

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TANATIELI SCOPEL

**EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE CONTROLE DE ESTOQUE DOS
SUPERMERCADOS ESTRELA LTDA EM MARACAJU-MS**

MARACAJU - MS

2016

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TANATIELI SCOPEL

**EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE CONTROLE DE ESTOQUE DOS
SUPERMERCADOS ESTRELA LTDA EM MARACAJU-MS**

Monografia apresentada à Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), como exigência do Curso de Administração sob orientação do Professor Dr. Alex Sandro Richter Won Mühlen

MARACAJU - MS

2016

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

REITOR

PROF. DR. FÁBIO EDIR DOS SANTOS COSTA

PRÓ-REITOR DE ENSINO

PROF. DR. JOÃO MIANUTTI

COORDENADOR DE CURSO

PROF. DR. ALEX SANDRO RICHTER WON MÜHLEN

ORIENTADOR

PROF. DR. ALEX SANDRO RICHTER WON MÜHLEN

A monografia intitulada “EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE CONTROLE DE ESTOQUE DOS SUPERMERCADOS ESTRELA LTDA EM MARACAJU-MS”, apresentada por Tanatieli Scopel, como exigência parcial para obtenção do grau Bacharel em Administração da UEMS Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – Unidade de Maracaju, foi aprovada.

Maracaju MS, 16 de Novembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Alex Sandro Richter Won Mühlen (Orientador)

Prof. Me. Daniela Garcia Corrêa de Assis

Prof. Esp. Ana Rita Amaral Juchem Carvalho

DEDICATÓRIA

De modo especial, aos meus pais Moacir Scopel e Denice Volz Scopel que sempre me deram apoio, foram os grandes incentivadores para que eu continuasse o curso.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por sempre dar-me motivação, paciência e força.

Minha Família, pois são as pessoas mais importantes para mim e sempre me auxiliaram em tudo.

Ao professor e orientador Alex Sandro Richter Von Mühlen, pela paciência e empenho, onde suas orientações foram essenciais para a conclusão da minha monografia.

Ao Sr. Roque Gregory e Sra. Silecia Gregory, pela autorização e apoio no tema pesquisado e desenvolvido na empresa.

Ao Daniel, que mesmo estando longe sempre me deu apoio e incentivo.

Aos meus amigos e colegas do 4º de Administração que fizeram parte da minha vida nesses últimos quatro anos, compartilhando os momentos felizes.

*A vida é bem isso
Te fecha uma porta
Mas te abre uma janela,
que dá para uma varandinha de frente pro mar.*

Fernanda Melo

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo analisar o sistema de gestão de estoque dos Supermercados Estrela Ltda. e sua evolução nos últimos sete anos. Esta área é preocupante para todas empresas varejistas, pois ocasiona prejuízos ao financeiro e níveis significantes de incerteza no planejamento. Para tanto, foi realizado um estudo bibliográfico do tema combinado com a aplicação de um questionário a 97 funcionários da organização, que representam mais de 70% do quadro. Resultados mostraram que as falhas humanas, detectadas no dia-a-dia da empresa, ficaram evidentes pois, observou-se que os funcionários têm conhecimento sobre as normas, entretanto, há presença de pessoas descomprometidas em registrar corretamente as movimentações de mercadorias, resultando em dados imprecisos registrados no sistema gerencial. A partir dessa pesquisa, a empresa poderá identificar as falhas e planejar as melhores soluções para os problemas.

Palavras-chave: Controle de estoque; falhas; produtos.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1. CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DA PESQUISA	14
1.1 Problema	14
1.2 Justificativa	14
1.3 Hipótese.....	14
1.4 Objetivos.....	14
2. REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1. Ferramentas para a gestão e controle de estoques	16
2.2. Localização de materiais	17
2.3. Classificação e codificação de materiais	18
2.4. Informatização de estoque.....	18
2.5. Tipos de estoque	19
2.6. Custos associados a estoques	20
2.6.1 Previsão de estoque.....	21
2.6.2. Objetivos do estoque.....	22
3. MATERIAL E MÉTODOS	23
3.1. Cenário da Pesquisa.....	23
3.2. População e amostra da pesquisa.....	23
3.3. Análise dos dados	24
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	25
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE	47
Apêndice A	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tempo que o colaborador trabalha nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	25
Tabela 2- Idade do colaborador dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	27
Tabela 3- Setor de trabalho dos colaboradores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	28
Tabela 6- Frequência que os colaboradores seguem as normas no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	30
Tabela 7- Setor que tem mais facilidade em desempenhar o Controle de Estoques nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	31
Tabela 8- Setor que tem mais dificuldade em desempenhar o Controle de Estoques no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	32
Tabela 9- O responsável por haver falhas no Sistema no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	33
Tabela 10- Principal fator causador no descontrole do Estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	33
Tabela 11- O que dificulta seguir as regras do controle de estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	35
Tabela 12- Pessoas que não dão importância em Anotar e passar aos responsáveis a Movimentação dos Produtos no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	37
Tabela 13- Reação dos colaboradores quando presenciam a situação citada acima no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	38
Tabela 14- Importância da Política de Controle de Estoque nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	39
Tabela 15- Opinião dos colaboradores sobre a Política de Controle nos Supermercados Estrela Ltda.....	40
Tabela 16- Como são feitas as anotações das movimentações dos produtos nos setores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	41
Tabela 17- Ao ser questionado: Você já pegou algum produto da área de venda ou do estoque, para ser utilizado na empresa e deixou para anotar depois? Os funcionários responderam:.....	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tempo que o colaborador trabalha nos Supermercados Estrela, Maracaju-MS, 2016.....	26
Figura 2- Idade do colaborador dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	27
Figura 3- Setor de trabalho dos colaboradores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	28
Figura 4- Conhecimento referente a Política de Controle de Estoque dos colaboradores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	29
Figura 5 - Existe a possibilidade de Controle de Estoque com precisão dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	30
Figura 6- Frequência que os colaboradores seguem as normas no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	31
Figura 7- Setor que tem mais facilidade em desempenhar o Controle de Estoques nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	32
Figura 8- Setor que tem mais dificuldade em desempenhar o Controle de Estoques no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	33
Figura 9- O responsável por haver falhas no Sistema no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	34
Figura 10- Principal fator causador no descontrole do Estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	35
Figura 11- O que dificulta seguir as regras do controle de estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	36
Figura 12- Pessoas que não dão importância em Anotar e passar aos responsáveis a Movimentação dos Produtos no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	37
Figura 13- Reação dos colaboradores quando presenciam a situação citada acima no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	38
Tabela 14- Importância da Política de Controle de Estoque nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	39
Figura 15- Opinião dos colaboradores sobre a Política de Controle nos Supermercados Estrela Ltda.....	40

Figura 16- Como são feitas as anotações das movimentações dos produtos nos setores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.....	41
Figura 17- Ao ser questionado: Você já pegou algum produto da área de venda ou do estoque, para ser utilizado na empresa e deixou para anotar depois? Os funcionários responderam:.....	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Custos associados ao estoque.....	20
---------------------------------------------	----

INTRODUÇÃO

A gestão de estoques tem sido grande preocupação de gerentes, engenheiros, administradores e de todas as pessoas envolvidas direta ou indiretamente às áreas produtivas (MARTINS; ALT, 2009).

Pode-se definir o processo de controle de estoques como uma atividade de gerenciamento necessária para reduzir a diferença do fornecimento e da demanda de forma economicamente variável.

O controle de estoque é importante pois é através dele que a empresa conhece realmente suas entradas, saídas de mercadorias, os lucros e as vendas de cada produto.

É necessário uma política de controle de estoques eficiente, pois com o crescimento do mercado, as empresas estão exigindo cada vez mais o balanço real do que a empresa está produzindo e suas movimentações.

Diante disso, este trabalho pretende apresentar um estudo sobre a evolução do processo de controle de Estoque do Supermercado Estrela entre os anos de 2009 a 2016.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DA PESQUISA

1.1 Problema

O maior problema encontrado dentro da empresa é o descontrole de seu estoque, e isso pode ocasionar muitos outros problemas futuros, como na compra de um produto, pois, não se sabe realmente se determinado produto existe ou não, e com isso pode duplicar a compra, o que ocasiona em excesso de mercadorias e perdas, que geram prejuízos para a empresa. Diante disso, como funciona o sistema de controle de estoques na empresa estudada e o quanto este sistema evoluiu nos últimos sete anos?

1.2 Justificativa

O tema foi escolhido levando em consideração as dificuldades diárias que a empresa enfrenta, se é feito um planejamento em relação ao seu estoque e se existem pessoas capacitadas dentro da empresa. O controle de estoque deve ser feito, mas são necessários métodos adequados para isso. Deve haver também planejamento de seus administradores para que não haja problemas futuros.

1.3 Hipótese

Supõe-se que o sistema de controle de estoque não seja totalmente eficiente, mas que melhorou em vários aspectos nos últimos anos.

1.4 Objetivos

O objetivo principal do trabalho foi analisar o sistema de gestão de estoque dos Supermercados Estrela Ltda. e sua evolução.

Como objetivos específicos pretendeu-se:

- Apresentar a evolução do controle de estoque da empresa (2009-2016);
- Sugerir melhorias no sistema de controle de estoques.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Segundo Dias (2010) Vários aspectos devem ser definidos antes de elaborar um sistema de controle de estoques. O primeiro se refere aos diferentes tipos de estoques existentes na empresa. O segundo diz respeito aos diferentes pontos de vista quanto a quantidade adequada de estoque a ser mantido na empresa para atender as necessidades. O terceiro seria a relação entre o nível de estoque e o capital necessário envolvido.

Dimensionar e controlar os estoques é um tema importante e preocupante. Descobrir fórmulas para reduzir estoques sem afetar o processo produtivo e sem o crescimento dos custos é um dos maiores desafios que os empresários estão encontrando. (DIAS, 2010).

Conhecer o estoque de uma organização é um desafio, as empresas podem ter certos produtos em excesso e outros em quantidades insuficientes. O desafio de uma gestão de estoque não é reduzir o estoque, para reduzir custos nem ter estoque em excesso para atendimento das demandas, mas sim ter a quantidade correta para alcançar as prioridades competitivas da empresa de modo mais eficaz. Sem estoque é impossível uma empresa trabalhar, pois, ele funciona como amortecedor entre os vários estágios da produção até a venda final do produto (DIAS, 2010).

Os estoques tendem a ter flutuações, sendo assim torna-se difícil efetuar um controle, isto, pois, todos os materiais se transformam rapidamente, e a cada momento se encontram classificados de uma forma diferente. Sendo assim torna-se necessário executar um planejamento e executar o controle dos estoques. (CHIAVENATO, 2005).

Slack (1997, p. 380), a respeito de estoques, afirmam que:

[...] por um lado eles são custosos e algumas vezes empatam considerável quantidade de capital. Também são arriscados porque itens mantidos em estoque podem deteriorar, tornar-se obsoletos ou apenas perder-se e, além disso, ocupam espaço valioso na produção[...] Por outro lado, proporcionam alguma segurança em um ambiente complexo e incerto. Sabendo-se disso, mantêm-se itens em estoque, para o caso de consumidores ou programas de produção os demandarem; são uma garantia contra o inesperado.

Segundo Montanheiro e Fernandes (2009, apud VENTURA, GONÇALVES, 2009, p.3) uma eficiente gestão de estoque possibilita à organização melhorias significativas na sua administração, uma vez que repercute em uma melhora na

eficiência da realização da produção planejada, traz maior segurança nas tomadas de decisões, além de prevenir possíveis atrasos na entrega de pedidos.

Segundo Dias (1993) o principal objetivo do estoque é a otimização do seu investimento. O valor varia conforme o armazenamento, onde os produtos com giro menor apresentam um custo maior, sendo que as empresas que possuem grandes estoques comprometem seus recursos de giro. A empresa precisa estabelecer certos padrões que sirvam de guias aos controladores, para que eles tenham parâmetros de compra e venda. Ainda para o autor alguns princípios básicos para o controle de estoques são:

- Determinar “o que”, “quando” e “quanto” será necessário para o estoque;
- Identificar e retirar do estoque os itens fora de uso e danificados;
- Receber, armazenar e atender os materiais estocados de acordo com as necessidades;
- Controlar os estoques em termos de quantidade e valor e fornecer informações sobre a reposição do estoque;
- Manter inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados.
- Identificar e retirar do estoque os itens obsoletos e danificados.

2.1. Ferramentas para a gestão e controle de estoques

Uma das ferramentas importantes para a gestão e controle de estoques é a curva ABC.

Curva ABC.

Para Dias (1995), a curva ABC é uma importante ferramenta para o administrador; tem por finalidade identificar itens que precisam de mais atenção e tratamento adequando quanto à sua administração. A curva ABC obtém-se através da ordenação dos itens conforme a sua importância relativa.

Segundo Ballou (1995), a curva ABC refere-se ao fato de que, 20% de uma linha de produtos é responsável por 80% das vendas realizadas.

De acordo com Dias (1995), após os itens terem sido ordenados pela importância relativa, às classes da curva ABC podem ser definidas das seguintes maneiras:

Classe A: grupo de itens mais importantes que devem ser tratados com uma atenção a mais pelos administradores da empresa, correspondem a 20% dos itens de alto valor e representam 80% do valor total do estoque

Classe B: grupo de itens intermediários entre a classe A e C. São aqueles com o valor médio, correspondem cerca 30% de itens que representam cerca de 10% do valor total.

Classe C: grupo de itens menos importantes e que requerem menos atenção dos administradores da empresa. São os itens de menor valor que, apesar de comprometer cerca de 50% do total dos itens existentes no estoque, representam somente cerca de 10% do valor total do estoque.

2.2. Localização de materiais

Conforme Dias (1995), o objetivo de um sistema de localização de materiais deverá estabelecer os meios necessários à perfeita identificação da localização dos materiais estocados. Utilizando uma codificação normalmente alfanumérica representativa de cada local de estocagem.

De acordo com o autor, as prateleiras do depósito devem estar em sequência e devem ser iniciadas pela letra "A" e no sentido de baixo para cima dessas prateleiras e o escaninho por números no sentido do corredor principal para a parede lateral.

Normalmente são usados dois critérios de localização de material:

1- Sistema de estocagem fixa: nesse sistema é definido o número de área de estocagem para um tipo de material, definido assim, que somente esses tipos de material poderão ser estocados nesses lugares.

2- Sistema de estocagem livre: nesse sistema não existem locais fixos de armazenagem. Os produtos que vão chegando vão sendo descarregados nos lugares vagos do depósito.

Muitas empresas de pequeno porte aderem ao sistema de estocagem livre porque tem em mente que o espaço de um pequeno depósito pode ser desorganizado, onde para achar uma mercadoria é quase impossível.

As empresas necessitam ter um depósito organizado, devem ter uma divisão correta das mercadorias de forma que qualquer pessoa que for em busca de um produto, ter a certeza que vai encontrá-lo sem dificuldades.

Em grandes empresas esse tipo de controle é feito há anos, as pequenas empresas ainda não adotaram essa gestão de estoque dentro de suas organizações.

Em virtude disto as prateleiras devem ser sempre bem identificadas com placas com o nome dos produtos, para que não só sejam bem guardadas, mas também para facilitar a vida dos vendedores e estoquista e também dos abastecedores.

2.3. Classificação e codificação de materiais

Para Dias (1995), o objetivo da classificação de materiais é definir uma metodologia de catalogação, simplificação, normalização, padronização, e codificação de todos os materiais componentes do estoque da empresa.

A classificação de matérias é necessária dentro de qualquer empresa, pois sem ela não existe um controle correto e eficiente de estoques.

A classificação desses materiais é simples, ela deve ser feita de modo que cada produto seja mantido junto com sua classificação. Ex.: os farináceos devem ser mantidos com o mesmo tipo de alimentos, produtos de higiene pessoal, com produtos de higiene pessoal, etc.

2.4. Informatização de estoque

De acordo com Slack (2009) a maioria dos estoques hoje seja de qualquer tamanho é gerenciado por sistemas computadorizados.

De acordo com Costa (2012), controles de estoque informatizado trouxeram para as organizações soluções tecnológicas que antes não existia, o que antes era usado o método de fichas manuais para esse devido controle, hoje é utilizado por cadastros eletrônicos, esses controles eletrônicos revolucionaram vários conceitos da Administração de Materiais trazendo vantagens e melhoria consideráveis como:

- Possibilita ver as vendas de todos os produtos da loja em tempo real;
- Cotação de mercadorias, os compradores veem qual fornecedor tem o melhor preço do mercado;
- Possibilita ver a entrada de cada produto, cada movimentação feita;
- Permite relatórios dos produtos que estão em falta no mercado, e quando eles virão novamente.
- Permite visualizar os estoques de todas as filiais.

Para Bertaglia (2006), o sistema de informação tem a função de diminuir os gastos com estoque e evitar faltas de produtos, o que, dificilmente, será obtido com a gestão manual, não por falta de eficiência dos gestores, mas pela complexidade das atividades. Portanto, atualmente para alcançar esses objetivos existem vários sistemas informatizados que ajudarão na melhoria da empresa.

2.5. Tipos de estoque

Segundo Universidade Estoque (2014) a gestão de estoque deve ser uma prioridade dentro de uma empresa, pois o fluxo de produtos é muito grande e com essa gestão pode-se ter um controle correto do estoque dentro de uma empresa. Existem vários tipos que estoque, que são eles:

Estoque de contingência: Quantidade que é armazenada com precauções para possíveis falhas;

Estoque de segurança: São as unidades estocadas para qualquer tipo de eventualidade que aconteça, como vender mais que o esperado, atrasos na entrega e falhas no controle de estoque;

Estoque de antecipação ou sazonal: Formada para nivelar quaisquer flutuações da demanda, entrega ou produção de um item. E com isso pode antecipar a compra dessas mercadorias em períodos de demanda irregular, ou seja, antecipar a compra de produtos que tem épocas certas para sua venda.

Estoque em trânsito: São as unidades que estão em transito um ponto de produção ou estocagem;

Estoque mínimo: Está ligado à menor quantidade de um item em estoque para prevenir uma eventualidade que se deve ao consumo além do previsto ou atraso na entrega de novas mercadorias.

Estoque máximo: São os produtos com quantidades predeterminadas para o impedimento de novas compras, seja por falta de espaço dentro do depósito da empresa, ou seja, por razões financeiras em que a empresa se encontra.

Estoque de proteção: É o estoque formado para evitar que a empresa seja “pega de surpresa” e fique desabastecida em caso de greve, aumento abusivo de preços, dentre outras eventualidades.

Estoque regulador: É geralmente utilizado em empresas com diversas filiais. Neste caso, uma das unidades mantém um estoque maior para suprir as eventuais necessidades das outras.

2.6. Custos associados a estoques

Existem vários tipos de custos associados ao estoque. De acordo com Bento (2009), são eles:

Custo de Pedir	Incluem os custos fixos administrativos associados ao processo de aquisição das quantidades adquiridas para a reposição do estoque e são definidos em termos monetários por pedido.
Custos de Manter Estoque	Estão associados a todos os custos necessários para manter certas quantidades de mercadorias por um período no estoque. Os custos de manter incluem componentes como custos de armazenagem, custo de seguro, custo de deterioração e obsolescência e o custo de oportunidade de empregar dinheiro em outros investimentos.
Custo Total	Custo total. É definido como a soma dos custos de pedir e de manter estoque, esses custos são importantes no modelo de lote econômico, pois tem como objetivo determinar a quantidade do pedido que os minimiza.

Quadro 1: Custos associados ao estoque
Fonte: Adaptado de Bento (2009)

2.6.1 Previsão de estoque

De acordo com DIAS (1993), todo início de estudos dos estoques está pautado na previsão de consumo do material. A previsão do consumo ou da demanda estabelece as estimativas futura dos produtos acabados comercializados na empresa.

A previsão das vendas deve ser considerada como hipótese mais provável das vendas futuras. Essas informações permitem definir quais serão as dimensões e a distribuição no tempo da demanda dos produtos acabados podem ser classificados em duas categorias: quantitativos e qualitativos.

a) Quantitativos: evolução das vendas no passado; variáveis de fácil previsão relativamente ligada as vendas, ou seja, os métodos quantitativos utilizam dados históricos para prever a demanda em períodos futuros.

b) Qualitativos: os métodos qualitativos estão relacionados diretamente com as opiniões dos gerentes; dos vendedores; compradores e pesquisas de mercado, ou seja, são aquelas referentes as fontes de obtenção de dados para serem obtidos valores confiáveis de variáveis que podem afetar a demanda. Na maioria das vezes as previsões geradas por esses métodos correspondem a metades de demanda pela organização.

As técnicas de previsão de consumo podem ser classificadas em três grupos:

a) **Projeção:** São aquelas que admitem que o futuro será repetição do passado ou que as vendas evoluíram com o tempo.

b) **Explicação:** Procura se explicar as vendas do passado mediante cuja evolução é conhecida ou previsível.

c) **Predileção:** Funcionários experientes e conhecedores de fatores influentes nas vendas e no mercado estabelecem a evolução das vendas futuras.

De acordo com POZO (2001), a previsão de estoque normalmente, é fundamentada nos informes fornecidos pela área de vendas onde são elaborados os valores de demandas de mercado e providenciados os níveis de estoque. A previsão de quantidades de matérias que o mercado irá precisar é um fator muito importante no planejamento empresarial. A previsão deve sempre levar em consideração os fatores que mais afetam o ambiente e que mais mobilizam seus clientes. Informações básicas e confiáveis deverão ser utilizadas para a decisão de quais a quantidades a serem compradas e quais os prazos a serem estabelecidos

2.6.2. Objetivos do estoque

De acordo com Bento (2009), existem três objetivos de estoque:

1 Objetivos de custo. Estabelecer os níveis de estoque é apenas uma parte do problema relacionado ao controle de estoque, uma questão crítica é balancear os custos de manter e de pedir estoque, pois quanto maior a quantidade maior será o estoque médio e mais alto será o custo de mantê-lo. No entanto se menores quantidades forem solicitadas, menos pedidos serão feitos e, por consequência menos custos de pedir serão incorridos.

2 Objetivos de nível de serviço. A dificuldade de ter uma estimativa sobre os custos de faltas leva a empresa de um objetivo ligeiramente diferente para o controle de estoque. Por exemplo, uma empresa que adota a política de que 98% dos pedidos devem ser atendidos em 48 horas, a empresa deve ajustar os custos de manter e de pedir de modo que sua soma seja minimizada, a ao fixar essa disponibilidade de entrega deve-se ter uma grande cautela para fixar o nível de serviço de estoque de forma que realmente atenda os pedidos dos clientes.

3 Previsão de incertezas. Contratar o nível de estoque tem seus riscos associados, pois nunca se tem certeza da quantidade solicitada pelos clientes e da quantidade a ser enviada para armazenagem, e com isso não é possível prever com exatidão quando chegarão os produtos para iniciar a produção e abastecer os estoques. Uma das primeiras questões consideradas no controle de estoque é a previsão de vendas futuras (lead time), desde a colocação do pedido no fornecedor até a chegada do material.

Geralmente a empresa faz uma previsão de vendas com base no histórico de vendas passadas, é a técnica de previsão mais comum, e não necessariamente a mais correta. A possibilidade de as vendas se desviarem significativamente de um comportamento estabelecido e um horizonte de projeção de um a dois meses é pequena. A empresa deve mapear com exatidão todos os fornecedores, e o tempo que cada fornecedor necessita para processar esse pedido, programar sua produção e o tempo de despacho do material. Muitas empresas têm se desenvolvido no relacionamento com seus fornecedores e feito deles verdadeiros parceiros de seus negócios.

3. MATERIAL E MÉTODOS

3.1. Cenário da Pesquisa

Este trabalho foi realizado nos Supermercados Estrela Ltda. localizado no município de Maracaju-MS,

Iniciou-se com a fundamentação teórica, realizando-se um levantamento bibliográfico através de livros e artigos publicados, em sites relacionados ao controle de estoque, logística e administração de produção.

Em conformidade a Gil, (2002, p.41) a pesquisa bibliográfica:

Tem como objetivo proporcionar maior flexibilidade, maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-los mais explícito ou constituir hipóteses. Pode-se dizer que esta pesquisa tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descobertas de intuições. Seu planejamento é, portanto bastante flexível. De modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos aos fatos estudados.

Após a pesquisa bibliográfica foi realizada, a partir de uma análise qualitativa, através de observações *in loco* dos procedimentos desenvolvidos na empresa relacionado ao controle dos estoques dos produtos alvo da pesquisa, levando em consideração as necessidades da empresa, destacando os métodos mais adequados para se realizar um controle correto de estoque.

De acordo com Bressan (2000) apud Rosa (2014), o método do Estudo de Caso é considerado um tipo de análise qualitativa e que este procedimento tem sido considerado de uso extensivo na pesquisa social, seja nas disciplinas tradicionais, como a Psicologia, seja nas disciplinas que possuem uma forte orientação para a prática como Administração.

De acordo com Bressan (2000, p.2), Tull (1976) e Yin (1989) apud Rosa (2014):

Esse método é colocado como sendo o mais adequado para pesquisas exploratórias e particularmente úteis para a geração de hipóteses e isto pode ter contribuído para dificultar o entendimento do que é o método de estudo de casos, como ele é desenhado e conduzido.

3.2. População e amostra da pesquisa

A presente pesquisa abrangeu todos os setores da empresa, exceto a gerência, totalizando 97 entrevistados, sendo aplicados 97 questionários, um para cada funcionário.

Cada funcionário informou alguns dados relevantes sobre as regras da empresa, conhecimento sobre o estoque e dificuldade e facilidade de cada setor.

O questionário aplicado foi adaptado do trabalho de conclusão de curso de Frank Mitsuo Muneischi, realizado em 2009 na mesma empresa. O TCC em questão foi utilizado como base para elaboração do questionário por tratar de tema semelhante ao abordado neste trabalho. A aplicação do questionário ocorreu no mês de agosto de 2016. Foram entrevistadas 97 pessoas, dentre essas 5 do setor de açougue, 15 do setor de padaria, 17 do setor de administração (faturamento, compras e financeiro), 25 recepcionistas, 5 do setor de hortifrúti, 27 recebimento e reposição e 3 do setor de limpeza.

Optou-se por conduzir as entrevistas pessoalmente pelo fato de facilitar o levantamento de dados, por ser mais fácil de se aproximar dos funcionários por meio de uma entrevista com questões de múltipla escolha, coletando a opinião de cada funcionário.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário sobre a evolução do processo do controle de estoque no Supermercado Estrela entre o período de 2009 a 2016, abordando o conhecimento dos funcionários sobre as regras da empresa, sobre controle de estoque, sobre o setor que tem mais facilidade e mais dificuldade para controlar os estoques.

3.3. Análise dos dados

Para possibilitar a análise dos dados inicialmente os questionários foram organizados e numerados, após esse procedimento, para análise e tabulação dos resultados foi utilizado o software IBM SPSS Statistics versão 22.

Após a tabulação dos dados foram utilizados os programas Microsoft Excel versão 2013, para elaboração dos gráficos e o Microsoft Word versão 2013, para a elaboração das tabelas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir serão apresentadas todas as informações coletadas na presente pesquisa, devidamente tabuladas, relativas ao perfil dos funcionários do Supermercado Estrela bem como a postura dos mesmos diante do sistema de controle de estoque da empresa.

Marconi e Lakatos (2006, p.152) descrevem; a tabulação definida por Abramo (1979:55) como sendo “a arrumação dos dados em tabelas, de maneira a permitir a verificação das relações que eles guardam entre si”. Ela é uma parte do processo da técnica de análise estatística dos dados.

Os objetivos desta pesquisa foram apresentar a evolução do controle de estoque da empresa (2009-2016); e sugerir melhorias no sistema de controle de estoques.

Tabela 1 – Tempo que o colaborador trabalha nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Menos de 1 ano	38	39,2
De 1 a 2 anos	20	20,6
De 2 a 3 anos	7	7,2
De 3 a 5 anos	14	14,4
Mais de 5 anos	18	18,6
Total	97	100,0

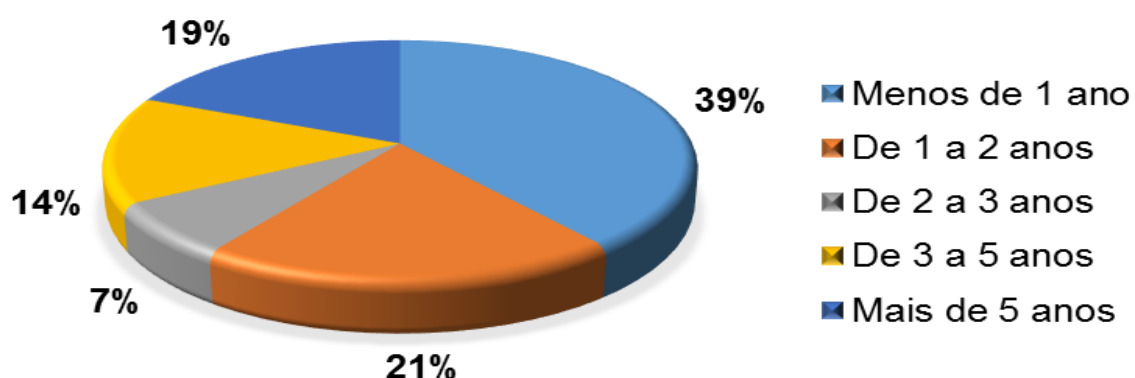


Figura 1 – Tempo que o colaborador trabalha nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

A maioria dos funcionários dos Supermercados Estrela Ltda., (67%) trabalha há menos de três anos na empresa.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), a maioria dos colaboradores, cerca de 73% à época estavam até 3 anos na empresa. Percebe-se que em 2016 o quadro se encontra em situação semelhante.

Essa alta rotatividade de funcionários acaba gerando prejuízos para empresa, pois seu estoque precisa ser cuidado com cautela, e com a rotatividade desses funcionários o estoque acaba sendo prejudicado, pois essas pessoas ainda não tem conhecimento sobre ele, e acaba de um modo geral, gerando prejuízos na empresa pela falta de conhecimento da importância de e ter um estoque organizado.

Tabela 2- Idade do colaborador dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Menos de 20 anos	26	26,8
De 21 a 25 anos	38	39,2
De 26 a 30 anos	18	18,6
De 31 a 35 anos	7	7,2
Mais de 35 anos	8	8,2
Total	97	100

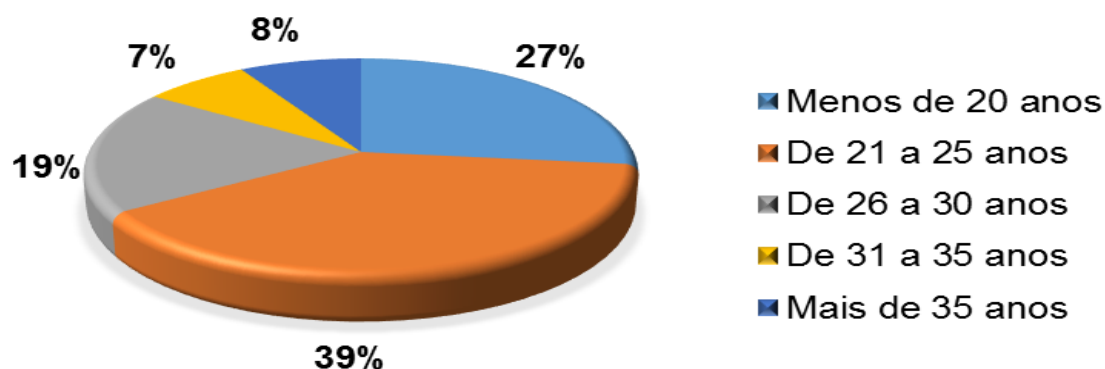


Figura 2- Idade do colaborador dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

Observou-se, no dia-a-dia da empresa, que a idade dos colaboradores influencia no crescimento da empresa, e de seus respectivos setores. As pessoas mais jovens, trazem ideias inovadoras, mas também varia de acordo com o conhecimento e a capacidade de cada um. As pessoas que trabalham há mais tempo na empresa, que corresponde a 19% dos entrevistados, sentem dificuldade em aceitar e aprender o novo, o que atrapalha seu desenvolvimento na empresa, e com isso as pessoas mais jovens estão ganhando cada vez mais espaço no mercado de trabalho.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), a faixa etária predominante entre os funcionários é de 18 a 30 anos, e no ano de 2016 essa faixa etária continua a mesma, mais de 80% dos funcionários estão entre os 18 a 30 anos.

Tabela 3- Setor de trabalho dos colaboradores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Açougue	5	5,2
Padaria	15	15,5
Administração	17	17,5
Recepção	25	25,8
Hortifrúti	5	5,2
Recebimento e Reposição	27	27,8
Limpeza	3	3,1
Total	97	100

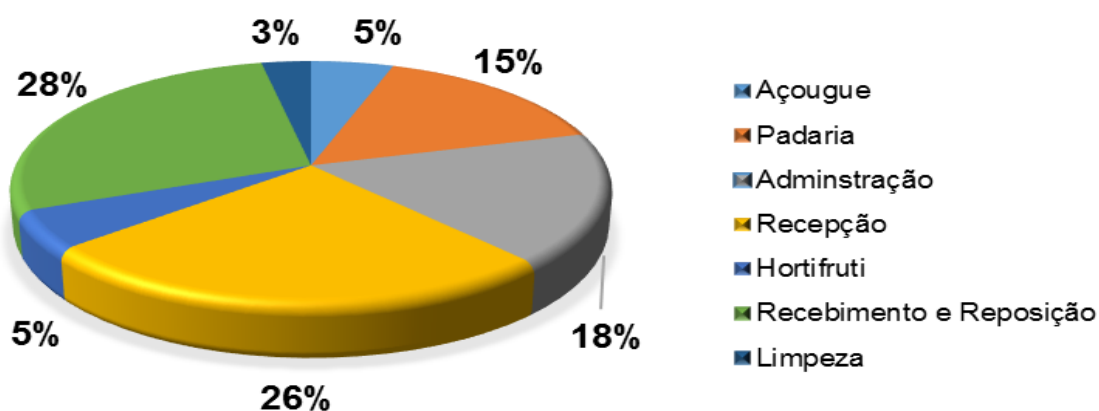


Figura 3- Setor de trabalho dos colaboradores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

Um dos setores mais importantes dentro a empresa é o setor de Recebimento e Reposição, pois é onde tudo começa, desde a conferência de uma nota fiscal até a entrada e organização no depósito, e respectivamente 27% dos colaboradores trabalham nesse setor.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 21% dos trabalhadores trabalhavam no setor de Recebimento e Reposição. Observou-se um crescimento de 6% nos últimos 7 anos.

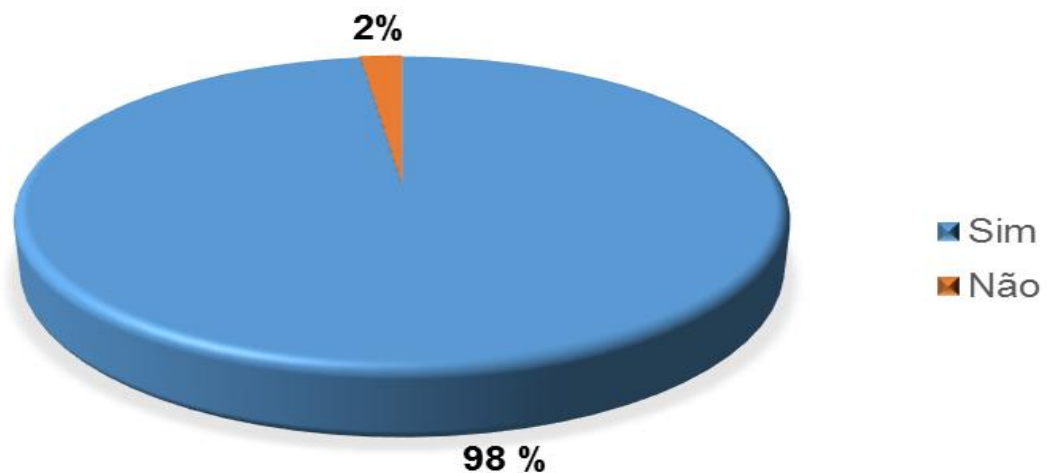


Figura 4- Conhecimento referente a Política de Controle de Estoque dos colaboradores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

Todos os funcionários devem ter o conhecimento sobre o controle de estoque. Isso é bem frizado dentro da empresa, pois sempre ocorrem treinamentos a respeito da Política de Controle de Estoque adotada pelo Supermercados Estrela Ltda. Mas ainda existem pessoas que não tem esse conhecimento, talvez por falta de oportunidade de assistir a um treinamento, ou por ter pouco tempo dentro da empresa.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 98% dos funcionários afirmaram ter conhecimento sobre a Política adotada pelo Supermercado. No ano de 2016 o quadro continua na mesma situação.

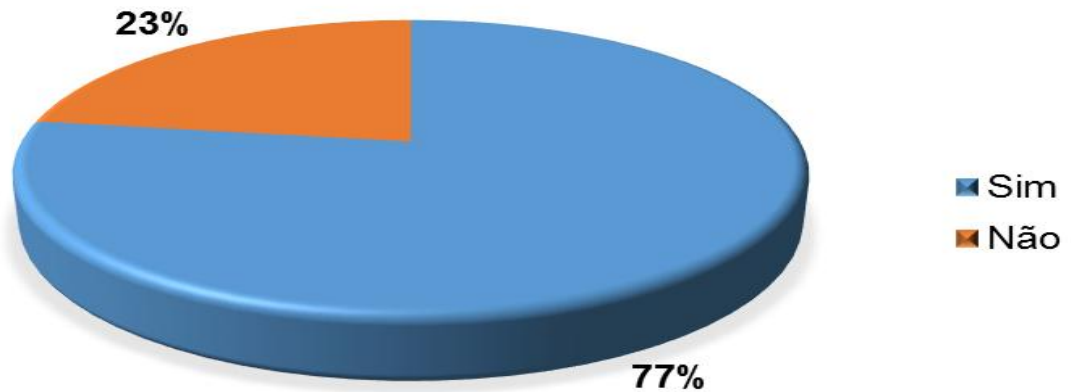


Figura 5 - Existe a possibilidade de Controle de Estoque com precisão dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

Controlar um estoque com precisão é um desafio diário enfrentado pela empresa, pois é muito difícil controlar um estoque ainda mais sendo ele com precisão, a possibilidade é quase nula. Mesmo 77% dizendo ser possível, é muito difícil ocorrer isso na empresa.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 57% dos funcionários acreditavam ser possível controlar o estoque com precisão. Já no ano de 2016, 77% acreditam na possibilidade. Entre os anos de 2009 e 2016, houve um crescimento de 20%, ou seja, os funcionários estão mais otimistas quanto ao sucesso do controle de estoques na empresa, demonstrando uma melhora dos mesmos nesse aspecto.

Tabela 6- Frequência que os colaboradores seguem as normas no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Nunca	3	3,1
Raramente	4	4,1
As vezes	9	9,3
Frequentemente	36	37,1
Sempre	45	46,4
Total	97	100

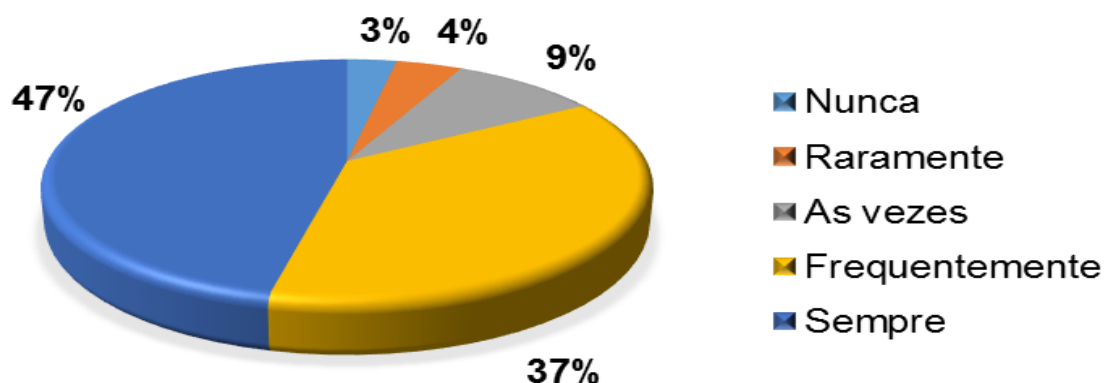


Figura 6- Frequência que os colaboradores seguem as normas no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

As normas devem ser cumpridas todos os dias dentro do Supermercado, mas nem todas as pessoas adotam isso no seu dia a dia, o que dificulta ainda mais o trabalho. Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 75% das pessoas seguiam as normas do Controle de estoque. No ano de 2016 apenas 47% afirmaram seguir as normas, ou seja, houve um declínio de 28% ao longo desse período, o que é preocupante para a empresa.

Tabela 7- Setor que tem mais facilidade em desempenhar o Controle de Estoques nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Recebimento	22	22,7
Padaria	5	5,2
Açougue	9	9,3
Compras	6	6,2
Faturamento	19	19,6
Transferências para as filiais	8	8,2
Reposição	28	28,9
Total	97	100

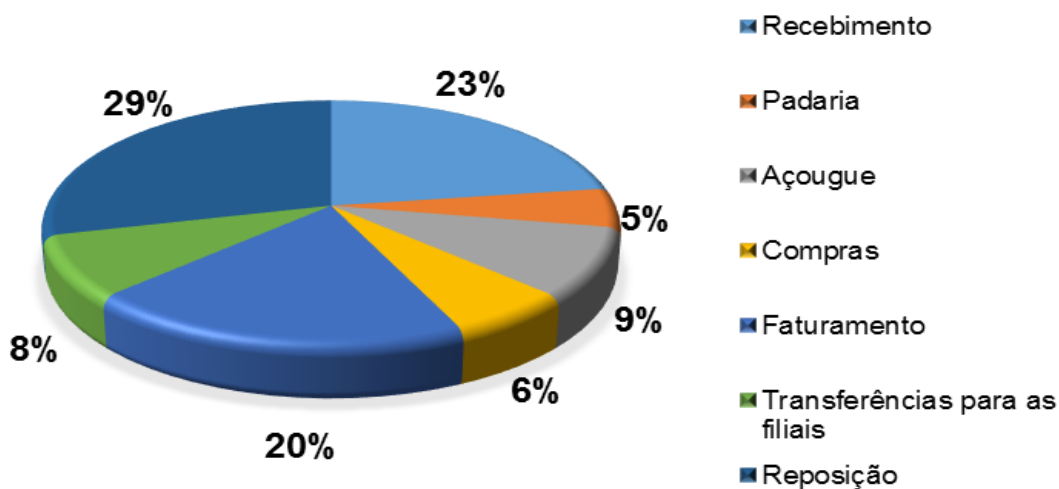


Figura 7- Setor que tem mais facilidade em desempenhar o Controle de Estoques nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

De acordo com a maioria dos funcionários (29%), o setor que tem mais facilidade em desempenhar o controle de Estoque é o setor de reposição. Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), o setor que tinha mais facilidade no desempenho do controle de Estoque era o setor de reposição, cerca de 23%, ou seja, houve um aumento de 6%, o que é muito importante para empresa, pois é um setor que tem um contato direto com o estoque.

Tabela 8- Setor que tem mais dificuldade em desempenhar o Controle de Estoques no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Recebimento	14	14,4
Padaria	12	12,4
Açougue	10	10,3
Vendas	19	19,6
Faturamento	12	12,4
Transferências para as filiais	7	7,2
Reposição	23	23,7
Total	97	100

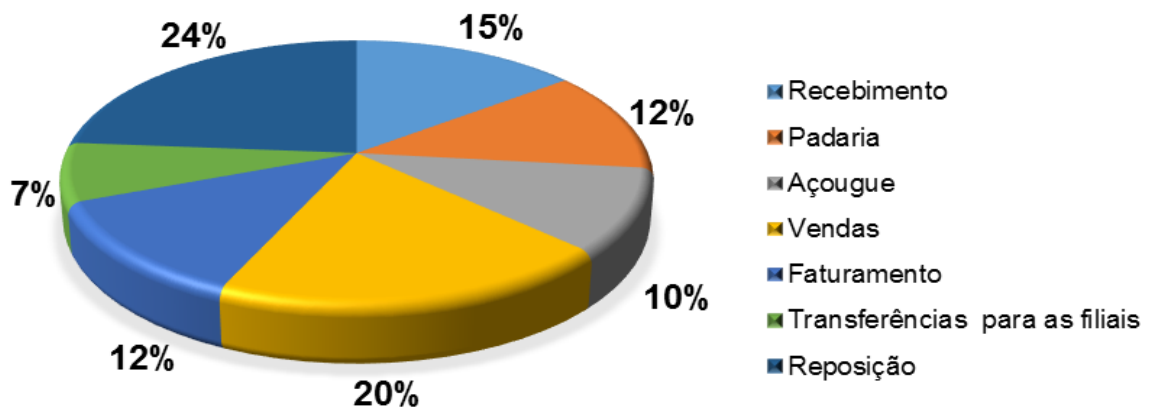


Figura 8- Setor que tem mais dificuldade em desempenhar o Controle de Estoques no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

O setor que tem mais dificuldade em desempenhar o Controle de Estoque é o setor de reposição, cerca de 24%. Como mostra a figura 8 anterior, o setor que tem mais dificuldade no desempenho de controle de Estoque é também o setor de reposição, ou seja, o setor está com dificuldades em saber realmente a importância dele no controle correto de seu estoque, o que não é bom para a empresa.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), o setor que tinha mais dificuldade era o setor de reposição, cerca de 26%, ou seja houve um declínio de 2% no ano de 2016.

Tabela 9- O responsável por haver falhas no Sistema no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
As pessoas	25	25,8
O sistema	10	10,3
Ambos (as pessoas e o sistema)	62	63,9
Total	97	100

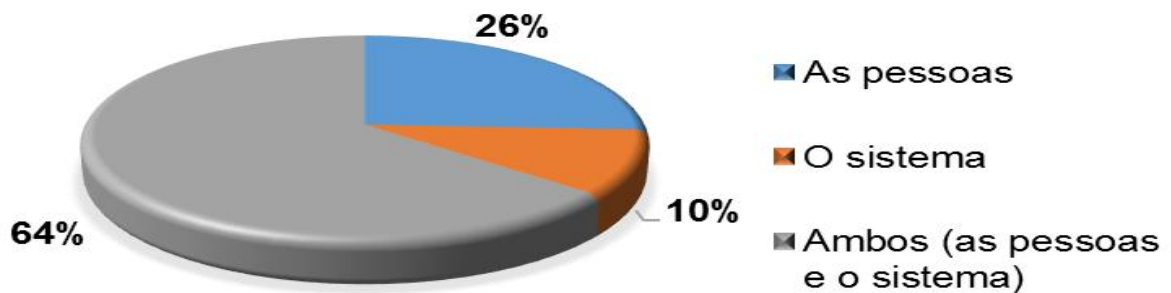


Figura 9- O responsável por haver falhas no Sistema no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

O responsável por haver falhas no sistemas são ambos, tanto as pessoas como o sistema. A pesquisa mostra que 64% concorda com isso, pois um depende do outro, se uma pessoa efetuar o lançamento de uma nota fiscal, e um recebedor receber um produto errado, provavelmente haveria uma diferença entre o estoque do sistema com o estoque físico, assim como o sistema também pode dar informações incoerentes com o que realmente existe no estoque.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 46% concordam que o responsável por haver falhas são ambos as pessoas e o sistema, e no ano de 2016, 64% concordam com o mesmo, ou seja, houve um crescimento de 18% entre esse período.

Tabela 10- Principal fator causador no descontrole do Estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Alta rotatividade de funcionários	17	17,5
Falta de comunicação e conhecimento	45	46,4
Falhas no sistema	16	16,5
Política pouco flexível na área	5	5,2
Não sei	14	14,4
Total	97	100

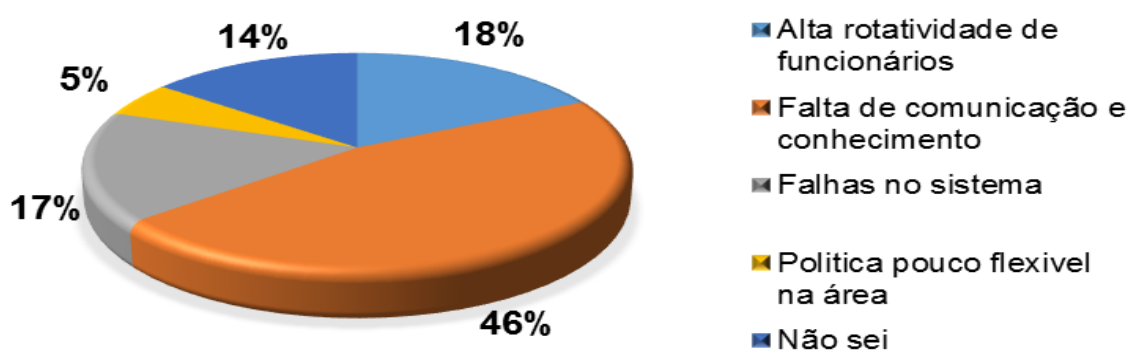


Figura 10- Principal fator causador no descontrole do Estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

O principal fator causador do descontrole do estoque é a falta de comunicação e de conhecimento, assim como mostra a figura 10. As pessoas que não trabalham no setor Administrativo geralmente não tem o conhecimento adequado de como funciona o sistema, pois não tem acesso ao estoque, e nem a movimentação desses produtos.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), o principal fator causador no descontrole do Estoque é a falta de comunicação, cerca de 64% concordam, já no

ano de 2016, 46% concordam, ou seja, houve um aumento de 18%. O que é bom para empresa, pois os funcionários devem ter uma boa comunicação e ter conhecimento sobre o seu respectivo setor.

Tabela 11- O que dificulta seguir as regras do controle de estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Desconheço as regras	21	21,6
Falta de materiais adequados	16	16,5
Ambiente de trabalho impróprio	7	7,2
Falta de tempo	19	19,6
Não tenho dificuldade	34	35,1
Total	97	100

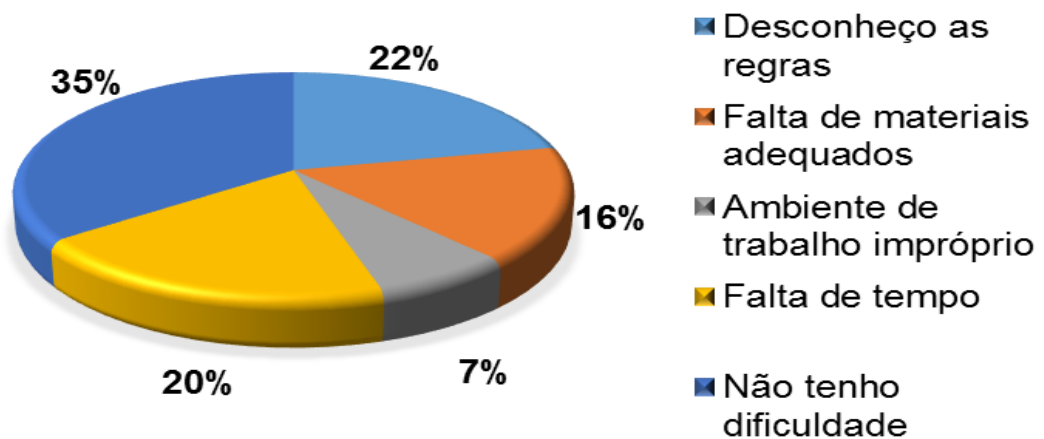


Figura 11- O que dificulta seguir as regras do controle de estoque no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

Apesar de 35% afirmar não ter dificuldade de seguir regras, preocupa o fato de 22% desconhecerem as regras e outros 20% não terem tempo para cumpri-las. Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 55% das pessoas não sentiam dificuldade em

seguir as regras do controle de estoque, no ano de 2016, 35% das pessoas não sentem dificuldade, houve um declínio de 20% nesse período. Isso é ruim para a empresa, pois todos tem que cumprir as regras.

Tabela 12- Pessoas que não dão importância em Anotar e passar aos responsáveis a Movimentação dos Produtos no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Nenhuma	47	48,5
De 1 a 3 pessoas	24	24,7
De 4 a 7 pessoas	13	13,4
De 8 a 15 pessoas	3	3,1
Mais de 15 pessoas	10	10,3
Total	97	100

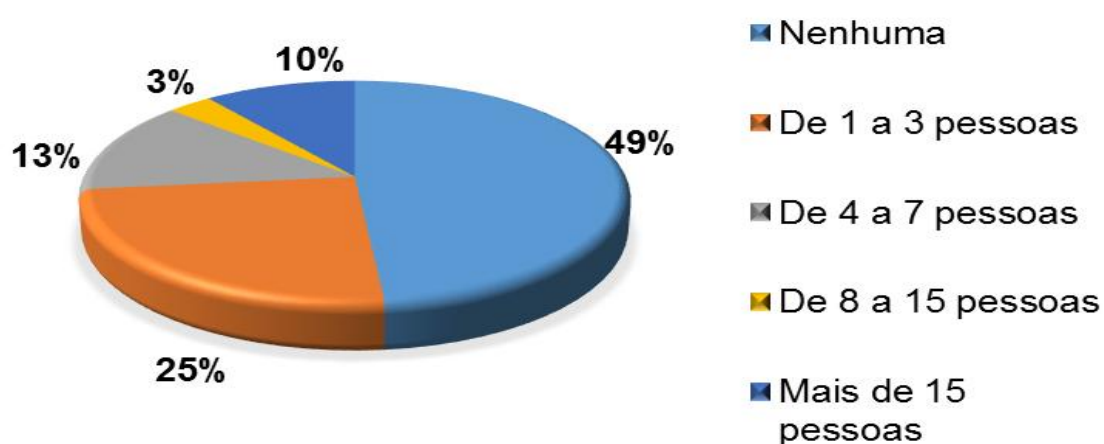


Figura 12- Pessoas que não dão importância em Anotar e passar aos responsáveis a Movimentação dos Produtos no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

No ano de 2016, 49% dos colaboradores anotam e passam ao responsáveis a movimentação dos produtos. Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 38% passam aos responsáveis. Houve um crescimento de 11%. Os colaboradores dos Supermercados Estrela tiveram um crescimento simbólico, o que é bom, pois o estoque se torna cada vez mais organizado.

Tabela 13- Reação dos colaboradores quando presenciaram a situação citada acima no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Nunca vi algo assim	21	21,6
Avisa ao superior	30	30,9
Alerta a pessoa sobre as regras	35	36,1
Não interfere (Não faz nada)	6	6,2
Corrige o erro sem informar a ninguém	4	4,1
Total	96	99

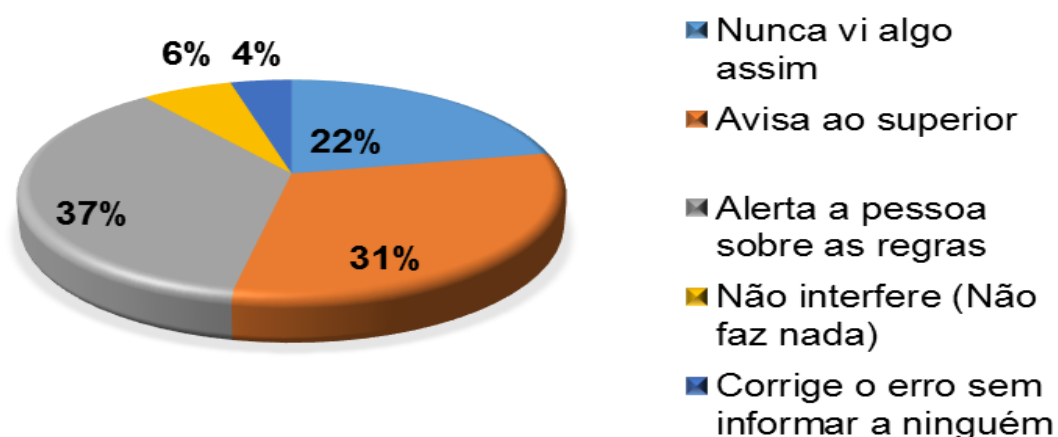


Figura 13- Reação dos colaboradores quando presenciaram a situação citada acima no Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016

A maioria dos funcionários alerta os outros funcionários sobre as regras, cerca de 37%. Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 47% dos funcionários alertavam dos outros funcionários sobre as regras, ou seja, houve um declínio de 10%, ou que não é bom para a empresa, pois todos os funcionários devem anotar sobre a movimentação de todos os produtos dentro da empresa.

Tabela 14- Importância da Política de Controle de Estoque nos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
É de extrema importância para o desenvolvimento da empresa	87	89,7
É importante apenas para o setor de comprar	3	3,1
É importante para a maioria dos setores	5	5,2
É importante para alguns setores	1	1
Total	96	99

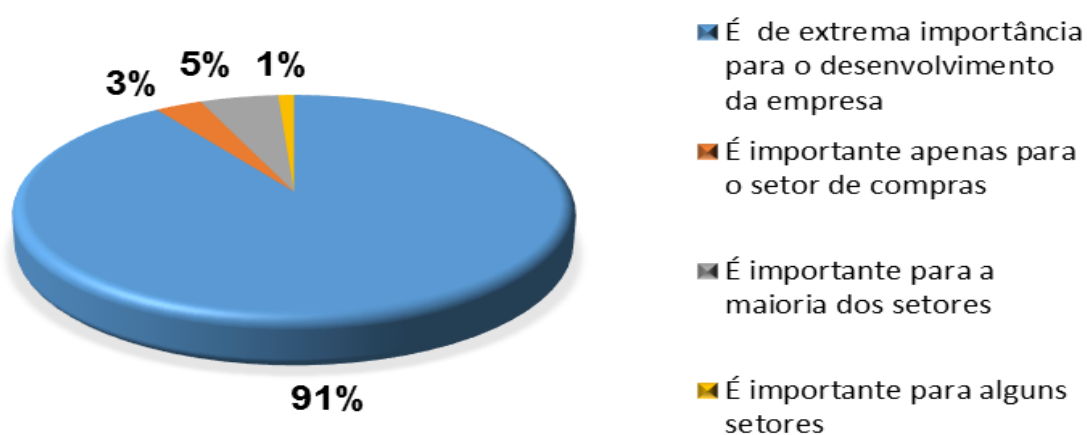


Figura 14- Importância da Política de Controle de Estoque dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

Assim como mostra a figura 14, a Política de Controle de Estoque é muito importante dentro da empresa, pois é com essa Política que os setores conseguem se organizar e as pessoas a fazerem as coisas corretas, se não houver uma política adequada acaba prejudicando o mercado todo, principalmente seu estoque.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 81% dos funcionários disseram ser importante a Política de Controle de Estoque, no ano de 2016, 91% disseram ter a mesma importância, ou seja, os funcionários estão cada vez mais tendo conhecimento, a respeito da importância para o mercado, tanto para o

crescimento da empresa, quanto para o crescimento profissional dos respectivos funcionários.

Tabela 15- Opinião dos colaboradores sobre a Política de Controle nos Supermercados Estrela Ltda.

	Frequência	Porcentagem
São rígidas	37	38,1
São difíceis de serem utilizadas	8	8,2
Há outras maneiras de controle com resultados mais eficazes	11	11,3
São fáceis de serem utilizadas	34	35,1
Desconheço a política adotada pelo supermercado	6	6,2
Total	96	99

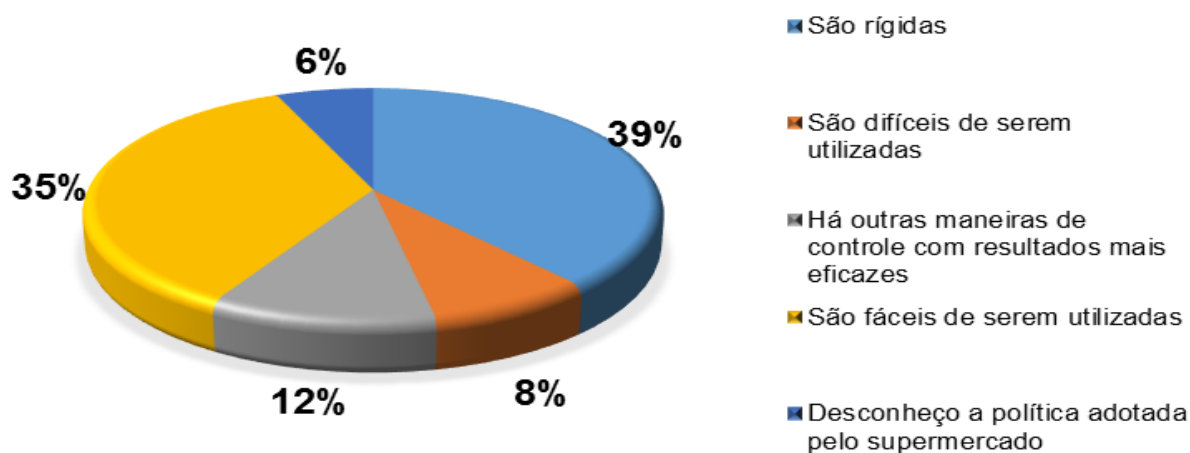


Figura 15- Opinião dos colaboradores sobre a Política de Controle nos Supermercados Estrela Ltda.

No ano de 2016, 39% dizem ser rígidas a Política de Controle de Estoque. Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 23% diziam ser rígidas, ou seja, houve um crescimento de 16% ao longo desse período. Isso significa que a empresa está crescendo cada vez mais, e conseqüentemente suas normas também, pois com

esse crescimento precisam de pessoas capacitadas e capaz de cumprir as normas da empresa.

Tabela 16- Como são feitas as anotações das movimentações dos produtos nos setores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

	Frequência	Porcentagem
Anotação individual	29	29,9
Anotação em grupo	24	24,7
É informado ao setor responsável (Escritório)	33	34
Não sei, ninguém de falou nada sobre isso	9	9,3
Não é anotado	1	1
Total	96	99

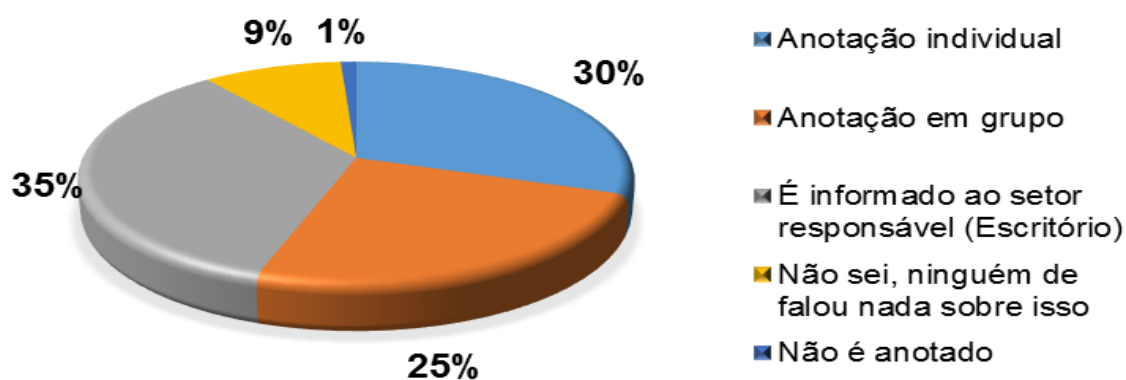


Figura 16- Como são feitas as anotações das movimentações dos produtos nos setores dos Supermercados Estrela Ltda., Maracaju-MS, 2016.

As anotações devem ser feitas na hora, assim que acontecer a movimentação do produto, seja por roubo, quebras ou até mesmo para utilização do açougue ou padaria, 35% informam o setor responsável, o que é correto na empresa.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 47% anotavam e passavam para o setor, ou seja, houve um declínio de 12%, o que é preocupante para a empresa, pois as anotações devem ser passadas para o setor responsável para ter um controle correto de seu estoque.

Tabela 17- Ao ser questionado: Você já pegou algum produto da área de venda ou do estoque, para ser utilizado na empresa e deixou para anotar depois? Os funcionários responderam:

	Frequência	Porcentagem
Procuro sempre anotar no momento que pego a mercadoria	89	91,8
Às vezes deixo para fazer a anotação mais tarde	6	6,2
Confio na minha memória e deixo para fazer anotações no fim do expediente	1	1
Total	96	99

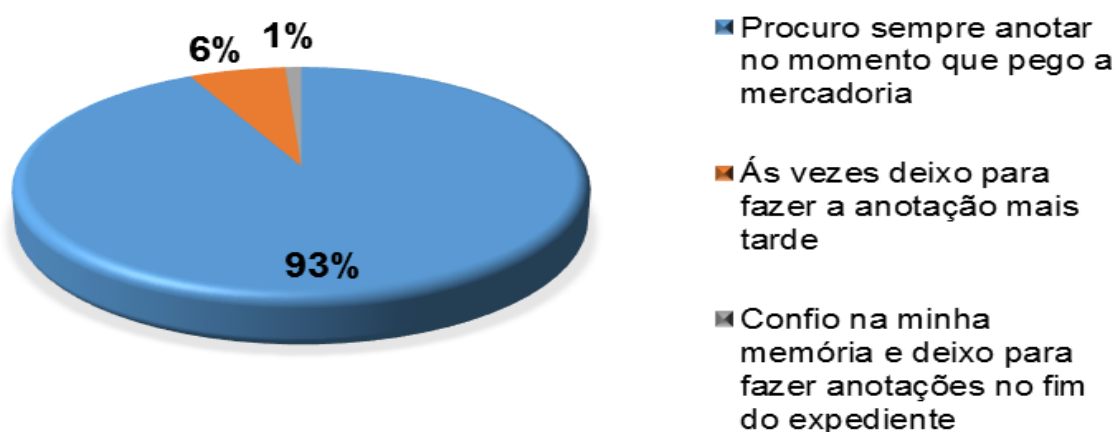


Figura 17- Ao ser questionado: Você já pegou algum produto da área de venda ou do estoque, para ser utilizado na empresa e deixou para anotar depois? Os funcionários responderam:

A maioria dos funcionários procura sempre anotar quando pega mercadoria, o que corresponde a 93% da pesquisa.

Se comparado à pesquisa de Muneischi (2009), 74% dos funcionários anotavam quando pegavam esses produtos, ou seja, houve um crescimento de 19%, no período.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados da pesquisa, pode-se concluir que o sistema de controle de estoques da empresa estudada apresentou pontos positivos, que evoluíram em relação ao ano de 2009, como: a melhoria na comunicação entre os setores, o aumento da preocupação dos funcionários em anotar quando pegam mercadorias para uso da própria empresa, e um aumento do número de funcionários que afirmam ter conhecimento sobre a política de controle de estoque dos Supermercados Estrela.

Esses três fatores são muito importantes para o sucesso de qualquer sistema de controle de estoque.

Por outro lado, a pesquisa mostra alguns elementos preocupantes que exigem atenção da empresa, tais como: apenas um terço dos funcionários repassa imediatamente as informações sobre movimentação de produtos aos responsáveis, eo fato de 65% dos funcionários afirmar ter dificuldades para seguir as regras de controle de estoque na empresa, seja por desconhecimento ou alegar falta de tempo para cumprí-las.

A hipótese inicialmente levantada se confirmou uma vez que, após a realização da pesquisa, evidenciou-se que o sistema de controle de estoque não é totalmente eficiente, mas melhorou em vários aspectos nos últimos anos.

Diante do exposto, sugere-se a empresa dê treinamentos a seus funcionários e que a empresa não tenha uma rotatividade funcionários tão alta, ou seja, aumente o rigor na seleção e contratação de funcionários buscando pessoas que estejam dispostas a cumprir as normas e as exigências do mercado em geral.

REFERÊNCIAS

BALLOU, R. **Logística empresarial: Transportes, administração de materiais e Distribuição física**. São Paulo: Atlas, 1995.

BERTAGLIA, P. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BENTO, P. **Gestão de estoques: A logística como ferramenta potencializadora da produção**. Publicado em 2009. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/T205730.pdf> Acessado em: 16/10/2016.

COSTA, F. **Introdução à administração de materiais em sistemas informatizados**. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/88309880/Sistema-Informatizado-Para-Controle-de-Estoque#scribd>>. Acessado em: 28/08/2015.

DIAS, M. A. P. **Administração de Materiais**- Ed compacta. 4. ed- São Paulo: Atlas, 1995.

DIAS, M. A. P. (1993). EBAH.COM.BR. **Gestão de Estoque**. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfXXEAC/gestao-estoque>>. Acessado em 03/09/2015.

Dias, M. A.R. **Administração de materiais: uma abordagem logística** Marco Aurélio R Dias. 5. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

DIAS, M. A. P. (1993) UNIPE.BR. **Gestão Estratégica de Recursos Materiais: Controle de Estoque e Armazenamento**. Disponível em: <<http://unipe.br/blog/administracao/wp-content/uploads/2008/11/gestao-estrategica-de-recursos-materiais-controle-de-estoque-e-armazenamento>>. Acessado em 08/09/2015.

DIAS, M.A.P (2010): Disponível em: <<http://lab.fateclins.edu.br/site/trabalhoGraduacao/gAR3ta979LTa501ExnfSjYRoxQ7psOFItvCUwL264jQCHmX>>. Acessado em 03/09/2015.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**.4ed São Paulo: Atlas,2002

MEUSUCCESSO.COM. **Conheça os tipos de estoque de uma empresa e saiba se você usa o modelo correto**. Disponível em: <<https://meusuccesso.com/artigos/logistica/conheca-os-tipos-de-estoque-de-uma-empresa-e-saiba-se-voce-usa-o-modelo-correto-83/>>. Acessado em: 27/08/2015.

MESSIAS, S. B. **Manual de Administração de Materiais**- Ed revista e atualizada. 9. ed- São Paulo: Atlas, 1989.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de Pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, P. G.; ALT, P. R. C. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

POZO, H. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais**. São Paulo: Atlas, 2001.

ROSA, P.M. da. **Análise da Gestão da Informação: Um estudo de caso na Secretaria Municipal de saúde de Maracaju-MS**. Disponível em: Biblioteca UEMS –Unidade Maracaju-MS.

UNIVERSIDADE ESTOQUE. **Tipos de estoques: você sabe quais são os principais?** Publicado em 2014. Disponível em <<http://universidadeestoque.com.br/blog/index.php/tipos-de-estoque-voce-sabe-quais-sao-os-principais/>> Acessado em 16/10/2016.

VENTURA, V. G; GONÇALVES, S. L. A. **Gestão de estoques: Um estudo de caso num supermercado em Cataguases-MG**. Publicado em 2009. Disponível em: <http://sudamerica.edu.br/argumentandum/artigos/argumentandum_volume_4/Gest%C3%A3o%20de%20estoques%20estudo%20de%20caso.pdf> Acessado em 16/10/2016.

APÊNDICE

Apêndice A – Modelo de questionário aplicado aos respondentes da pesquisa.

O modelo de questionário apresentado a seguir constitui, na íntegra, o instrumento de coleta de dados aplicado junto aos funcionários do Supermercado Estrela Ltda., utilizando as próximas 03 páginas

QUESTIONÁRIO

Este questionário tem como objetivo analisar o sistema de controle de estoques nos Supermercados Estrela Ltda. Trata-se de um trabalho de natureza acadêmica (Trabalho de Conclusão de Curso), com o título “EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE CONTROLE DE ESTOQUE DOS SUPERMERCADOS ESTRELA LTDA EM MARACAJU-MS” E, vinculado ao Curso de Administração da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS).

A sua colaboração será valiosa para a pesquisa e pode ajudar a empresa a aprimorar as atividades administrativas.

Observações para preenchimento do questionário:

- Assinalar somente uma alternativa para cada questão;
- **NÃO É NECESSÁRIO COLOCAR SEU NOME.** *Você não será identificado em momento algum. Esse questionário será recolhido em uma urna, sem qualquer identificação.* (Por favor, seja sincero em suas respostas). *Obrigado!*

1-Quanto tempo você trabalha na empresa?

1. () Menos de 1 ano
2. () 1 a 2 anos
3. () 2 a 3 anos
4. () 3 a 5 anos
5. () Mais de 5 anos

2-Qual é a sua idade?

1. () Menos de 20 anos
2. () 21 a 25 anos
3. () 26 a 30 anos
4. () 31 a 35 anos
5. () Mais de 36 anos

3-Qual setor você trabalha?

1. () Açougue
2. () Padaria
3. () Administração (Financeiro, compras ou faturamento, Gestão de pessoas)
4. () Recepção, operador de caixa ou empacotamento

5. () Hortifruti
6. () Recebimento e reposição

4-Você sabe que nos Supermercados Estrela adota-se uma política de controle de estoque, sendo necessário anotar e passar para os responsáveis, todas as informações sobre as movimentações de produtos?

1. () Sim
2. () Não

5-Nos supermercados Estrela, há uma alta rotatividade de produtos e variadas mercadorias. Você acredita que seria possível controlar todo o estoque com precisão?

1. () Sim
2. () Não

6-Com que frequência, você costuma seguir todas as normas referente ao controle de estoque, dentro da empresa em que trabalha?

1. () Nunca
2. () Raramente
3. () Às vezes
4. () Frequentemente
5. () Sempre

7- Na sua opinião, qual setor "tem mais FACILIDADE para desempenhar eficientemente o controle de estoque, de modo que venha atender as normas estipuladas, pela Administração dos Supermercados Estrela"?

1. () Recebimento
2. () Padaria
3. () Açougue
4. () Compras
5. () Faturamento
6. () Transferências para as filiais
7. () Reposição

8- Na sua opinião, qual setor "tem mais DIFICULDADE para desempenhar eficientemente o controle de estoque, de modo que venha atender as normas estipuladas, pela Administração dos Supermercados Estrela"?

1. () Recebimento
2. () Padaria
3. () Açougue
4. () Vendas
5. () Faturamento
6. () Transferências para as filiais

7. () Reposição

9-Qual seria o responsável por haver 'falhas' do estoque físico comparado ao sistema?

1. () As pessoas
2. () O sistema
3. () Ambos (as pessoas e o sistema)

10-O estoque físico não confere com o do sistema. Qual seria o principal fator causador?

1. () Alta rotatividade de funcionários
2. () Falta de comunicação e conhecimento
3. () Falhas no sistema
4. () Política pouco flexível na área
5. () Não sei

11-Na empresa o que atrapalha e dificulta, em sua opinião, seguir as regras do controle de estoque?

1. () Desconheço as regras
2. () Falta de materiais adequados
3. () Ambiente de trabalho impróprio
4. () Falta de tempo
5. () Não tenho dificuldade

12-Quantas pessoas você conhece, dentro do supermercado, que não dão importância em anotar ou passar para os responsáveis as movimentações de produtos?

1. () Nenhuma
2. () 1 a 3 pessoas
3. () 4 a 7 pessoas
4. () 8 a 15 pessoas
5. () Mais de 15 pessoas

13-Qual a sua reação quando presencia a situação citada acima?

1. () Nunca vi algo assim
2. () Avisa ao superior
3. () Alerta a pessoa sobre as regras
4. () Não interfere (não faz nada)
5. () Corrige o erro sem informar a ninguém

14-Em sua opinião, qual a importância de uma política de controle de estoque em uma empresa?

1. () É de extrema importância para o desenvolvimento da empresa
2. () É importante apenas para o setor de compras

3. () É importante para a maioria dos setores
4. () É importante para alguns setores
5. () Não há importância

15-Qual sua opinião sobre a política de controle do estoque adotada pelo supermercado em que trabalha?

1. () São rígidas
2. () São difíceis de serem utilizadas
3. () Há outras maneiras de controle com resultados mais eficazes
4. () São fáceis de serem utilizadas
5. () Desconheço a política adotada pelo supermercado

16-Como são feitas as anotações sobre a movimentação dos produtos no seu setor?

1. () Anotação individual
2. () Anotação em grupo
3. () É informado ao setor responsável (Escritório)
4. () Não sei, ninguém me falou nada sobre isso
5. () Não é anotado

17-Você já pegou algum produto da área de venda ou do estoque, para ser utilizado na empresa e deixou para anotar depois?

1. () Procuo sempre anotar no momento que pego a mercadoria
2. () Às vezes deixo para fazer a anotação mais tarde
3. () Confio na minha memória e deixo para fazer anotações no fim do expediente