

GESTÃO DE ESTOQUE: “Os benefícios de um sistema para o controle de estoque: estudo de caso na empresa X”^I

Lucielma Eleutério de Oliveira Neves^{II}

Luzirene Campos de Sousa^{III}

Shâmia Kallynny Mendes Araújo^{IV}

Marinho Silva Santos^V

Resumo: Estoque é um material ou equipamento que a empresa tem e fica guardado com segurança para um determinado fim. Desse modo, o objetivo é demonstrar os benefícios da aplicação de um sistema de gestão de estoque, para o aumento e aproveitamento do tempo, em uma empresa X, localizada na cidade de Redenção-Pa, Brasil. Para tal foi realizado um estudo de caso em uma empresa X, quantitativo, descritivo, com uso de um questionário para elaboração da pesquisa. Os resultados demonstraram que o uso de um sistema pode mudar consideravelmente uma empresa de modo que aumente as vendas e os lucros.

Palavras-chave: Estoque. Gestão. Curva ABC.

Abstract: Inventory is a material or equipment that the company has and is safely stored for a particular purpose. Thus, the objective is to demonstrate the benefits of applying a stock management system to increase and leverage time in company X, located in the city of Redenção-Pa, Brazil. For this, a case study was performed in a company X, quantitative, descriptive, using a questionnaire to elaborate the research. The results showed that using a system can change a company considerably so that it increases sales and profits.

Keywords: Estoque. Gestão. Curva ABC. Stock. Management. ABC curve.

Data de aprovação: 28 de Novembro de 2019.

^I Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Graduação em Administração da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. Ano 2019.

^{II} Acadêmica do curso de Administração da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: lucielmaeleuterio@hotmail.com

^{III} Acadêmica do curso de Administração da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: luzirene987@gmail.com

^{IV} Acadêmica do curso de Administração da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: shamiakallynny@hotmail.com

^V Docente da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. E-mail: martoss@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

Perante a expansão da multinacionalização e com o avanço de novas tecnologias, as empresas comerciais diariamente buscam alternativas que auxiliem no melhoramento de sua gestão de modo que apresente resultados positivos. No cenário marketing, a concorrência atual entre esses estabelecimentos faz gerar uma concorrência constante na comercialização de seus produtos, onde ambas utilizam de alguns recursos para se destacar-se diante da concorrência.

A evolução dessas atividades comerciais demanda dedicação habitual por parte do administrador e de seus funcionários, tendo em vista que também é preciso está atento às situações divergentes que podem surgir na empresa. Com o objetivo de assessorar na otimização do fluxo do cadastramento do produto e liberação para venda, por meio do qual, se pode obter desnivelamento competitivo obtido pelas empresas. Atuando nas atividades de compra, controle de estoques, na movimentação interna, no recebimento dos pedidos e nos sistemas de informações (FERNANDES; CORREIA, 2012).

Segundo Silva, Reichenback e Karpinski (2010), um bom controle de estoque e um monitoramento da sua movimentação são atividades indispensáveis para a lucratividade e para competitividade da empresa. É importante que na composição do estoque o comprador consiga realizar negociações favoráveis ao seu estabelecimento, como por exemplo, o aproveitamento de promoções em mercadorias de alta rotatividade, sabendo que, não se pode exagerar na quantidade comprada.

Com isso, certa atividade tem particularidades no planejamento e no controle da sua produção, como o controle de estoque e a estimativa de sua procura, prevenindo exageros e excessos de mercadorias no estoque que poderão ocasionar problemas quanto ao armazenamento dos produtos, e quando este for insuficiente, surge-se o risco de faltar produtos, ocasionando assim a insatisfação do cliente (GISLON, 2012). Um cliente insatisfeito tende a criar uma imagem negativa da empresa, indo a procura do produto faltante na concorrência e ainda está propenso a ver a empresa como “a última opção”. Por isso, o controle de estoque deve ser minucioso, tudo o que é vendido deve ser repostado de modo que o consumidor não perceba a falta do produto.

Para Martins (2006), a gestão de estoques constitui uma série de ações que permitem ao administrador verificar se os estoques estão sendo bem utilizados, bem localizados em relações aos setores que deles utilizam, bem manuseados e bem controlados. Segundo Almeida (2010), a administração da empresa é responsável pelo estabelecimento do sistema de controle interno, pela verificação de se está sendo seguido pelos funcionários, e por sua modificação, no sentido de adaptá-lo às novas circunstâncias.

Para que sejam apresentados resultados satisfatórios na execução do controle de estoque, é importante que o administrador saiba usufruir de um controle interno eficaz, onde existem soluções favoráveis ao melhoramento da gestão, e também que se tenha a colaboração dos funcionários no desenvolvimento das atividades da empresa.

A divergência de informações pode acarretar transtornos para uma organização, onde a mesma pode ficar passiva de auditoria. De acordo com Almeida (2010), as atividades envolvendo a área de estoques oferecem ao auditor, excelentes oportunidades para ele desenvolver recomendações construtivas, visando o aprimoramento dos controles e redução de custos da empresa auditada.

O estoque constitui tanto os produtos em que aguardam para serem vendidos, como também matéria prima para uso em uma indústria, ocorrendo variação de movimento entre fornecimento e procura. Dessa forma, Moreira (2011) denomina estoque como “qualquer quantidade de bens físicos que sejam conservados, de forma improdutivo, por um intervalo de tempo”.

Um dos objetivos de uma empresa, independente do campo de atuação, se dá na busca pela ampliação dos ganhos sobre seu capital investido. Apresenta-se assim a um cenário desafiador para a empresa que precisa elevar ao máximo o retorno do capital investido, capital este que pode ser em forma de equipamentos, financiamentos de vendas, estoques, entre outros.

Na busca incessante de crescimento significativo, as empresas adotam medidas que favoreçam ao desempenho positivo, onde uma das principais alternativas está ligada a organização do estoque. Qualquer entidade que deseje alcançar índices de crescimento positivos no desenvolvimento de suas atividades necessita de informações satisfatórias que agreguem valores importantes na veracidade dos fatos ao gestor.

Diante do que foi explanado anteriormente e baseando-se na importância que o estoque representa para uma empresa, este trabalho visa corroborar a relevância da gestão de estoque nas organizações, o que proporciona melhora de seu desempenho, possibilitando assim identificar falhas em seus sistemas de gestão, analisar os diversos transtornos ocasionados pela falta de controle de entrada e saída de mercadorias, demonstrar qual a real importância do controle de estoque.

Assim o presente trabalho tem por objetivo demonstrar os benefícios da aplicação de um sistema de gestão de estoque, para o aumento e aproveitamento do tempo, em uma empresa X, localizada na cidade de Redenção-PA, Brasil. Certificar os benefícios da aplicação de um sistema de gestão de estoque. E corroborar com a importância do sistema de classificação ABC na movimentação do estoque. Sugerir a implantação da curva ABC.

2. REVISÃO DA LITERATURA TEÓRICA

2.1 ESTOQUE

Estoque é um material ou equipamento que a empresa tem e fica guardado com segurança para um determinado fim. Para Felini (2013), é toda e qualquer porção armazenada de material, com valor econômico para a organização, que é reservada para emprego em momento futuro, quando se mostrar necessário as atividades organizacionais.

O estoque não é apenas o produto que fica armazenado no depósito, e sim os produtos que serão expostos em prateleira e depois até ao consumidor final, para Chiavenato (2005), os estoques constituem um vínculo entre as etapas do processo de compra e venda no processo de comercialização em empresas comerciais - e entre as etapas de compra, transformação e venda no processo de produção em empresas industriais.

De acordo com Dias (1993), existe uma situação de conflitos entre os setores em relação aos estoques, pois para o setor comercial quanto mais estoque melhor, já para o setor financeiro é necessário estoques reduzidos para a diminuição do capital investido. A melhor maneira é conciliar os setores, o responsável pela administração dos materiais deve manter os estoques num nível que não prejudique a operacionalidade e os objetivos dos departamentos da empresa (LOPEZ et al.,2015).

O estoque pode ficar armazenado por um determinado período sem causar custo para empresa até que seja feita comercialização. Segundo Moreira (2011), entende-se por estoque quaisquer quantidades de bens físicos que sejam conservados, de forma improdutiva, por algum intervalo de tempo.

A seguir serão descritos os tipos de estoque.

2.2 TIPOS DE ESTOQUE

A classificação dos tipos de estoque se faz necessária para que se possa saber em qual situação o produto se encontra, os principais são:

- Estoques de materiais: São todos os produtos utilizados nos processos de transformação em produtos acabados. Todos os materiais guardados que a empresa compra para usar no processo produtivo fazem parte do estoque de materiais, independentemente de serem materiais diretos, que se agrupam ao produto final ou indireto. E ainda os materiais auxiliares que são os itens utilizados pela empresa, mas que pouco ou nada se relacionam com o processo produtivo, como os materiais de escritório e de limpeza (MARTINS et al., 2009).
- Produtos em processo: São os produtos que já entraram no processo de produção e estão em operação. Correspondem a todos os itens que já entraram no processo produtivo, mas que ainda não são produtos acabados. São os materiais que começaram a sofrer alterações, sem, entretanto, estar finalizados (SLACK et al., 2009).
- Estoques de produtos acabados: São todos os itens que já estão prontos para ser entregues aos consumidores finais. São os produtos finais da empresa. Ou seja, os produtos que saíram do processo de produção e aguardam para serem vendidos como itens completos (SLACK et al., 2009).
- Matéria - prima: são itens comprados e recebidos que ainda não entram no processo de produção (LOPES et al., 2015).
- Produtos em processo: matérias – primas que já entraram no processo de produção e estão em operação (LOPES et al., 2015).
- Produtos acabados: são os produtos que saíram do processo de produção e aguardam para serem vendidos como itens completos (LOPES et al., 2015).

As empresas devem atribuir uma importância quanto ao tipo de estoque que será empregado. Pois são essenciais para o funcionamento de qualquer empresa. Eles buscam diminuir os investimentos dos estoques, analisando as suas necessidades de modo que sejam atendidos todos os processos realizados (LOPES et al.,2015).

2.3 CONTROLE DE ESTOQUE

O controle de estoque surgiu em meio a necessidade das organizações de controlar melhor seu estoque. Antigamente era feito através de fichas de prateleiras ou por fichas de controle. E ainda existem empresas que utilizam desses sistemas, assim com o desenvolver das informações e tecnologias a era da informática aprimorou o controle de estoque substituindo os antigos, por informatizado (VIANA, 2002).

Ele disponibiliza ao gestor a opção de fazer suas compras de acordo com a demanda de seus clientes atentando as falhas do processo. A fim de garantir que uma empresa obtenha o produto certo, na hora certa e na quantidade certa a disposição de seus clientes, é preciso que este produto esteja armazenado em seu estoque na quantidade certa pela empresa (KAWASE e DE PAULA, 2012).

O primeiro passo para conseguir um bom controle de estoque é ter um bom e confiável sistema que lhe auxilie na administração de todo o material de forma que ele consiga ainda realizar suas outras funções (LOPES et al., 2015). Conseguir proporcionar o produto certo, no tempo exato para o consumidor, sem que a empresa necessite da manutenção do mesmo nos estoques é praticamente impossível para o ramo de comércio. Manter certo nível mínimo de estoques torna-se necessário para a empresa (MARTINS, 2009, p.198).

O objetivo do controle de estoque é também financeiro, pois a manutenção de estoques é cara e o gerenciamento do estoque deve permitir que o capital investido seja minimizado. Ao mesmo tempo, não é possível para uma empresa trabalhar sem estoque empresa (LOPES et al., 2015).

2.4 GESTÃO DE ESTOQUE

A gestão de estoques é um conjunto de atividades que visa atender as necessidades de material da organização, com o máximo de eficiência e menor custo. Por

meio da maior rotatividade possível, tendo como objetivo principal a busca do equilíbrio entre nível de estoque ideal e redução dos custos gerais de estoque (VIANA, 2000).

A gestão de estoques é importante para a empresa manter-se competitiva no mercado, sendo um desafio para organizações de pequeno porte, porque absorve grande parte de seus orçamentos. Assim, os estoques devem ser muito bem planejados, implementados e controlados (ADV TECNOLOGIA, 2016).

Gerir adequadamente o estoque implica em um planejamento prévio para abastecê-lo com a quantidade adequada de mercadorias nos períodos certos. É preciso controlar tanto o que entra como o que sai no estoque regularmente, por meio de um processo rápido e eficaz (ADV TECNOLOGIA, 2016).

Para tal é preciso fazer um planejamento do estoque satisfatório para a demanda, monitorando minuciosamente os próximos passos. Segundo Amaral (2011), o ato de planejar os recursos ociosos possuidores de valor econômico e destinados ao suprimento das necessidades futuras de material numa organização, dar-se o nome de gestão de estoque.

A criação para a gestão de estoque se deu através de um meio para reduzir os custos totais que eram associados com as aquisições e a gestão de materiais, ou seja, para a diminuição de custos da empresa com melhor aproveitamento dos materiais (MARTINS et al., 2009).

É de suma importância destacar que a política de gerenciamento de estoque deve ser diferenciada para cada tipo de empresa, de acordo com os objetivos empresariais, a fim de garantir o alinhamento desta com a estratégia competitiva da organização (MARTINS et al., 2009).

É praticamente impossível conhecer com precisão a demanda futura, tornando-se fundamental manter determinado nível de estoque, para assegurar disponibilidade de produtos (POZO, 2010). É preciso uma política de estoque adequada, para que não se tenha material em excesso e nem em falta (NOGUEIRA, 2012).

2.5 CUSTOS DO ESTOQUE

O custo de armazenagem surge da junção do custo de capital, custo de armazenagem física e custo de obsolescência. E ainda custos de manutenção como a soma de juros sobre a dívida, juros da renda não auferida, aluguel de armazém, resfriamento,

aquecimento, iluminação, limpeza, conserto, proteção, embarque, recebimento, manuseio de materiais, impostos, seguro e administração de estoques (DIAS et al., 2011).

O custo de pedir: Incluem os custos administrativos associados ao processo de aquisição das quantidades requeridas para reposição de estoque. Custo de preencher pedido de compra, processar o serviço burocrático, na contabilidade e no almoxarifado, e de receber o pedido e verificação contra a nota e a quantidade física. Os custos de pedir são definidos em termos monetários por pedido (DIAS et al., 2011).

Custo de armazenagem: Esses são os custos associados à armazenagem física dos bens. Locação, climatização e iluminação do armazém podem ser caras, especialmente quando são requeridas condições especiais, como baixa temperatura ou armazenagem de alta segurança (MARTINS et al., 2009).

Custo de manter estoque: Estão associados a todos os custos necessários para manter certa quantidade de mercadorias por um pedido. São definidos em termos monetários por unidade, por período. Os custos de manter estoques incluem componentes como custos de armazenagem, custos de seguro, custo de deterioração e obsolescência e custo de oportunidade de aplicar dinheiro em estoque e custo de furto (MARTINS et al., 2009).

Custo total: É definido como a soma dos custos de aquisição e de manter estoques. Os custos totais são importantes no modelo de lote econômico, pois o objetivo deste é determinar a quantidade do pedido que os minimiza (DIAS et al., 2011).

Criar uma filosofia de estoque que seja condizente com a atividade fim da empresa, é de suma importância para que não haja desperdícios. A utilização de uma técnica errada de armazenagem pode fazer com que a gestão da empresa deixe de agregar valor ao produto/serviço e passe a onerar a atividade em questão. Algumas ferramentas ajudam as empresas no controle de entrada e saída de materiais, assim como influenciam os custos, podendo ser aplicadas para que o controle de estoque seja mais eficiente (FOCO LOGÍSTICO, 2014).

2.6 CLASSIFICAÇÃO ABC

O seu princípio foi elaborado, inicialmente, por Vilfredo Pareto, na Itália, no fim do século passado, quando por volta do ano de 1897 elaborava um estudo de distribuição de renda e riqueza da população local. Nesse estudo, Pareto notou que grande

porcentagem da renda total concentrava-se nas mãos de uma pequena parcela da população, numa proporção de aproximadamente 80% e 20% respectivamente, ou seja, que 80% da riqueza local concentrava com 20% da população (POZO et al., 2010).

Segundo Gaither e Frazier, 2008, a classificação ABC sugere que quanto maior o valor de estoque de um material, mais análise deve ser aplicada a ele. Para a aplicação da classificação ABC, determina-se a quantidade total anual consumida e, em seguida o custo médio de cada item no estoque. Multiplicando-se as duas variáveis, tem-se o custo total anual por item, valor que ao ordenado de forma decrescente gera uma ordem de importância. A curva ABC assim é chamada em razão de ser dividida em dados obtidos em três categorias distintas, denominadas classe A, B e C (CORRÊA et al., 2010).

Classe A: são os itens mais importantes e que devem receber toda a atenção no primeiro momento do estudo. É sobre os itens dessa classe que se tomam as primeiras decisões sobre os dados levantados e correlacionados em razão de sua importância monetária. Os dados classificados nessa classe correspondem, em média, a 80% do valor monetário total e no máximo 20% dos itens estudados (POZO et al., 2010).

Classe B: são os itens intermediários que deverão ser tratados logo após as medidas tomadas sobre os itens da classe A; são os segundos em importância. Os dados classificados nessa classe correspondem, em média, a 15% do valor monetário total do estoque e no máximo 30% dos itens estudados (POZO et al., 2010).

Classe C: são os itens de menor importância, embora volumosos em quantidades, mas com valor monetário reduzidíssimo, permitindo maior espaço de tempo para sua análise e tomada de ação. Deverão ser tratados, somente, após todos os itens das classes A e B terem sido avaliados. Em geral 5% do valor monetário total representam esta classe, porém, mais de 50% dos itens formam sua estrutura (POZO et al., 2010).

A curva ABC tornou-se utilidade nos mais diversos setores em que se necessita tomar decisões, envolvendo maior volume de dados e a ação, sendo constantemente utilizada para avaliação de estoques, produção, vendas e salários. É uma maneira fácil e prática na resolução de problemas no gerenciamento de estoques, pela forma como é mostrado os resultados, podendo-se trabalhar com ela não somente nos números coletados nas empresas, mas também na criação de graus de importância para os produtos (POZO et al., 2010).

3. METODOLOGIA

A importância da metodologia em relação à formação profissional está relacionada com alguns princípios como reconhecer a importância da metodologia no processo ensino - aprendizagem, como instrumento teórico prático. Para Yin (2005), “a importância da utilização da metodologia científica se faz presente na consistência de respostas verídicas e úteis na apresentação dos dados colhidos.” Como menciona o autor Apolinário (2004), as pesquisas são realizadas com o objetivo de solucionar algum problema ou resolver necessidades concretas e imediatas”.

Quanto à importância da disciplina a ser ministrada nos cursos os autores pesquisados tem uma mesma abordagem, como passaremos a destacar.

A Metodologia Científica, mais do que uma disciplina, significa introduzir o discente no mundo dos procedimentos sistemáticos e racionais, base da formação tanto do estudioso quanto do profissional, pois ambos atuam, além da prática, no mundo das ideias. Podemos afirmar até: a prática nasce da concepção sobre o que deve ser realizado e qualquer tomado de decisão fundamenta-se naquilo que se afigura como o mais lógico, racional, eficiente e eficaz. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 17).

A pesquisa caracteriza-se como sendo exploratória. “As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 2008, p. 27).

A pesquisa exploratória objetiva o uso de dados secundários, pois são coletados para objetivos de forma geral com finalidade de também ser utilizada para outros problemas, com curto tempo de coleta e processamento rápido e fácil, porém para confiabilidade nas informações os dados devem ser retirados de uma fonte original especificando detalhes da coleta de dados obtendo assim uma fonte mais precisa e completa explorando o problema ou situação desenvolvendo critérios e compreensões. “Tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação-problema enfrentada pelo pesquisador sua compreensão” (MALHOTRA, 2001, p. 106).

Por conseguinte, o método de procedimento adotado foi o descritivo com o objetivo de obter respostas positivas em relação às definições implantadas na otimização do fluxo do cadastramento do produto. Define - se como natureza descritiva, onde segundo, Gil (2010), são “as pesquisas deste tipo tem como objetivo primordial a

descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecendo relações entre variáveis”.

Ao fim, os instrumentos de coleta de dados são de grande relevância, tanto quanto o método e a abordagem, para se obter um resultado de qualidade em uma pesquisa científica, uma vez que, de um lado, será consultados livros, publicações periódicas e páginas de *website* que normatizam o tema. De acordo com Marconi e Lakatos (1990), A pesquisa é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um trabalho científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.

Foi utilizado para tanto a metodologia de estudo de caso com análise quantitativa, através de um questionário composto por 8 questões subjetivas, aplicado com perguntas direcionadas aos responsáveis pela área de materiais (gestão de estoque) e administrador de produção da empresa.

A pesquisa caracteriza - se como quantitativa, onde segundo Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa vale-se de informações numéricas resultantes da investigação, utilizando modelos estáticos para análise de dados, onde os resultados serão analisados e interpretados individualmente através de análise de planilhas e gráficos estatísticos. Uma vez que, contribui na observação do participante que incide na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo (MARKONI; LAKATOS, 2005, p. 196). Este tipo de observação permite maior envolvimento do pesquisador com o elemento estudado.

4. ESTUDO DE CASO DA EMPRESA X

O presente estudo foi realizado em uma empresa, no setor de estoque, localizada no município de Redenção – PA, no período de fevereiro de 2019 à agosto de 2019. Onde foi aplicado um questionário contendo 08 perguntas relacionadas ao departamento, o gestor respondeu às perguntas voluntariamente. A empresa em questão se trata de uma loja de materiais de construções que trabalha com aproximadamente 30.000 itens. A empresa é pioneira na cidade, está no mercado há mais 35 anos servindo de referência para outras, e possui um total de 80 funcionários e está tributada no lucro real.

O setor estoque possui uma área de 3.000 m², é composto por diversos materiais elétricos, acabamentos, pisos, revestimentos, porcelanatos, tubos, conexões, ferragens e

ferramentas, motores e geradores. Estes foram agrupados utilizando o método da curva ABC, visando separar cada item conforme sua prioridade.

Em uma visita realizada no dia 05 de março de 2019, através de informações passadas pelo gestor de estoque pode-se constatar que o setor dispõe de 11 funcionários, entre eles três menores aprendizes, os outros são distribuídos da seguinte forma: o gestor responsável por coordenar; três colaboradores que conferem e recebem a mercadoria; outros três fazem a entrega da mercadoria na própria loja e um responsável por lançar as notas fiscais no sistema.

No recebimento da mercadoria o estabelecimento tem o auxílio de três empregados que são responsáveis por receber e conferir a mercadoria, entre volumes agregados junto nota, observar se houve avaria. E ainda, separar, alinhar e alimentar o sistema, para então a mercadoria ser classificada de acordo com a data, preço, família de produtos, e importância.

Na entrega dessas mercadorias, três balconistas ficam responsáveis por entregá-las na loja e um funcionário é responsável por receber a nota, lançar boletos e cadastrar os produtos e atualizar o sistema. Sendo de suma importância para o bom funcionamento de todos os setores da loja.

A organização de estocagem é coordenada pelo gestor, sendo conferida pelo mesmo, juntamente com os responsáveis por tal função. O estoque é organizado em uma sequência de chegada, onde os produtos que deram entrada primeiro sejam os primeiros a saírem fazendo assim uma rotatividade mercadológica. Além disso, a empresa possui um sistema de *software* o qual os auxilia na alimentação e monitorização das mercadorias como, quais produtos que estão em falta, altas de vendas, promoções variedades e diversidades, local onde estão armazenadas, para uma otimização do tempo de busca do produto e entrega resultando em satisfação do cliente.

Além disso, o gestor de estoque da empresa possui conhecimento suficiente do sistema de controle de estoque. O mesmo faz o uso da classificação ABC, por consequência se sabia aproximadamente o que tinha no estoque. Resultando em uma ótima gestão e consequente a satisfação do cliente por haver uma rapidez para entrega do produto e saber quais produtos ainda estariam no estoque. Onde os itens mais importantes recebem toda a atenção, logo após os intermediários e os itens de menor importância.

5. RESULTADOS

Em um questionário aplicado no dia 05 de março de 2019, onde foram realizadas 08 perguntas fechadas somente sim ou não, para o gestor de estoque, de acordo com necessidade do presente trabalho, para um melhor entendimento da situação da empresa. Onde a maioria foi sim e somente uma não.

A pergunta 1 foi: dentro da empresa existe um local específico para separar, organizar e armazenar os produtos, de acordo com suas especificações. Onde o mesmo respondeu que “sim, a mercadoria era bem organizada no depósito”. A segunda pergunta foi: dentro da empresa, existe um colaborador específico estoquista para selecionar, qualificar, localizar essas mercadorias e direcioná-las. Foi respondido que “sim” e o mesmo adicionou que “tinha conhecimento suficiente para tal função”.

A terceira pergunta: a empresa faz conferência dos produtos e seleciona por localização e nota fiscal. O gestor respondeu que “sim, a conferência era bem realizada por três funcionários para minimizar os erros e as notas fiscais eram emitidas, para um controle exato de estoque”. A quarta pergunta foi: é utilizado programação ou programa operacional de software. O mesmo respondeu que “sim” e acrescentou “o *software* era melhor aproveitado em razão dele mesmo ter feito treinamento para possuir um conhecimento suficiente para a utilização efetiva do sistema”.

A quinta pergunta foi se a empresa elabora anualmente inventários ou balanços direcionados. A resposta foi “sim” a “empresa faz um inventário periodicamente, para se ter uma noção do que ainda tem no depósito”. A sexta pergunta foi a seguinte: existe um acompanhamento contábil sobre os impostos, lançamentos, conferências referente aos produtos. O gestor respondeu que “sim, é feito o acompanhamento contábil e as conferências e lançamentos era feitos no sistema”.

A sétima pergunta: Já ocorreu a perda de vendas por falta de informação da quantidade em estoque de determinado produto. O gestor de estoque respondeu que “não, com a utilização do sistema mais rigoroso e muito trabalho pode ter uma noção quase exata do estoque e evitar erros, para que o cliente não saia insatisfeito”. E a oitava pergunta: A empresa tem conhecimento do custo de produtos parados ou se sem giro rápido no estoque. Onde ele respondeu “sim, com o sistema dá pra se ter uma segurança quanto aos custos e organização dos mesmos”.

6. DISCUSSÃO

A empresa X possui um local para organização e separação dos produtos. A organização assim dita por Ballou (2001), deve complementar a rotatividade do estoque da empresa o que a torna rápida e eficaz, o que a torna essencial para um bom funcionamento da empresa. Pode-se perceber na empresa X que no estoque houve uma redução dos gastos com mercadorias que não necessitavam de reposição dentro do período estudado, confirmando que uma boa organização pode fazer uma empresa melhorar suas vendas e por fim seus lucros.

O estabelecimento X dispõe de um gestor de estoque qualificado para tal realização, onde ele passou por um treinamento para melhor aproveitar o sistema e otimizar o tempo. A qualificação de um gestor no estoque influencia em grande parte no bom funcionamento de um estoque. Sendo constatado por Borgeset (2010), que um bom gerenciamento de estoques ajuda na redução dos valores monetários envolvidos, de forma a mantê-los os mais baixos possíveis, mas dentro dos níveis de segurança e dos volumes para o atendimento da demanda.

O autor Gonçalves (2003), relata que assegurar o suprimento dos materiais necessários para o bom funcionamento da empresa, é essencial pois evita faltas e aumenta a satisfação das necessidades dos clientes e usuários corroborando para uma empresa com grande diferencial no mercado. Os pedidos da empresa X são feitos com base no histórico de vendas dos últimos meses, sempre calculando uma margem de segurança, garantindo níveis de estoque que não acumulem uma quantidade grande de dinheiro parado (mercadoria parada) nem uma falta que prejudique o cliente.

A utilização do *software* CIEC, foi melhor ainda para aproveitado para controle e rastreamento de produtos, além de controle financeiro e notas fiscais. Em seu estudo Ballou (2001 p.249) relatou que um sistema controle tem por objetivo controlar a quantidade de materiais disponível e tanto em estoque físico quanto financeiro diminuindo os gastos e otimizando a rotatividade do estoque, refletindo então em menos desperdício de mercadoria em estoque e contínuo aumento em mercadorias novas. Constando-se que a utilização efetiva de um sistema pode mudar uma corporação.

O estabelecimento elabora inventários anualmente e periodicamente, resultando em um controle de estoque excelente. Para Tófoli (2012), manter o controle de estoques

eficaz é essencial manter sempre atualizado o inventário físico para avaliação das quantidades e estados dos itens armazenados. Comprovando que inventários gerais e periódicos abrangem todos os itens de estoque de uma só vez e reduz a duração unitária da operação, resultando em melhores condições de análise das causas de ajustes visando ao melhor controle, sendo realizado por trimestre. A empresa X teve menos prejuízos quanto ao acúmulo de mercadorias em depósito.

Foi observado que empregador faz o uso da curva ABC para melhor rotatividade da mercadoria. Pozo (2010), descreve que, ela pode ser utilizada como um parâmetro que informa sobre a necessidade de aquisição de itens essenciais para o controle do estoque, que variam de acordo com a demanda do consumidor. Como demonstrado na pesquisa o uso dessa curva influencia os lucros do empregador.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados analisados foi observado o processo de funcionamento do controle de estoque que a empresa analisada fazia e as melhorias ocorridas com o sistema. Constatou-se que um bom sistema e um treinamento adequados aos colaboradores envolvidos, resulta uma redução de tempo, custos e agilidade nas decisões pelos responsáveis da área envolvida.

Outro ponto relevante foi de saber quando seria feita a reposição, e antecipadamente repor o estoque. Evitando a falha no controle do estoque. Além do que com o estoque melhor posicionado, o nível de atendimento e satisfação dos clientes melhoram.

Assim o ideal é manter o controle de estoque para garantir e adquirir a quantidade necessária e suficiente de mercadorias para atender a demanda dos clientes. E através do gestor tomar as decisões baseadas nos inventários periódicos, visto que estão interligados em todos os departamentos, resultando em informações importantes e reais da empresa. Com a implantação do sistema ABC pode-se perceber a facilidade em realizar o controle do departamento da empresa.

8. REFERENCIAS

ADV TECNOLOGIA. **Estoque e sua importância.** Disponível em: <http://www.advtecnologia.com.br/saiba-mais-sobre-o-que-e-estoque-minimo-e-qual-e-suaimportancia>. Acesso em :13 de novembro de 2019.

ALMEIDA, MC. **Auditoria:** um curso moderno e completo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos:** logística empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BENTO, A v. (2012, Maio). **Como fazer uma revisão da literatura:** considerações teóricas e práticas. Revista JA (Associação Acadêmica da Universidade da Madeira), nº 65, ano VII (p. 42-44). ISSN: 1647-8975. Disponível em: <[http://www3.uma.pt/bento/Repositorio/Revisaodaliteratura .pdf](http://www3.uma.pt/bento/Repositorio/Revisaodaliteratura.pdf)>. Acesso em: junho de 2019.

CHIAVENATO, A. **Administração de materiais:** uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

ENGEL, JF. BLACKWELL, RD.; MINIARD, PW. **Comportamento do consumidor.** 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

FERNANDES, APLM. CORREIA, J. D. **Processo de Armazenagem e Distribuição Física dos Produtos do Gênero Alimentício.** Oitavo congresso 47 nacional de excelência em gestão ISSN 1984-9354. 2012. Disponível em: <[http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg8/anais/T12_0563_2860 .pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg8/anais/T12_0563_2860.pdf)> Acesso em: 02 de junho de 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas S. A, 2009.

GISLON, L. **Planejamento e controle da produção:** gestão de demanda e estoques. Trabalho de Monografia (Especialização em Gestão Industrial: Produção e Manutenção). Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Ponta Grossa, 2012. Disponível em: <http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1442/3/PG_CEGIPM_VII_2012_14.pdf> Acesso em: 02 de junho de 2019.

KRAJEWSKI, L. RITZMAN, L. MALHOTRA, M. **Administração de produção e operações**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

LAKATOS, M. E, e MARCONI, M. E. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

LOPES L. M. **Planejamento e controle de estoque nas organizações**. Revista Gestão Industrial. ISSN 1808-0448 / v. 11, n. 02: p. 170-185, 2015.

MARTINS, P. G. LAUGENI, FP. **Administração da produção**. 2 ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2005.

MEZZAROBBA, OM, SERVILHA, C. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 5. ed. São Paulo: Saraiva. 2009.

MOREIRA, D. A. **Administração da produção e operações**. 2.ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PAOLESCHI, B. **Logística industrial integrada**: planejamento, produção, custo e qualidade a satisfação do cliente. 2. ed. São Paulo: Érica, 2009.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REICHENBACH, C; KARPINSKI, CA. **Auditoria no setor de estoque**: um estudo de caso em uma empresa comercial. Rio Grande do Sul, vol 5. 2010.

SILVA, E. L. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis. Disponível em: Acesso em: 02/06/19.

VIANA, JJ. **Administração de materiais**: um enfoque prático. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e método. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ANEXO I

Questionário do estudo.

Antes de tudo agradecemos pelo seu interesse em colaborar com nosso estudo. Essa pesquisa tem objetivo acadêmico, ou seja, as informações prestadas aqui são sigilosas e sua participação é anônima. Sendo divulgados apenas os percentuais obtidos com as informações.

As questões abaixo fazem parte do estudo sobre o trabalho da disciplina **Projeto de conclusão de curso (TCC)** do curso de **Administração** da **Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida FESAR**. Marque a opção de acordo com sua concepção pessoal. Não existe certas ou erradas e sim queremos sua colaboração com o trabalho desenvolvido.

1- Dentro da empresa existe um local específico para separar, organizar e armazenar os produtos, de acordo com suas especificações?

() Sim () Não

2- Dentro da empresa, existe um colaborador específico estoquista para selecionar, qualificar, localizar essas mercadorias e direcioná-las?

() Sim () Não

3- A empresa faz conferência dos produtos e seleciona por localização e nota fiscal?

() Sim () Não

4- É utilizado programação ou programa operacional de software?

() Sim () Não

5- A empresa elabora anualmente inventários ou balanços direcionados?

() Sim () Não

6- Existe um acompanhamento contábil sobre os impostos, lançamentos, conferências referente aos produtos?

() Sim () Não

7- Já ocorreu a perda de vendas por falta de informação da quantidade em estoque de determinado produto?

() Sim () Não

8- A empresa tem conhecimento do custo de produtos parados ou se sem giro rápido no estoque?

() Sim () Não

Obrigada pela sua participação!