Acessórios de Moda e Grupo Skygraf do Brasil, localizados no estado de São Paulo.

Segundo Slack et al. (1999) a definição de com quantos e com quais fornecedores a empresa irá trabalhar faz parte da estratégia de compras.

#### **4.2.2. Fabricação dos produtos**

Quando a empresa Restoque comprou a Dudalina a estratégia de negócio mudou, antes a Dudalina tinha fábricas em cidades diferentes, de acordo com cada serviço pretendido, como por exemplo, a lavagem do jeans era em uma cidade, costura e corte em outra, os serviços não eram centralizados. Como o foco da Restoque é o varejo, foram fechadas várias fábricas, centralizando assim os serviços. A fábrica em Terra Boa – PR triplicou de tamanho e ficou com a parte do molde e costura, a unidade de Aparecida de Goiânia – GO devido a sua posição geográfica é responsável pelo acabamento e distribuição, e em São Paulo–SP, é desempenhada a parte de desenvolvimento de coleção, qualidade, pilotagem e comercial.

Mayer (1984, p. 16-19) relata que em uma organização industrial, produção é a fabricação de um objeto material, mediante a utilização de homens, materiais e equipamentos. Estratégias de produção são desenvolvidas a partir das prioridades competitivas de uma organização que incluem: baixo custo, alta qualidade, entrega rápida, flexibilidade, e atendimento (DAVIS; CHASE; AQUILANO, 2001).

A produção da Restoque é feita por lotes e guiadas por coleções, conforme os estilistas criam, sempre buscando informações e novidades no mundo da moda principalmente no exterior. Como os produtos são de alto valor agregado, não se tem muitos lotes de faturamento, eles são fabricados para clientes específicos, sendo assim, uma produção reduzida. É produzido o máximo com disponibilidade de mão de obra que tem, sendo mais uma produção puxada do que empurrada, produzindo de acordo com o que se vende, não trabalhando, assim, com estoques cheios.

O CD de Aparecida de Goiânia–GO possui capacidade de estoque para 1.000.000 de peças sendo que o estoque atual é de 300.000 peças, mostrando que o foco da empresa não é estoque.

### 4.2.3. Armazenagem do produto

Segundo Gasnier & Banzato (2001), a armazenagem é tida como uma importante função para atender com efetividade a gestão da cadeia de suprimento. Os centros de distribuição (CD), são unidades onde as empresas constroem para armazenar seus produtos, com o objetivo de uma distribuição com maior eficiência, podendo atender os clientes de forma mais rápida.

Na unidade de Aparecida de Goiânia, se utiliza o método de Cross docking e armazenagem por lote. O Cross Docking<sup>1</sup> é utilizado em algumas peças importadas, pois elas já chegam prontas para comercialização, e peças de outras marcas da empresa como a Lelis Blanc que não são produzidas neste CD, esses produtos passam pela entrada, armazenagem e geralmente já possuem destino certo para distribuição.

A fábrica de Terra Boa –PR é responsável de enviar as peças semiacabadas para unidade de Aparecida de Goiânia – GO todos os dias da semana com exceção de terça-feira e domingo, de acordo com os pedidos feitos pelas lojas tanto na varejo e atacado. Na chegada das peças ao CD faz-se um checking (conferência), tanto quantitativamente como também qualitativamente comparando com OP (ordem de produto), e encaminhada para área específica onde se é feito os acabamentos conforme é solicitada na peça, exemplo: colocação de botões, etiquetas, tags, preços, embalagens.

Com exceção das peças de Cross Docking, as peças já conferidas são levadas para a área de entrada, onde há uma equipe que faz a contagem física das peças às cegas, pois eles não sabem a quantidade de peças que estão na caixa, feito isso, a mesa de conferência irá conferir agora com a OP se a quantidade de peças bate com a quantidade dita, caso não esteja correto, é feita uma nova contagem, caso esteja realmente divergente as peças voltam para a produção para a devida correção. No caso do produto importado, como não há condições de fazer essa devolução, eles geram uma nota de devolução para abater financeiramente. Depois da contagem, os produtos vão para área de armazenagem, onde serão armazenadas conforme especificada na OP, com endereçamento gerado por um

---

<sup>1</sup> Cross Docking é um sistema de distribuição onde os produtos, ao chegarem ao armazém ou centro de distribuição, não são armazenadas mas sim preparadas para a expedição com a finalidade de se entregar o mais rápido possível ao consumidor.

código de barras informando qual a localização deve ser colocada. Finalizada a armazenagem, é feita uma nova conferência onde é verificado se a peça foi armazenada corretamente.

“O almoxarifado é a unidade administrativa responsável pelo controle da movimentação dos bens de consumo, que são registrados de acordo com as normas vigentes.” (AUDIN, 2006). O almoxarifado do CD possui todos os insumos utilizados nos acabamentos das peças, tags, botões, etiquetas, embalagens, e feito todo um planejamento na compra deles para que não falte e nem se perca no estoque.

A área de armazenamento da empresa hoje tem capacidade para 1.000.000 de peças, e estão com projeção de ampliação para que todos os produtos da empresa sejam integrados ao CD de Aparecida de Goiânia.

**Figura 01** – Armazenagem CD Aparecida de Goiânia



**Fonte:** Restoque S/A.

#### **4.2.4. Entrega dos produtos**

Ballou (1993, p. 17) estuda como a administração pode promover melhor nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através de planejamento, organização e controle efetivo para as atividades de movimentação e armazenagem que visa facilitar o fluxo de produtos.

Os produtos que são estocados na área de check-out, serão analisados por estoquistas, efetuando coleta das peças de roupas, devendo ser feita outra checagem para haver garantia de que o produto irá chegar ao cliente.

O produto que o cliente solicitou é inserido dentro de uma caixa, passará pela expedição e será etiquetado no mesmo local. Antes de organizar a mercadoria para ser feita a entrega, é essencial manter esse controle dos produtos para que não ocorra extravio de mercadoria. É de grande importância a realização de todas estas conferências para evitar prejuízo aos colaboradores e para a empresa em geral.

A empresa distribui as peças para seus representantes, ela envia tudo aquilo que será vendido. O mostruário precisa estar em perfeitas condições, a peça precisa estar em sua qualidade máxima, bem acabada e embalada. Os pedidos são efetuados e a distribuição é feita para cada loja. No passado, a empresa contava apenas com o serviço de duas transportadoras, no entanto, com uma meta de redução de custos, a empresa adotou a estratégia de fazer várias cotações, expandindo assim, o mercado para a contratação de mais transportadoras devido a atual condição de negócios da empresa, que recebe metas de fretes altíssimas. Por estas questões estratégicas, a empresa hoje conta com o serviço das transportadoras: Rodonaves, Braspress, Guaru Cargo, e Favorita Transportes.

**Figura 02-** Expedição CD Aparecida de Goiânia.



**Fonte:** Restoque S/A

#### **4.2.5. Devolução do produto, caso necessário**

Situações de devolução na Restoque são bastante atípicas, pois, durante cada processo, existe uma operação de controle de qualidade minuciosa para que seja detectado qualquer problema com as peças, mesmo antes delas chegarem até a unidade de negócios de Aparecida de Goiânia. Como as peças tem alto valor agregado, os menores erros de fabricação ou de colocação dos botões e rebites são detectados e as peças são alocadas para uma área específica da empresa para serem enviadas e vendidas nos *outlets* de suas lojas, que estão localizadas em Brasília, Porto Alegre, Salvador, e outros estados mais, onde serão vendidas a preço de custo para seus consumidores finais.

Rogers e Tibben-Lembke (1999, p. 2), definem a logística reversa como:

O processo de planejamento, implementação e controle da eficiência e custo efetivo do fluxo de matérias-primas, estoques em processo, produtos acabados e as informações correspondentes do consumo para o ponto de origem com o propósito de recapturar o valor ou destinar à apropriada disposição.

Casos de não conformidades logísticas durante a etiquetagem dos pedidos podem vir a ocorrer, fazendo com que, por acidente, os pedidos possam ser trocados e acabem por chegar com discrepância nas lojas. Caso isso ocorra, existe todo um processo de logística reversa para garantir que a mercadoria retorne e o pedido correto seja encaminhado o mais rápido possível para as determinadas lojas. Lembrando que essas situações raramente ocorrem, pois os pedidos são devidamente separados e existe bastante cautela e perícia durante o processo de expedição.

#### **4.2.6. Feedback<sup>2</sup>**

De acordo com Chiavenato (2007), “A satisfação dos clientes representa o objetivo principal de qualquer negócio. Para que uma empresa seja bem sucedida no mercado, os produtos devem ser continuamente ajustados e sintonizados de modo a agradar a preferência de seus consumidores.”

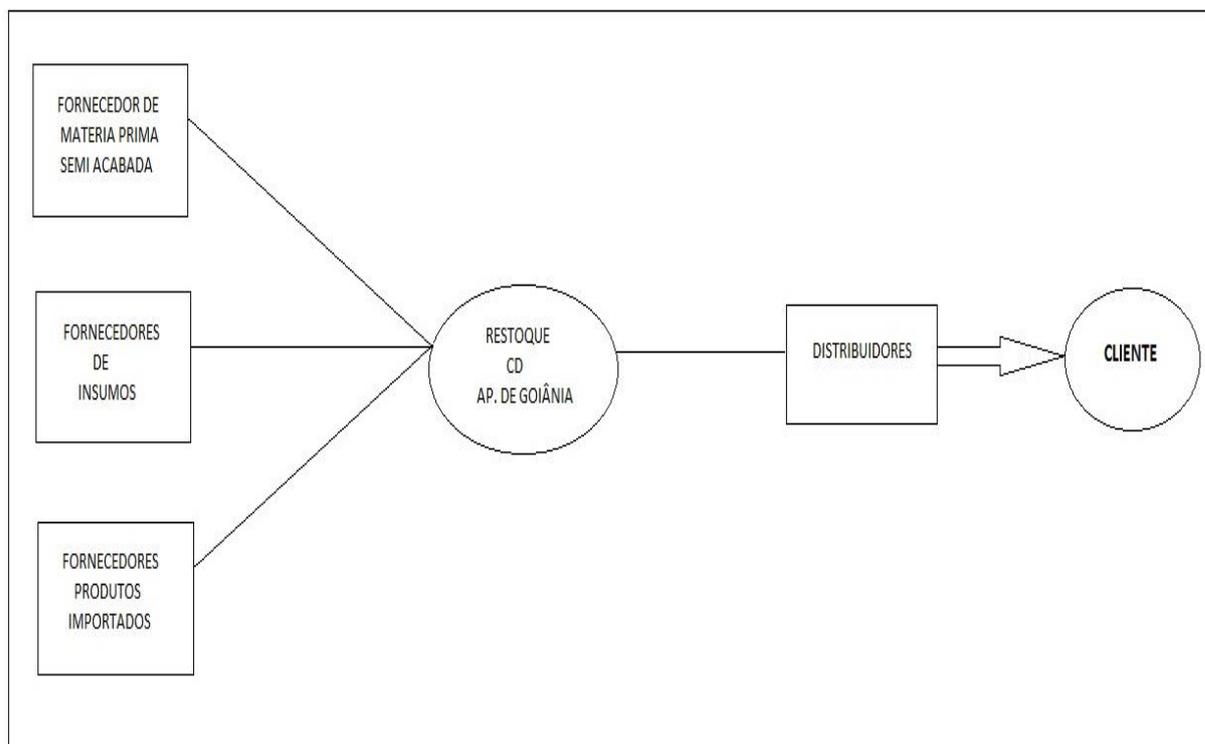
A Restoque considera a satisfação de seus clientes um dos fatores primordiais para o sucesso de suas marcas e, por isso, em suas lojas estão presentes caixinhas de sugestão para que, de forma direta e fácil, os consumidores

---

<sup>2</sup> Feedback refere-se à avaliação de determinado produto ou serviço, a fim de informar a respeito das ações e resultados obtidos.

possam deixar o seu parecer a respeito dos produtos. Também foi criado um SAC para que o seu consumidor possa estar em contato direto e constante com a empresa, de modo a deixar suas opiniões, críticas e sugestões para a equipe de design e produção.

#### 4.3. Cadeia de distribuição dos seus produtos/mercadorias/serviços



**Fonte:** Próprio autor

## CONCLUSÃO

Já se foi o tempo em que uma empresa era vista como a melhor do mercado de acordo com o seu tempo de atuação, muito mais que isso, a empresa precisa de resultados. Analisando o processo da cadeia de abastecimento da empresa Restoque, na cidade de Aparecida de Goiânia, foi-se possível analisar que todas as áreas estão totalmente integradas, desde a matéria prima, até seu consumidor final. Por se tratar de uma empresa voltada para um mercado muito exigente, precisa-se buscar estar sempre acima das expectativas, atrás de inovação, excelência nos seus produtos e diferenciação nas peças, já que no mercado de vestuário existe uma ampla concorrência.

Verificou-se o quanto a cultura da empresa é 100% voltada para a satisfação do cliente, como a Restoque já possui o seu público alvo de acordo com as suas marcas, estes sempre esperam ser surpreendidos nas novas campanhas, isso faz com que os produtos sejam exclusivos e de altíssima qualidade, mantendo assim, uma relação frequente e de longo prazo com seu cliente. Suas lojas também são pensadas de uma forma em que o consumidor, ao adentrar em suas instalações, imediatamente se sintam especiais, como se fizessem parte da história da empresa. Todo esse cuidado com o cliente faz jus ao porque a empresa não é somente mais uma no mercado, este que por muitas vezes deixa o cliente em segundo plano e coloca os lucros no topo.

## REFERÊNCIA

- AUDIN, Auditoria Interna. **Almoxarifados**. 2006, Disponível em: <http://www2.uerj.br/~audin/almoxarifado.html>. Acesso em: 23/08/2009.
- BALLOU, Ronald H. Logística Empresarial: Transporte, Administração de Materiais e Distribuição Física / Ronald H. Ballou; tradução Hugo T. Y. Yoshizaki – São Paulo: Atlas, 1993.
- Ballou, Ronaldo h. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos, logística empresarial** 5 ed. porto alegre, bockman, 2006.
- CAMPOS, V. F. Controle da Qualidade Total (No Estilo Japonês). Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 2 ed., 220p, 1992.
- Lakatos, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade, **Fundamentos da Metodologia científica**, 7 ed. são paulo, atlas 2010.
- SLACK, N. et al. **Administração da produção**, São Paulo: Atlas 1999.
- ROGERS, D. S.; TIBBEN-LEMBKE, R. S. **Going Backwards: Reverse Logistics Practice**. University of Nevada, Reno – Center for Logistics Management, 1999, pp. 283, Disponível em: <http://unr.edu/coba/logis/reverse.pdf>. Acesso em 30 mai/ 2019.
- WEGNER E WITTMANN, apud Martins; Vieira; Machado, **Desempenho logístico dos fornecedores: uma comparação entre redes de varejo de grande e pequeno porte**, Foz do Iguaçu, PR, enegep 2007.
- Chiavenato, Idalberto, **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**, 2.ed. rev. E atualizada. - São Paulo : Saraiva, 2007.
- Industriahoje.com, **Qual a importância e o papel do fornecedor na indústria**, Disponível em <https://industria hoje.com.br/qual-importancia-papel-fornecedor-na-industria>, Acesso em 30 mai/2019.