

## OTIMIZAÇÃO DO LAYOUT DE SUPERMERCADOS PARA MELHORIAS NA LOGÍSTICA INTERNA: UM ESTUDO DE CASO NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E COLABORADORES.

Nathan Aparecido Da Silva Santos, Marisa Aparecida Ferreira.

**Resumo:** O estudo tem a intenção de demonstrar as ideias principais do entendimento da logística e em especial o layout de lojas de supermercados, ou seja, entender até que ponto, essa teoria pode ser benéfica para esses modelos de organizações, pois elas se tornaram um dos principais segmentos do ramo de alimentos. Alguns pontos fundamentais de discussão observado, é que a mudança, sendo ela física ou de estrutura, poderá se tornar indispensável na melhoria do funcionamento e dos resultados em geral da empresa. Nesse contexto, o estudo objetivou demonstrar a importância da gestão eficaz dos processos logísticos devido a sua eficiência e comparar o impacto gerado pelas melhorias executadas e com se deram as observações ocorridas na modificação dos processos internos da organização. A metodologia da pesquisa compreendeu uma revisão bibliográfica, por meio de análises de obras a respeito do tema em discussão, bem como pesquisa em artigos acadêmicos e sites. Foi realizado um estudo de caso no Supermercado Viana, situado em Cardoso SP, com foco em estudar a melhoria de layout de supermercado e com isso poder verificar as hipóteses levantadas no projeto. Dando continuidade, após a realização da aplicação das mudanças de layout na loja e ter dado o tempo de uma semana para os colaboradores e os clientes conviverem com o novo ambiente, foi aplicada uma pesquisa qualitativa tanto com um grupo de colaboradores e um grupo de clientes para validação dos resultados, no mês de setembro de 2023. Com a observação durante a nova rotina dentro do supermercado, pode notar-se que as mudanças ocorridas no ambiente do supermercado, provocou uma transformação notável. Segundo os clientes, essa experiência de compra tornou-se mais agradável e eficiente, fazendo com que eles encontrem sem esforços o que procuram, e isso se deve à nova disposição dos produtos, a limpeza dos corredores e à clareza das informações. Em relação aos colaboradores foi notada uma melhoria significativa na capacidade de manter a loja organizada, pois com o novo layout e à nova sistemática de categorização, tornou tudo mais fácil e rápido. Portanto, ficou evidente que a combinação de embasamento teórico e a eficácia operacional na gestão logística não só conduz a resultados positivos, mas também gera um impacto significativo na satisfação dos clientes e na motivação dos colaboradores. Essa combinação entre eficiência e excelência operacional, aliada ao comprometimento com a qualidade, não apenas fortalece os laços com os clientes, mas também promove um ambiente interno, limpo, organizado e em constante progresso, agradando o cliente, tornando-se em uma abordagem fundamental para o sucesso duradouro de qualquer organização no cenário empresarial em constante evolução e em especial no setor de alimentos no ramo de supermercados.

**Palavras-chave:** layout de supermercados; logística interna; organização.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos:** planejamento, organização e logística empresarial. 4. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** 12. ed. Rio de Janeiro: Record, 2011.

MOTTA, P. R. **Transformação organizacional:** a teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição:** estratégia, operação e avaliação. Rio de Janeiro: Campus, 2001.