



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TOCANTINS
CAMPUS PORTO NACIONAL
CURSO SUPERIOR: TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

THAYNARA LIMA MILHOMEM

**GESTÃO DE ESTOQUE: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA LOJAS NOSSO
LAR EM PORTO NACIONAL- TO**

**PORTO NACIONAL
2019**

THAYNARA LIMA MILHOMEM

**GESTÃO DE ESTOQUE: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA LOJAS NOSSO
LAR EM PORTO NACIONAL- TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como exigência à obtenção do grau de Tecnólogo em Logística.

Orientador: Prof. Esp. Leandro Maluf

Co-Orientador: Prof. Me. Marcony Messias S. de Carvalho

**PORTO NACIONAL
2019**

M644g

Milhomem, Thaynara Lima.

Gestão de estoque: um estudo de caso na empresa lojas nosso lar em porto nacional - TO / Thaynara Lima Milhomem - Porto Nacional: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, 2019.

43 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Curso de Licenciatura em Logística, Porto Nacional, TO, 2019.

Orientador: Prof. Me. Leandro Maluf.

1. Gestão de Estoque. 2. Logística. 3. Lojas Nosso Lar. I. Milhomem, Thaynara Lima. II. Título.

CDD: 658.7

THAYNARA LIMA MILHOMEM

**GESTÃO DE ESTOQUE: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA LOJAS NOSSO
LAR EM PORTO NACIONAL- TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Tecnologia em Logística do
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do
Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como exigência à
obtenção do grau de Tecnólogo em Logística.

Aprovado em ____/____/____.

BANCA AVALIADORA

Prof.^a. Esp. Leandro Maluf (Orientador)
Professor do IFTO - *Campus* Porto Nacional

Prof. Me. Marcony Messias S. de Carvalho (Co-orientador)

Prof.^a. Me. Millena Adrianna Formiga Dias Bernardeli
Professora do IFTO - *Campus* Porto Nacional

Prof. Me. Paulo Tizoni Paraná
Professor do IFTO – *Campus* Porto Nacional

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter me dado força para conseguir este mérito tão importante em minha vida. Sei o quanto foi difícil enfrentar tantas barreiras que pensei que seria impossível chegar até aqui. Mas, Deus com a sua infinita bondade me deu a vida e me ama incondicionalmente sempre esteve ao meu lado me ajudando.

Agradeço também ao meu companheiro e amado esposo Atiliano que desde o começo me ajudando e me apoiando para que eu pudesse conquistar essa grande felicidade. Meu mais que especial agradecimento ao professor Me. Marcony, obrigado por ter aceitado meu convite de ser meu co-orientador na hora que mais precisei e obrigado por acreditar em mim e por dar apoio em todo esse percurso, você é muito fera! Não poderia esquecer do meu orientador Leandro Maluf, obrigado por me ajudar e acreditar nesse grande sonho junto comigo. E meu obrigado a todos os professores que desde o início do curso contribuiu com meu desenvolvimento acadêmico.

Agradeço também ao meu querido pai/avô Raimundo que hoje não está presente, mas fez parte do meu ensino, a minha amada avó Maria, minha querida mãe Márcia e meu irmão Thiago por sempre acreditar em mim, as minhas tias Sandra, Reijane Milhomem e Vilma obrigada por cada palavra de encorajamento e por cada oração dedicada a mim para que eu conseguisse concluir o meu sonho; agradeço imensamente aos meus familiares principalmente a minha Família Lima, as minhas cunhadas, o neném da titia Nicollas Emanuell, amigos, aos meus colegas de serviços e em especial a Fabiana, Ligia, Thamires, Jorgiane, Luana, Flaviane, Leticia (minha companheira da faculdade), que me incentivaram muito e sempre me apoiando. E aos meus amados irmãos e amigos de Igreja Raphaella, Fernanda, Thayanne, Leandro, Regina, Edimar, Gledson, Samuel e etc..., que em todo tempo me encorajaram e me ajudaram na realização desse sonho. Palavras não são suficientes para expressar o tamanho da minha gratidão por tudo que fizeram e fazem por mim, então eu agradeço a Deus por vocês existirem e por ter me suportado durante todo esse tempo que busquei ao meu tão sonhado e realizado sonho. Meu muito obrigado! Vocês são especiais na minha vida.

Dedico este trabalho ao Deus da minha vida que me deu força até aqui, dedico também ao meu esposo Atiliano, a minha avó Maria, minha mãe, meus familiares, amigos, aos meus mestres que muito contribuíram nessa caminhada.

“Deus transforma choro em sorriso, dor em força, fraqueza em fé e sonho em realidade.”

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo geral, analisar como acontece a gestão de estoque da empresa Lojas Nosso Lar na cidade de Porto Nacional – TO. O estudo trata-se de uma pesquisa de campo com abordagem qualitativa, descritiva e exploratória, cujo método de coleta de dados foi um roteiro de entrevista semiestruturado, aplicado a 03 colaboradores responsáveis por esta filial, sendo estes dados analisados. Os entrevistados da pesquisa ressaltam que a empresa utiliza um sistema de informação que integra todas as atividades na empresa. De acordo com os dados recolhidos, apontam que a empresa possui uma gestão de estoque e que atende suas necessidades atuais. Desta forma, pode-se observar que o gerenciamento de estoques tem grande importância para o mundo organizacional, pois contribui positivamente, podendo atingir os objetivos da empresa e seu nível de serviço ao cliente com mais eficiência e eficácia.

Palavras chave: Gestão de Estoque; Logística; Lojas Nosso Lar.

ABSTRACT

The present research has as general objective, to analyze how happens the stock management of the company Lojas Nosso Lar in the city of Porto Nacional - TO. The study is a field research with a qualitative, descriptive and exploratory approach, whose method of data collection was a semi-structured interview script, applied to 03 employees responsible for this branch, and these data were analyzed. Survey respondents point out that the company uses an information system that integrates all the activities in the company. According to the data collected, they point out that the company has a stock management and that it meets its current needs. In this way, it can be observed that inventory management is of great importance to the organizational world, since it contributes positively, being able to reach the objectives of the company and its level of service to the client more efficiently and effectively.

Keywords: Inventory Management; Logistics; Lojas Nosso lar.

LISTA DE SIGLAS

CD – Centro de Distribuição.

ERP - Enterprise Resource Planning (Planejamento dos Recursos da Empresa)

JIT - Just in Time.

MRP - Material Requirement Planning (Planejamento de Necessidades de Materiais).

MRP II - Manufacturing Resource Planning (Planejamento de Recursos de Manufatura).

SAP - Sistema de Administração da Produção.

LISTA DE TABELA

Tabela 1- Tipos de Estoques

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Problemática.....	10
1.2 Objetivo	10
1.2.1 Objetivos Específicos.....	10
1.3 Justificativa.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Conceituando Logística.....	12
2.2 Conceituando Estoque	13
2.2.1 Tipos de Estoque	14
2.3 Gestão de Estoques	15
2.4Tecnologias e Ferramentas na Gestão de Estoque	16
2.4.1 Just in Time	17
2.4.2 MRP - Material Requirement Planning.....	17
2.4.3 MRP II - Manufacturing Resource Planning	18
2.4.4 ERP (Enterprise Resource Planning).....	20
2.4.5 Curva ABC	21
3 SOBRE A EMPRESA	23
4 METODOLOGIA	24
5. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	26
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS.....	35
MATERIAL ON LINE.	38
APÊNDICES	39

1 INTRODUÇÃO

A gestão de estoque tem se tornado uma área bem estudada e questionada a respeito de suas influências no sucesso organizacional nos últimos anos. Desta forma, é significativo que as empresas saibam fazer a previsão de estoque disponível, seu fluxo e a entrega de produtos, pois isso pode acarretar o atendimento ou não do seu cliente.

Segundo Ballou (2007), a gestão de estoque é importante o procedimento onde se planeja, coordena e controla toda a mercadoria que entra e sai na empresa. Esse controle deve ser realizado não apenas para produtos já acabados, mas também para os componentes, matérias-primas e produtos semiacabados, no caso de indústria.

Corrêa e Corrêa (2004), afirma que quanto mais variedades de produtos e clientes uma loja possuir, mais difícil fica de atender todas as necessidades, pois; a empresa tem uma quantidade maior de itens para controlar o seu estoque.

A gestão de estoque em empresas do varejo deve ser bem acompanhada, com uma máxima disponibilidade de produto com o menor estoque possível. Neste sentido, deve ter uma gestão de estoque eficiente, a empresa tem que ter um bom planejamento da demanda e oferta, monitorando cuidadosamente o seu estoque objetivando garantir disponibilidade de produtos.

De acordo Parente (2010), o varejo são todas as atividades que englobam o processo de vendas de produtos e serviços atendendo a uma demanda, que chegue até o seu consumidor final. Os varejistas compram, recebem e estocam produtos a fim de oferecer aos clientes a conveniência de tempo e lugar para aquisição de seus determinados produtos.

Uma vez que uma má administração do setor de compras e vendas podem gerar problemas de falta de produtos ou acúmulos, e até mesmo de obsolescência de mercadorias, ou seja, deixar uma mercadoria em tal condição, que mesmo estando em perfeito estado de funcionamento, deixe de ser útil ou atrativo aos olhos do cliente.

A empresa Lojas Nosso Lar em Porto Nacional-TO, oferece diversos produtos, dentre eles: Móveis & Eletrodomésticos, cama, mesa e banho. A loja está localizada na Av. Joaquim Aires, N° 2341 no centro da cidade. Ela foi inaugurada em setembro de 2013, sendo hoje a maior loja de Móveis & Eletrodomésticos da cidade, emprega mais 50 funcionários, faz parte de um grupo de lojas atuante no Tocantins, Pará, Maranhão e Bahia.

A empresa é do tipo familiar, tendo uma administração fechada e centralizada.

1.1 Problemática

Diante da importância da gestão de estoque para o sucesso das empresas, e da complexidade que envolve o tema, este trabalho buscou resposta para a seguinte questão: Como acontece a gestão de estoque de móveis e eletrodomésticos na empresa Lojas Nosso Lar na cidade de Porto Nacional - TO?

1.2 Objetivo

O estudo tem como objetivo geral, analisar como acontece a gestão de estoque da empresa Lojas Nosso Lar na cidade de Porto Nacional – TO.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Compreender Gestão de Estoques.
- Analisar as tecnologias e ferramentas utilizadas na gestão do estoque de moveis e eletrodomésticos;
- Identificar os pontos fortes e fracos da gestão de estoque de moveis e eletrodomésticos na empresa Lojas Nosso Lar de Porto Nacional – TO;
- Compreender as estratégias utilizadas na gestão de estoque de moveis e eletrodomésticos da empresa Lojas Nosso Lar de Porto Nacional – TO

1.3 Justificativa

Atualmente importância da gestão de estoques, tanto para a logística quanto para o gerenciamento de cadeias de suprimentos, tem se tornado cada vez mais evidente no meio acadêmico e empresarial (WANKE, 2011).

No âmbito acadêmico, a contribuição deste trabalho é o confronto entre a teoria sobre gestão de estoques e as formas de como a gestão de estoque é utilizada na prática pela empresa Lojas Nosso Lar, na cidade de Porto Nacional – TO.

O tema abordado se justifica pela importância da Gestão de Estoque para as empresas de Moveis e Eletrodomésticos. Neste sentido opta-se em fazer um estudo

em uma empresa desse seguimento na cidade de Porto Nacional-TO., que é referência comercial para a região. Porto Nacional é um município do estado mais novo do Brasil, o estado do Tocantins. Criado em 1988. O estado está localizado na região norte do país, e possui 139 municípios, sendo a cidade de Porto Nacional, a quarta cidade maior do estado. (CONEXÃO TOCANTINS, 2013).

A relevância desse estudo é a necessidade de estudos voltados para a gestão de estoques em empresas do varejo, que têm grande rotatividade de produtos e uma necessidade de oferecer variedades, estoque equilibrado e preços baixos, o que envolve o gerenciamento de materiais, que pode minimizar gastos, reduzir o tempo de entrega e facilitar a sua localização. A gestão de estoque alinhada a uma boa comunicação, pode eliminar o tempo gasto na procura de algum produto e ainda, contribuí para que haja redução de custos e tempo de entrega.

O assunto abordado torna-se relevante, pois simplifica processos gerenciais e torna mais eficaz e eficiente a execução dos trabalhos nas empresas, ocasionando melhorias na qualidade dos serviços oferecidos e resultando na lucratividade, buscando satisfazer as necessidades dos clientes e por consequência o desenvolvimento das empresas.

O trabalho foi estruturado em capítulos, sendo eles: Introdução; Referencial Teórico; Sobre a empresa; Metodologia; Apresentação, Análise e Discussão de Resultado; Considerações Finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceituando Logística

A caracterização de logística não pode ser considerado de forma alguma estático. De acordo com os conceitos propostos aqui citados por diferentes autores, percebendo que dependendo da abordagem de cada autor, fica claro a aplicação específica para englobar todas as atividades internas e externas da cadeia de gestão e todos os seus demais componentes desta base.

Segundo Coronado (p. 72, 2009)

A logística é feita através do planejamento do fluxo de estoques e serviços, realizando o controle eficiente das ações visando que o cliente seja atendido de forma satisfatória. Essa logística é compreendida também como o movimento de bens e os serviços envolvidos tendo a forma como ela é realizada como foco.

Sendo o estoque uma das áreas primárias da Logística, precisa-se de um bom planejamento de estoque que evolva um controle eficiente e eficaz para que a empresa mantenha sempre seu foco, visando atender seus clientes de forma satisfatória, oferecendo seus bens ou serviços de acordo suas necessidades.

Conforme enfatiza Ballou (2002, p.21), “A missão da logística é dispor a mercadoria ou serviço certo, no lugar certo, no tempo certo e nas condições desejadas, ao mesmo tempo em que fornece a maior contribuição à empresa”

Coronado (2009), deixa uma definição que também pode ser usada para logística, que ela consiste no gerenciamento de materiais desde que são adquiridos, passando por diversas etapas de movimentação, até a armazenagem. Ao final desse fluxo são gerados lucros, atendendo às solicitações a custo baixo.

Rodrigues (2004), afirma que na década de 70, começou a aumentar a pressão do mercado consumidor por variedade de produtos, melhorias nos níveis de serviços e elevada produtividade, demandando um melhor gerenciamento da produção com ênfase na racionalização de custos de forma a manter preços capazes de gerar vendas e melhorar lucratividade na empresa.

Segundo Fleury (2000, p.29)

As mudanças econômicas vêm transformando a visão empresarial sobre logística, que passou a ser vista não mais como uma simples atividade

operacional, um centro de custos, e sim como uma atividade estratégica, uma ferramenta gerencial que pode representar vantagem competitiva.

Devido todas as mudanças econômicas ressaltadas pelo autor acima, a logística começou a ser mais sistematizada, que passou ser vista não mais como uma atividade qualquer, mas sim de área que necessita cuidado, planejamento e prioridades no mercado.

Para Rodrigues (2004), a Gestão Logística passa a ser conceituada como, parte do gerenciamento da cadeia de abastecimento que planeja, programa e controla o futuro, e reverte o fluxo em armazenagem de bens, serviços e informações relacionadas entre o ponto de origem e o ponto de consumo, a fim para atender às exigências dos seus clientes para que haja um relacionamento e gerenciamento satisfatório.

2.2 Conceituando Estoque

Moreira (2004), diz que estoque é definido como qualquer acúmulo de quantidades de bens físicos, conservados de modo improdutivo em determinado período de tempo, a fim de atender uma demanda, tanto de produtos acabados, como de matérias-primas ou produtos intermediários.

Segundo Ballou (2006), todos produtos acabados acumulado, matérias-primas, suprimentos, materiais em processo produtivo na cadeia logística das empresas, é considerado estoque, que representa entre 20% e 40% do seu valor anual. Chopra e Meindl (2004), corrobora afirmando que estoque é o principal fator gerador de custos em uma cadeia de suprimentos.

Ballou (2006), escreve que os autores e pesquisadores críticos dessa área consideram os estoques como desperdício, visto que ele absorve o capital que poderia ser utilizado e aplicado na produtividade, gerado assim, maior competitividade. Entretanto, Taylor (2006), salienta que o estoque é necessário para que a empresa tenha sempre estoque disponível para atender suas necessidades. O autor afirma que a política de estoque zero dificilmente torna-se uma opção para as organizações, sendo que os clientes que exigem das empresas prazos reduzidos, é cada vez maior.

Conforme Dias (2012), a gestão de estoque é uma função necessária para a saúde da cadeia de suprimentos, assim como para os impactos na saúde financeira do balanço patrimonial. O processo de gestão de estoque busca em manter um

inventário ideal para poder atender as necessidades das empresas. No entanto, é preciso ficar atento para não acumular estoque em excesso, de modo que possa afetar os valores financeiros da empresa.

Bossoni (2009), destaca que as empresas estão cada vez mais preocupadas em gerenciar e manter o nível dos estoques, peça fundamental no processo produtivo. Desta forma, a gestão de estoque é de suma importância para o bom andamento e sobrevivência de uma organização.

De acordo com Martins et.al (2009), estoque tem a função de funcionar como reguladores do fluxo de negócios. Como a velocidade com que as mercadorias são recebidas.

2.2.1 Tipos de Estoque

As quaisquer decisões tomadas sobre alguns tipos de estoques, terão influências sobre os outros tipos de estoque, e essa regra às vezes é esquecida nas estruturas de organização mais tradicionais e conservadoras (DIAS, 2009).

Segundo Slack et.al (1997), há várias razões para o desequilíbrio entre a taxa de fornecimento e de demanda em diferentes pontos de qualquer operação que leva a diferentes tipos de estoque. Há quatro tipos:

Tabela 1- Tipos de Estoques

ESTOQUE ISOLADOR	ESTOQUE DE CICLO	ESTOQUE DE ANTECIPAÇÃO	ESTOQUE NO CANAL
Chamado de estoque de segurança. Seu propósito é compensar as incertezas inerentes a fornecimento e demanda, ele compensa as incertezas de	Ocorre porque um ou mais estágios na operação não podem fornecer todos os itens que produzem simultaneamente todos os dias	Mais usado quando as flutuações de demanda são significativas, mas relativamente previsíveis. Ele também pode ser usado quando as variações de	Existem porque o material não pode ser transportado instantaneamente entre o ponto de fornecimento e o ponto de demanda. Todo estoque, por tanto, em trânsito,

processo de fornecimento de bens para a loja e da demanda de bens para fora da loja;	para cada área de seus fornecimentos;	fornecimento são significativas;	ou que esteja em movimento de traslado é estoque no canal.
--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------------------------------

Fonte: Callegaro e Quagliato (2010).

As empresas têm que está atentas aos tipos de estoque que ela dispõe, e o gestores, deve conhece-las teoricamente e tecnicamente, de forma que consiga gerenciar de forma adequada e direcionada a atingir seus objetivos organizacionais.

2.3 Gestão de Estoques

Em uma definição geral sobre a Gestão de estoque, pode-se dizer que é a supervisão e controle de pedidos, do armazenamento e das vendas dos itens que uma empresa compra e vende, nada mais é; o saber receber, armazenar e guardar os materiais estocado de acordo com as normas de cada produto.

Segundo Russo (2013), a Gestão de estoque é o planejamento, o dimensionamento e o controle dos estoques que são funções indispensáveis para uma boa gestão das operações produtivas em qualquer organização. Com base nas afirmações do autor citado, as funções da gestão de estoque é uma ferramenta necessária para se obter êxito, deixando-o sempre de forma organizada e de uma maneira bem estruturada.

Dias (2012), ressalta ainda dizendo que a Gestão de Estoques é definida como o planejamento e controle de mercadorias para uma rápida reposição, desde a sua entrada, até a sua saída. Portanto, é todo o processo disponível que uma determinada organização pode utilizar.

Conforme Wanke (2000, p.177)

A definição de uma política de estoques depende de definições claras para quatro questões: (1) quanto pedir, (2) quando pedir, (3) quanto manter em estoques de segurança e (4) onde localizar. A resposta para cada uma dessas questões passa por diversas análises, relativas ao valor agregado do produto, a previsibilidade de sua demanda e às exigências dos consumidores finais em termos de prazos de entrega e disponibilidade de produto.

Segundo o autor, pode-se observar que cada empresa deve definir a quantidade correta de cada mercadoria, item que deve estar no estoque em um determinado período de tempo, para que a empresa não sofra prejuízos, os produtos devem ser estocados o menor tempo possível, fato que reduz custo de manutenção e indica que o investimento feito pela empresa teve um retorno rapidamente

Pozo (2010), afirma que a razão pela qual é preciso tomar uma decisão acerca das quantidades dos materiais a serem mantidos em estoque está relacionada com os custos de estocar.

De acordo Moura (2004), a gestão de estoques possui muita relevância, pois, por meio de uma gestão eficiente, é possível melhorar os processos da empresa, resultando em redução de custos e de economia nas suas aquisições de mercadorias. Dessa forma, as empresas devem fazer uso de recursos e ferramentas tecnológicas voltadas para administrar seus estoques, para que não haja compras desnecessárias e acúmulos de estoques, reduzindo assim custos excessivos, e obtendo melhoras no espaço físico.

2.4 Tecnologias e Ferramentas na Gestão de Estoque

Fleury et al (2000), afirma que as tecnologias da informação é a otimização do fluxo e estão aliadas à gestão de estoque, que proporcionam as empresas níveis consideráveis, facilitando a integração entre as empresas de uma cadeia produtiva, diminuindo o tempo de transações, pedidos, compras, facilitando o fluxo de informações, diminuindo custos provenientes de erros humanos e otimizando processos.

De acordo Dias (2009), gerenciar o estoque é um grande desafio para as empresas. No entanto, os principais problemas encontrados não está diretamente ligado a redução do número de produtos estocados, muito menos na redução de custos. Os gargalos está em atingir e manter uma quantidade necessária de produtos estocados, objetivando satisfazer as necessidades da empresa e dos clientes.

Existem várias ferramentas que auxiliam na gestão de estoque, essas ferramentas proporcionam praticidade, agilidade e confiança na tomada de decisões, garantindo assim, eficiência e eficácia nas atividades desenvolvidas pela empresa, a fim de alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos.

2.4.1 Just in Time

Segundo Laugeni e Martins (1999), o sistema Just in Time, designado por JIT, foi desenvolvido na Toyota Moto Company, no Japão. Pode se dizer que a técnica foi desenvolvida para combater o desperdício. Toda atividade que consome recursos e não agrega valor ao produto é considerado um desperdício. A filosofia JIT procura utilizar a capacidade plena dos colaboradores, pois a eles é delegada a autoridade para produzir itens de qualidade para atender no momento certo.

Indo ao encontro da ideia do autor, pode-se perceber que o JIT, evita o retrabalho, ou seja, elimina defeitos, desperdícios e aproveita ao máximo os processos produtivos. O JIT aplicado de forma adequada na organização traz retorno sobre o capital investido, elimina desperdícios de tempo e espaço, além de facilitar que os objetivos da logística proposta por Ballou (2006), que é ter o produto na hora certa, no momento certo e nas circunstâncias pretendidas ao cliente, sejam atendidos.

Para Slack (2007 p. 452), "O Just in Time visa atender à demanda instantaneamente, com qualidade perfeita e sem desperdícios". Desta forma, pode-se melhorar a produtividade e qualidade total, através da eliminação das perdas e desperdícios. Que proporciona um custo efetivo no tempo certo, na qualidade e quantidade exata.

2.4.2 MRP - Material Requirement Planning

Conforme Clovis (2001), o MRP tem como finalidade, controlar níveis de estoque, planejar as prioridades da operação e planejar a capacidade da carga do sistema de produção, mantendo o objetivo principal para a empresa, emitir ordens de fabricação, de compras, controlarem estoques e administrar a carteira de pedidos de clientes, operando em base, e com isso, uma previsão de vendas no mesmo prazo, de modo de ter materiais certos, no lugar certo e na hora certa.

Segundo Corrêa e Giansesi (1996), o MRP ou cálculo das necessidades dos materiais, consiste em um Sistema de Administração da Produção (SAP) de grande porte, que têm sido implantados pelas empresas ao redor do mundo, desde os anos 70. O MRP lida especialmente com suprimento de peças e componentes cujas demandas dependem de determinado produto final.

Pode-se observar que nas literaturas os conceitos básicos do MRP existem há muito tempo, porém, apenas recentemente computadores e sistemas de informação têm permitido a empresa beneficiar-se dos métodos do MRP.

Para Pozo (2002), o MRP é a base de materiais obtidas na folha de operação do produto com os dados da quantidade vendida, calculando as necessidades e a disponibilidade de cada item em estoque.

Para que o processo se inicia a partir da informação de “quando” e “quanto” o cliente deseja consumir, ele explora essas informações para cada item componente do produto final. O sistema MRP é a ferramenta mais utilizada pelas organizações hoje em dia, ela disponibiliza o quanto de material será necessário e qual a quantidade prevista. (CORRÊA; GIANESI 1996).

Segundo Dias (1995, p.132), os objetivos do MRP são:

- Garantir a disponibilidade de materiais, componentes e produtos para atendimento ao planejamento da produção e às entregas dos clientes;
- Manter os inventários no nível mais baixo possível;
- Planejar atividade de manufatura, de suprimento e de programação de entregas.

Com a evolução da tecnologia e a necessidade de um sistema que tivesse uma maior amplitude e precisão, foi criado o MRP II, para atender as exigências dos clientes e das empresas através do cumprimento dos prazos de entrega e redução dos investimentos em estoque.

2.4.3 MRP II - Manufacturing Resource Planning

Conhecido como Planejamento de Recursos de Manufatura no Brasil, o MRP II em meados dos anos 80, foi desenvolvido para as indústrias, como sistema capaz de calcular as necessidades de recursos de um lote de produção baseado nas previsões de vendas. Para poder calcular as quantidades de materiais necessárias para fabricar produtos e programar a compra destes materiais, de acordo com os

tempos de máquina e trabalho necessários. Além de cálculos de disponibilidade e capacidade, ele determina uma hierarquia de ações e decisões visando as necessidades dos clientes (POZO, 2002).

De acordo com Gaither e Frazier (2001), o MRP II tem dois objetivos básicos sendo o primeiro que é melhorar o serviço ao cliente através do cumprimento dos prazos de entrega e reduzir os investimentos em estoque. Para adquirir e disponibilizar os materiais de produção na quantidade exata e no momento certo da sua necessidade.

Conforme Corrêa e Gianesi (1993, p. 105).

O princípio básico do MRP II é o princípio de cálculo de necessidades, uma técnica de gestão que permite o cálculo, viabilizado pelo uso de computador, das quantidades e dos momentos em que são necessários os recursos de manufatura (materiais, pessoas, equipamentos, entre outros), para que se cumpram os programas de entrega de produtos, com um mínimo de formação de estoques.

Corrêa e Gianesi (1996), complementam escrevendo que a característica do MRP II seja mais útil nos momentos de situações em que as estruturas de produto sejam complexas, com vários níveis e componentes em que as demandas sejam instáveis.

Para Dias (1995, p. 139)

O MRP II, caracteriza-se como excelente ferramenta de planejamento estratégico em áreas como logística, manufatura, marketing e finanças. É útil nas análises de cenários e auxilia na definição dos fluxos e estratégias de estocagem dentro do sistema logísticos da empresa.

O MRP II permaneceu por anos como uma ferramenta de alta precisão e útil para as empresas melhorarem sua produção. Entretanto, com a crescente concorrência do mercado e mudanças ocorridas em toda conjuntura mundial, surge a necessidade de integrar os setores e áreas da empresa. Desta forma, cria-se o Enterprise Resource Planning (ERP) que é um sistema integra todos setores das empresas, oferecendo tudo o que o MRP e o MRP II oferecem, só que com informações em tempo real, tornado possível os gestores gerenciar e otimizar os processos empresariais de forma mais embasada, melhorando a precisão do planejamento em um ambiente competitivo e cheio de incertezas (LAUDON E LAUDON, 2004).

2.4.4 ERP (Enterprise Resource Planning)

O ERP, ou Sistema de Gestão Empresarial, é uma ferramenta que se tornou muito popular entre as empresas a partir dos anos 2000. Ele é capaz de integrar todos os setores e otimizar o fluxo de informações. Ou seja, ele é um sistema que integra outro sistema, que é capaz de tratar de forma desfragmentada todo ou qualquer um conjunto de processos, são a base mais sólida para projetos de organizações (SOUZA E SACCOL, 2003)

De acordo Slack; Chambers; Johnston (2009), o ERP é o planejamento de recursos do empreendimento, pois ele é significativo para desenvolvimento da empresa e tem o objetivo de auxiliar o gestor da organização, e a analisar os departamentos antes de qualquer tomada de decisões.

Segundo Laudon e Laudon (2004, p. 61 e 62)

O sistema integrado coleta dados dos principais processos de negócios e os armazena em um arquivo único de dados abrangentes, e podem ser usados por outros setores da empresa. Resulta que os gerentes têm à mão informações mais precisas e oportunas para coordenar as operações diárias da empresa e uma visão ampla dos processos de negócios e fluxos de informação.

O objetivo é integrar todos os departamentos e funções em uma empresa em um único sistema disponível, para que as informações possam ser atendidas de acordo com cada necessidade da empresa. (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON 2009).

Bruzarosco (2005, p. 107) aponta que

Descobrir formas inovativas de melhorar os processos são reconhecidas como caminhos para agilizar o negócio e obter vantagens competitivas. Empresas sempre têm procurado por novas formas para reestruturar o trabalho e melhorar a organização do negócio. Porém, há carência de métodos para implementar e gerenciar o ciclo de vida do projeto e execução de processos.

É necessário métodos e ferramentas inovadoras para haja um desenvolvimento de novos produtos, novas práticas de compra de novos itens para se obter a melhoria do negócio, um sistema que integra, acompanha, e gera um maior fluxo de informações, mesmo em situações mais amplas e complexas.

Davenport (1998), revela que o ERP permite o acesso à informação em tempo real e contribui para a redução de estruturas gerenciais. Por outro lado, centraliza o controle sobre a informação, padroniza processos e procura unificar a cultura e o comando sobre a empresa. Muitas empresas têm aproveitado esses sistemas para introduzir mais disciplina. O ERP auxilia a padronizar práticas administrativas para empresas, até mesmo distantes geograficamente.

De acordo as ideias expostas acima, Souza e Saccol (2003, p.19), “(...) os ERPs são sistemas de informação adquiridos na forma de pacotes comerciais de software que permitem a integração de dados dos sistemas de informação transacionais e dos processos de negócios ao longo de uma organização”.

Além dos sistemas computacionais de gestão de estoque, existem outras técnicas e ferramentas comumente utilizadas na gestão de estoques. Uma bastante conhecida é a Curva ABC que, conforme Ching (2001, p. 47), “[...] baseia-se no raciocínio do diagrama de Pareto, em que nem todos os itens têm a mesma importância e a atenção, deve ser dada para os mais significativos”.

2.4.5 Curva ABC

Segundo Dias (2009), a curva ABC é um importante instrumento para o gestor; ela permite identificar aqueles itens que justificam atenção e tratamento adequados quanto a sua administração. A curva ABC gera informações através da ordenação dos itens conforme a sua importância relativa.

Segundo (Slack, 2009), a curva ABC tem sido usada para administração de estoques, para definição de políticas de vendas, estabelecimento de prioridades para a programação da produção e uma série de outros problemas usuais na empresa. Classe A 80% do valor do estoque, Classe B 15% e Classe C 5%. No entanto, sabe-se que na literatura é natural que haja diferença entre os valores estabelecidos e os valores reais, que podem ser influenciados por faixa de preços e demandas individuais.

Para Carvalho (2002, p. 226), a curva ABC é um método de classificação de informações, para que se separem os itens de maior importância ou impacto, os quais são normalmente em menor número.

Segundo Carvalho (2002), a curva ABC é um método de classificação de informações, para que se separem os itens de maior importância ou impacto. Em

áreas de estocagem, é uma poderosa ferramenta de identificação do impacto financeiro dos materiais uma vez que, qualquer volume acumulado gera custo para a empresa. Indo ao encontro da ideia do autor citado a cima, pode-se observar que a Curva ABC consiste na separação dos itens de estoques em três grupos, sendo:

- Classe A: é um dos grupos de itens mais importantes que devem ter uma maior atenção. Maior acúmulo de capital empregado.
- Classe B: é um grupo de itens em situação intermediária. Desta forma, é necessário buscar um nível adequado desta classe de produtos.
- Classe C: é um grupo de itens menos importante, geralmente tem um baixo valor financeiro empregado.

Para Ballou (2007, p. 97) “Evidentemente, esta relação 80-20 não é exata para toda firma, mas a desproporção entre valor de vendas e o número de itens é igualmente verdadeira”. É um método muito importante e observador para as organizações.

Moura (2004), escreve que “Curva ABC é o valor atualizado ou corrigido de cada item pode ser considerado em relação ao seu saldo em estoques e/ou valor anual da sua demanda.” Para isto, a Curva ABC deve ter um bom planejamento das atividades do setor de estoque. É necessário a integração das demais atividades da empresa, para que ele tenha sucesso no atendimento dos seus objetivos básicos e redução de custos, sem comprometer a qualidade do produto ou serviço.

3 SOBRE A EMPRESA

A empresa Lojas Nosso Lar na cidade de Porto Nacional-TO, localiza-se na Av. Joaquim Aires, Nº 2341 no Centro da cidade, ela foi inaugurada em setembro de 2013, e se localiza no mesmo lugar desde sua inauguração, sendo a maior loja de Móveis & Eletrodomésticos da cidade. Emprega mais 50 funcionários, e faz parte de um grupo de lojas atuante no Tocantins, Pará, Maranhão e Bahia.

A história do grupo nosso lar começou em 04 de setembro de 1995, fundada na Cidade de Araguaína, já dividido Estado de Goiás e Tocantins, a Loja de Móveis & Eletrodomésticos, com o nome fantasia "Lojas Nosso Lar".

A família Mocó Bravo, formada pelo casal Emídio e Dona Salvina deram início a sua primeira loja na cidade de Araguaína onde começou com uma Loja que era pequena de duas portas e 20 colaboradores. Os três irmãos Rodrigo Mocó Bravo, Marcelo Soares Bravo e Fernando Soares Bravo, transformaram aquela loja pequena em um grupo forte e consolidado, hoje é grupo Lojas Nosso Lar, concorre e supera nomes conhecidos nacionalmente (SIM DISTRIBUIDORA, 2019).

Atualmente em Araguaína é situada a loja matriz, atingido um pouco mais de 7000m². As Lojas Nosso Lar, geram mais de dois mil empregos diretos e indiretos, distribuídos em suas 14 lojas nos estados do Tocantins, Maranhão, Bahia e Pará, e conta com mais de 500 mil clientes cadastrados em seu sistema. A loja conta ainda com dois Centros de Distribuição (Araguaína e Palmas) se destacam no segmento com farta variedade de produtos, pagamento facilitado e preços competitivos. Ao todo, empregam cerca de 500 funcionários diretos e 300 indiretos, movimentando significativamente a economia do Tocantins. Tornou se uma das maiores empresas logísticas do Norte do país (SIM DISTRIBUIDORA, 2019).

Em 2008, as Lojas Nosso Lar ampliaram suas fronteiras de negócios, surgindo então a SIM Distribuidora de Peças. Com uma nova equipe formada por capacitados profissionais, proporcionou ao mercado do Tocantins, Pará, Maranhão, Bahia e Piauí mais uma oportunidade para adquirir produtos de qualidade com condições comerciais compatíveis à necessidade e expectativa do segmento (SIM DISTRIBUIDORA, 2019).

Com sede localizada em Araguaína/TO, atende além do Tocantins, os Estados do Pará, Maranhão, Bahia e Piauí. Com uma equipe de 15 consultores Externos de vendas e 10 internos de vendas. (SIM DISTRIBUIDORA, 2019).

4 METODOLOGIA

É utilizada a pesquisa de campo com aplicação de entrevista semiestruturada e observação, tendo como recorte espacial a empresa Lojas Nosso Lar, na cidade de Porto Nacional – TO., no período de fevereiro a junho de 2019. Foi feito um estudo numa perspectiva empresarial, seguindo os objetivos do trabalho; isso possibilitou debates e esclarecimentos acerca do caso em estudo.

Os sujeitos da pesquisa são os representantes da empresa e do setor de estoque, que é o gerente, subgerente e o estoquista, ambos são os responsáveis pelo o desenvolvimento do estoque, e têm facilidade de acesso as informações que são necessárias para este estudo.

O termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), se encontra no apêndice A. Os sujeitos da pesquisa responderam a entrevista semiestruturada que se encontra no apêndice B.

Para Andrade (2003, p.124)

Neste tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

É partindo dessa premissa que a metodologia adotada consistiu numa pesquisa de abordagem qualitativa de forma descritiva e caráter exploratório.

De acordo com Gil (2002, p.42)

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência entre variáveis, e pretendem determinar a natureza dessas relações.

A entrevista foi o instrumento utilizado para obtenção dos dados da pesquisa. É fundamental que o trabalho seja realizado por meio de métodos, e que esses métodos sejam científicos, pois “não há ciência sem o emprego de métodos científicos” (Marconi e Lakatos, 2001, p.44).

O presente trabalho foi dividido em etapas para facilitar a elaboração e compreensão do mesmo. Diante do exposto, dividiu-se a pesquisa da seguinte

maneira: levantamento bibliográfico; elaboração do roteiro de entrevista e execução, análise dos dados; apresentação, análise e discussão dos resultados.

A primeira etapa iniciou-se com as pesquisas que embasam a fundamentação teórica do trabalho, com a seleção de vários autores que abordam assuntos relacionados ao tema proposto.

De acordo com Gil (2002, p.44):

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza.

A segunda etapa foi à elaboração do termo de consentimento livre e esclarecido e do roteiro da entrevista realizada com o gerente, subgerente e o estoquista da empresa. O roteiro da pesquisa é de ordem semiestruturado. A terceira etapa foi à análise dos dados obtidos na pesquisa e contrapor com os objetivos elencados. A quarta e última etapa é a apresentação, análise e discussão dos resultados.

5. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a aplicação do roteiro de entrevista para os representantes da filial (Lojas Nosso Lar) em Porto Nacional-TO., que são o gerente, subgerente e o estoquista, foram coletadas informações sobre como acontece Gestão de estoque na empresa. Os entrevistados responderam conforme a entrevista semiestruturada.

Questionados sobre como acontece a gestão de estoque na empresa Nosso Lar em Porto Nacional-TO., todos os entrevistados afirmaram que a empresa utiliza um sistema integrado chamado RADInfo, que é por meio de uma rede interna, onde estão disponibilizadas todas as informações necessárias, para o seu uso diário, e auxilia o estoquista que busca minimizar falhas e gerenciar o sistema, de forma a garantir que os produtos não falem, e se caso determinado produto não tiver no estoque, o sistema faz a procura nas lojas do grupo que possui o produto, e assim faz a transferência do produto para a loja necessitada, de modo rápido prático e ágil para garantir que o cliente tenha o produto em mãos, sem gerar custos adicionais.

Ao questionar se na empresa existe algum sistema de gerenciamento de estoque, os entrevistados reafirmam que todo gerenciamento de estoque é feito através do sistema RADInfo que a empresa utiliza, e por meio dos supervisores que dão suporte as filiais. Esse sistema serve para controlar quantidades nas entradas e saídas, fazer previsões de venda, acompanhar o giro da mercadoria, etc. Além disso, é feita a impressão do relatório de conferência para que o estoquista da loja faça a conferência manual para ter um bom alinhamento e acompanhamento dos resultados.

Quando questionado se existe alguma dificuldade no controle de estoque de moveis e eletrodomésticos, os entrevistados afirmaram que não existem dificuldades, pois tudo é passado pelo sistema que a empresa utiliza e verificado de forma que a gestão saiba gerenciar.

De acordo Ribeiro Neto (2008, p. 14)

Um Sistema de Gestão é uma combinação de processos, procedimentos e práticas adotadas por uma organização para implementar suas políticas e atingir seus objetivos de forma mais eficiente, integrando as operações do dia-a-dia.

O sistema de gestão facilita os processos de produção e gestão da empresa. Nos dias atuais, é necessário que as empresas busquem por sistemas condizentes ao seu ramo de atividade e atenda suas necessidades. (VIANA, 2002).

No tocante a saber quais os benefícios percebidos pela empresa quanto ao controle de estoques, os entrevistados disseram que os benefícios é a segurança na hora da venda; certeza de estar oferecendo aos clientes um produto de qualidade; facilita o trabalho evitando perda de tempo ou de produtos; possibilidade de controlar a variedade e o sortimento da empresa.

Segundo Slack (2002), os objetivos dos departamentos de compras, de produção, de vendas e financeiro, deverão ser conciliados pela administração de controle de estoques, sem prejudicar a operacionalidade da empresa. A responsabilidade da divisão de estoques, ela zela pelas reposições necessárias do armazenamento de mercadorias.

Quando questionado se a empresa possui algum sistema integrado de gestão que incluem e facilita a gestão de estoque no dia a dia, os entrevistados disseram que sim, salientando que tudo funciona de acordo com os serviços de cada departamento que são integrados entre si.

No entanto, a gestão de estoque da empresa apresenta certas fragilidades, como o acúmulo e falta de certos produtos, e avarias que são muitas vezes desconhecidas pelos gestores do setor. Desta forma, orienta-se que a empresa faça uma reposição de estoque planejada, analisando periodicamente o sistema de ERP que a empresa utiliza, o quantitativo dos seus estoques, assim como sua qualidade, afim de fazer reposição adequada a demanda da empresa. Ademais, aconselha-se que utilize a curva ABC para fazer e manter um estoque equilibrado, dado sua estrutura física de armazenagem e estoque, que ao ser analisado, mostra-se satisfatório à estrutura da empresa.

Ao serem indagados sobre qual os níveis de conhecimento do sistema em relação ao estoque os entrevistados responderam que seus conhecimentos são intermediários.

É necessário que os gestores de estoque tenham conhecimentos aprofundados sobre a área que atua. A falta de conhecimento por parte dos gestores, podem gerar prejuízos, insatisfação dos clientes e conseqüentemente, perda de vendas (BALLOU 2011).

Ao serem indagados se os materiais recebidos são conferidos e inspecionados, os entrevistados salientaram que os materiais que chegam na loja são conferidos e inspecionados pelos três colaboradores responsáveis, que são os três entrevistados (estoquista, subgerente e gerente), normalmente que faz essa

conferência é o estoquista. No entanto, quando o estoquista não está na empresa, cabe aos gerentes essa conferência. Após a conferência, é passado para o departamento responsável de entradas de Notas Fiscais para incluí-las no sistema em rede, objetivando que todos responsáveis tenham acesso a estas informações. Após os produtos serem recebidos e inspecionados, são liberados para serem armazenados e estocados conforme a necessidade.

Conforme Bruzarosco (2005), O avanço tecnológico e o desenvolvimento econômico exigem das organizações investimentos e estratégias de diferenciação, para se manterem ativas no mercado. Táticas de redução de custos são diferenciais competitivos na atualidade, pois geram lucro, evitam desperdícios e aperfeiçoam o tempo de produção.

Observa-se que o estoque e o arranjo físico são devidamente organizados por setores, com alas separadas para móveis, eletrodomésticos, áudio/vídeo e bicicletas, cama, mesa e banho.

De acordo Corrêa; Corrêa (2004, p. 407), “o arranjo físico é a maneira segundo a qual se encontram dispostos fisicamente os recursos que ocupam o espaço dentro da instalação de uma operação”. O objetivo primordial do armazenamento é possibilitar atender de forma eficaz as necessidades dos clientes, utilizando o espaço da maneira mais eficiente possível. A organização do armazém deve proporcionar maior facilidade e agilidade na circulação, tanto do dos produtos, quanto dos clientes a fim de facilitar suas entradas e saídas, facilitando assim a gestão de estoque. (VIANA, 2002).

A respeito de como funciona o controle de entrada e saída de mercadorias na empresa, os entrevistados responderam que os materiais são conferidos no ato do descarregamento e a inspeção acontece simultaneamente, pois na conferência são verificados: cor, quantidade, referência, modelo, etiqueta, etc., mantendo sempre o cuidado para evitar recebimento de produtos danificados ou fora dos padrões, e todo esse processo é a garantia do recebimento adequado do material, conferência da especificação do produto recebido, de acordo fornecido na nota fiscal.

Entretanto, identifica-se que têm alguns produtos com avarias. Acredita-se que essas avarias são resultadas do excesso de manuseios, consequentemente implicando na qualidade do produto.

A proteção e o manuseio adequado ao transporte do produto são uma função importante, porque o dano causado em trânsito pode destruir ou comprometer a

qualidade do produto e todo valor que foi agregado pode ser perdido, visto que o cliente não vai querer comprar um produto com avarias, ao menos que ganhe um desconto considerável. Isso não é vantajoso para a empresa (BANZATO, 2001).

Os entrevistados apontaram que todo esse processo acontece de forma alinhada ao sistema RADInfo, que é confrontado com as notas fiscais dos produtos, seja ela para entrada e para a saída de mercadorias. O sistema automaticamente dá baixa na quantidade estocada após o faturamento da venda e conseqüentemente a emissão da nota fiscal.

De acordo Ballou (2011), o gerenciamento de estoque é essencial para que haja um processo eficiente dos materiais nas organizações, sejam elas públicas ou privadas. As organizações têm aderido ao sistema de gestão para conseguir gerenciar melhor a área logística que inclui entrada e saída de materiais, quanto aos níveis de estoque, essa área tem se tornado um fator importante para a competitividade e sobrevivência das empresas.

Questionados como funciona a reposição de estoque de moveis e eletrodomésticos na empresa, os entrevistados pontuaram que acontece através pedidos ao CD, ou solicitação de transferência a outras filias. Os entrevistados explicaram que quando há necessidade de reposição de estoques, é solicitado por meio de solicitação de transferências dos produtos que estão fora do estoque atual, onde o mesmo é solicitado no centro de distribuição na cidade de Palmas – Tocantins, ou nas demais filias. E podendo chegar da matriz que fica em Araguaína por meio do setor de compras, onde são feitos pedidos para adquirir junto ao fabricante e resolver eventuais produtos pendentes.

Observa-se que a empresa não faz as compras dos produtos que são vendidos por ela, todos os produtos são comprados pelo setor de compras da Matriz, e encaminhados para todas as suas filiais.

Percebe-se que esse método de reposição de estoques escolhido pela empresa mostra se inadequado aos objetivos da Logística, devido a sua aplicabilidade, os produtos que são repostos periodicamente e continuo, não atende as necessidades específicas dos clientes da empresa na cidade de Porto Nacional-TO., implicado na qualidade das vendas; isso se dá devido a matriz realizar as compras dos produtos a serem vendidos pela empresa, não analisando o fluxo de entrada e saída dos produtos, ocorrendo assim acumulo de determinados estoques e falta de outros.

Segundo Ballou (2011), as diretrizes de maneira geral de estoque são metas de empresas quanto ao tempo de entrega dos produtos ao cliente; definição do número de depósitos de almoxarifados e da lista de materiais a serem estocados nele; até que níveis deverão flutuar os estoques para atender uma alta ou baixa demanda ou uma alteração de consumo; as definições das políticas são muito importantes ao bom funcionamento da administração de estoques.

Perguntados sobre o local de armazenagem, os entrevistados ressaltam que o local de armazenamento poderia ser melhorado, para otimizar o seu espaço disponível o máximo possível, proporcionando uma movimentação rápida e fácil desde a etapa do recebimento até a sua expedição. Para os entrevistados, através da entrevista semiestruturadas eles dizem que precisa de um lugar maior e mais adequado para ter um estoque suficiente. Só que não tem por motivos que não foi autorizado a construção ainda.

Observa-se que o espaço tanto de armazenagem quanto de estoque da empresa é o suficiente para que a empresa consiga organizar seus produtos e oferta-los aos seus clientes, dado o tamanho da loja (a maior do segmento na cidade de Porto Nacional-TO), visto que segundo os entrevistados, a empresa consegue atender de forma satisfatória seus clientes.

Conforme Dias (2012), muitas empresas utilizam a curva ABC como análise de estoque, objetivando determinar o método mais econômico e adequado de se manter o controle dos itens estocados, sendo essa análise o método viável identificar quais são os itens em estoque tem mais saída e os que se tornam mais lucrativos para a empresa no sentido de fluxo de vendas, a fim de mantê-los disponíveis para a satisfação do mercado

Diante desse cenário, observa-se claramente que a análise da Curva ABC possibilita identificar estoques necessários e relevantes. A análise ABC é uma das formas mais indicadas para analisar estoques. Tal verificação, acontece em um determinado espaço de tempo (normalmente 6 meses a 1 ano), do consumo, em valor monetário ou quantidade, dos itens presentes no estoque, para que eles possam ser classificados em ordem decrescente de importância. Os itens considerados com um maior grau de importância segundo a ótica do valor ou da quantidade, denomina-se itens classe A, aos intermediários, itens classe B, e aos menos importantes, itens classe C. É o que afirma Martins et.al (2010).

Os entrevistados ao serem questionados sobre como é a rotatividade do estoque da empresa, eles pontuaram que é relativo, altas para alguns itens e baixas para outros.

Observa -se, que a falta de materiais de alta rotatividade, ou até mesmo de baixa rotatividade, é importante para que a empresa tenha sempre produtos disponíveis aos seus clientes. Desta forma, é necessário um planejamento adequado para atender a sazonalidade da rotatividade da empresa (POZO, 2010).

De acordo Parente (2009, p. 214)

Conhecer os tipos de demanda existentes na loja, a sensibilidade do mercado ao preço, os ciclos de vida e as mudanças advindas do macro ambiente - econômicas, tecnológicas ou políticas - são os primeiros passos para prover previsões que propiciem compras mais equilibradas.

Ao serem questionados se existem perdas de materiais em seu estoque, os entrevistados destacaram que não existem perdas de produtos, pois tudo é bem monitorado e organizado de acordo com suas sessões. Os mais sensíveis ou fragilizados, por exemplo, precisam estar organizados de forma que não possa ocorrer perda do material e, conseqüentemente, de dinheiro.

Todavia, ao acontecer alguma avaria no produto, este produto permanece na loja, entretanto, para que haja saída desse produto o gerente aplica um certo desconto nele, a fim de não obter prejuízos.

Caso algum produto tenha perca de qualidade ou obsolência, ele é encaminhado para o Centro de Distribuição (CD) da loja em Palmas-TO., lá é tomado as devidas providências e estratégias sobre o produto.

Para Slack (2002), contar com profissionais experientes, organizados e de confiança é fundamental para um controle de estoque eficiente. Além de organizar os produtos em seu estoque, esses profissionais terão que cuidar das retiradas com atenção a detalhes, bem como cadastrar os materiais que entram e dar “baixa” nos que são retirados. Isso evitará quebras e desvio de estoque.

Segundo os entrevistados, tem alguns materiais que merece uma atenção bem maior do que outros, pelo fato das mesmas terem fragilidades e riscos de estragos. Exemplo que eles citaram são: eletros portáteis, televisões, notebook, celulares, e etc.

Questionados sobre as estratégias que a gestão de estoque da Lojas Nosso Lar de Porto Nacional-TO., utiliza para gerir e manter um nível adequado de estoque, os entrevistados pontuaram que toda reposição é feita com o consentimento do gerente da loja. As estratégias que o gestor utiliza para gerir e manter um nível adequado de estoque, é a informação compartilhada de entrada e saída de mercadorias da empresa. O gerente afirma que todos trabalham de forma organizada, realizando uma boa gestão de estoque, disponibilizando as informações necessárias para o dia-a-dia, como: programar pedidos, os recebimentos, lançamentos de entradas e saídas dos itens.

Evidencia-se que é fundamental o gerenciamento do estoque em uma empresa, pois além de estar ligado com os demais departamentos, se trata de um agente que possui grande influência no sucesso da empresa, evitando desperdícios e aumentando os lucros.

Para Dias (2012), os gestores que visa obter sucesso na gestão de seus estoques precisam prever a demanda que será utilizada, assim como e onde obtê-los, quanto reabastecer, receber e armazenar; manter e controlar o estoque e sua movimentação, utilizando técnicas de mensuração e indicadores, além de ter conhecimento preciso do seu inventário. Diante de todo esse processo, é preciso conciliar baixos custos com uma política de nível de serviço, de acordo a cada cliente.

Segundo Ballou (2011) ter um estoque é ter uma função de minimizar o capital total investido em estoques, pois ele é caro e aumenta continuamente, uma vez que, o custo financeiro também se eleva. Uma empresa não poderá trabalhar sem estoque, pois, sua função amortecedora entre vários estágios de produção vai até a venda final do produto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de estoque é um fator essencial para a condução das empresas, onde as mesmas estão sempre com necessidades para obter bom gerenciamento de estoque que é de suma importância, pois é a partir dele que se obtém um retorno dentro da empresa e que utiliza novos recursos tecnológicos para o campo de trabalho no mundo de hoje globalizado.

Todos os objetivos foram alcançados. A loja nosso lar administra seu estoque de forma semanal, fazendo conferências de todo seu estoque e emitindo relatórios para a equipe de gestores e para a diretoria da empresa que fica situada na cidade de Araguaína - TO. Utiliza uma tecnologia facilitadora, por meio do sistema que é chamado de RADInfo que conhece seus pontos fortes e fracos da gestão de estoque.

No entanto, observa-se que há uma necessidade de um controle de demanda e um método de reposição de estoque condizente com a realidade da empresa. O sistema de reposição que a empresa utiliza, mostra-se ineficiente, causando acúmulo de alguns produtos e falta de outros.

As ferramentas da gestão, estão presentes em praticamente todas as empresas provocando mudanças importantes com seus benefícios, atendendo suas expectativas e necessidades de modo seguro, econômico, ágil em seus processos de gestão e com uma tecnologia bem avançada em cada setor da empresa.

O layout da empresa, distribuição dos produtos e estocagem é bem simples, através sessões separadas e empilhadas por grupos. Entretanto, nota-se de acordo com a análise e discussão dos resultados que o controle dos níveis de estoque, assim como sua reposição e conferência ainda é um gargalo para empresa, mesmo ela utilizando um sistema de ERP (RADInfo). Isso demonstra a necessidade de um conhecimento teórico e técnico mais preciso sobre gestão de estoque, visto que as ferramentas tecnológicas por si só não faz a gestão de estoque, ela dá suporte a gestão. Isso tem que ser considerado.

Desse modo, demonstra a necessidade do uso das Tecnologias e Ferramentas na Gestão de Estoque, assim como o conhecimento adequado para poder administrá-las, as empresas deste segmento enfrentam dificuldades em produzir com eficiência e eficácia, o que pode comprometer sua sobrevivência e

competitividade. As ferramentas agregam valor na gestão de estoque, garantindo melhor desempenho na produtividade e competitividade.

Por fim, o estudo feito resulta em uma contribuição teórica e prática relevante para estudo dos interessados em pesquisa acadêmica. O que constitui a força e o interesse no cenário da empresa em busca de tecnologias como ferramenta de gestão que facilitem o trabalho e garanta um resultado positivo às empresas e explorando as vantagens do seu uso e garantindo um resultado eficaz.

Recomenda-se a continuidade desse estudo utilizando-se de métodos quantitativos para a uma análise mais precisa na gestão de estoques, assim como em outros segmentos do mercado, pois as demais empresas também devem estar atentas às mudanças que ocorrem no mercado a fim de sem manterem competitiva e lucrativa. Por fim, o estudo realizado serviu para transformar em convicção o que, até então, era uma suposição. Ter um olhar investigativo para o sistema de gerenciamento de estoque, podendo contribuir de maneira decisiva para uma maior compreensão do processo de apropriação do conhecimento para sobrevivência da empresa.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 6a ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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

_____. **Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2011.

BANZATO, José Maurício. **Proteção e Identificação das Embalagens na Armazenagem**. Agosto, 2001. Disponível em www.guiadelogistica.com.br. Acesso em 19/06/2019.

BOSSONI C.A. **A gestão de Estoques no Almoxarifado de uma Empresa Pública de Transporte Ferroviário**. São Paulo, SP:(s.n), 2009.

BRUZAROSCO, Donizete C. **Modelo de apoio para uma integração efetiva entre as tecnologias da qualidade, de gerência por processos e da informação, nas organizações 2005**. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

CALLEGARO, Chaiane Giatti; Quagliato, Ligia Fernanda. **Gestão de Estoques e sua Importância para as Organizações**. Campanha Nacional das Escolas da Comunidade Faculdade Cenecista de Capivari- FACECAP, Curso de graduação em administração. Capivari, 2010.

CARVALHO, José Mexia Crespo de - **Logística**. 3ª ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada: supply chain** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CHOPRA, Sunil; MEINDL, Peter. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégia, Planejamento e Operação**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G. N. **Just In Time, MRP II e OPT: um enfoque estratégico**. São Paulo: Atlas, 1993.

_____. **Administração da produção e operações: Manufatura e serviços**. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Just In Time, MRPII e OPT: Um enfoque Estratégico**. 2a ed. Porto Alegre: Atlas, 1993. 36

CONEXÃO TOCANTINS. **Revista Isto é Destaca Crescimento Na Economia e Nos Negócios de Porto Nacional.** Disponível em: <https://conexaoto.com.br/2015/10/09/revista-istoe-destaca-crescimento-na-economia-e-nos-negocios-de-porto-nacional>. Acesso em 18/04/2019.

CORONADO, OSMAR. **Logística Integrada: Modelo de Gestão.** Ed. 1º, Atlas, p. 72, 73, 2009.

DAVENPORT, T. H. **Colocando de enterprise no sistema corporativo.** Revisão de negócios de Harvard.p.1221-1231, jul./ago. 1998.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais:** 4ª ed. São Paulo: Atlas 1995.

_____ **Administração de Materiais: uma abordagem logística.** São Paulo: Atlas, 8º edição, 2009.

_____ **Administração de materiais: princípios, conceitos e gestão,** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FLEURY, P. F; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. F. **Logística empresarial; uma perspectiva brasileira.** São Paulo, Atlas, 2000.

GAITHER Norman, FRAZIER Greg – **“Administração da Produção e Operações”.** São Paulo, Pioneira, 2001.

GIANESI, Irineu G. N.; Corrêa, Henrique Luis. **Administração Estratégica de Serviços.** São Paulo. Atlas, 1996.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____ **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LAUDON, Kenneth C.; LOUNDON, Jane P. **Sistemas de Informações Gerenciais: Administrando a empresa digital.** Tradução Arlete Simille Marques; revisão técnica Erico Veras Marques, Belmiro João. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LAUGENI, Fernando Pietro, MARTINS, Petrônio Garcia. **Administração da Produção.** 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

MARTINS, Petrônio Garcia, ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de materiais e Recursos Patrimoniais.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MARTINS, Petrônio Garcia; ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de materiais e recursos patrimoniais.** 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MOURA, Cassia. **Gestão de Estoques: Ação e monitoramento na cadeia de logística integrada.** Rio de Janeiro: Ciência Moderna Ltda, 2004.

MOREIRA, D.A. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PARENTE, J. **Varejo no Brasil: Gestão e Estratégia**. 1ª edição, Editora Atlas, São Paulo, 2009.

PARENTE, J. **Varejo no Brasil: Gestão e Estratégia**. 2ª edição, Editora Atlas, São Paulo, 2010.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RODRIGUES, P. R. A. **Gestão Estratégica da Armazenagem**. 1 ed. São Paulo: 2004.

RUSSO, Clovis Pires. **Armazenagem, Controle e distribuição**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

SLACK, N. et.al, **Administração da produção**. 1ª. ed. São Paulo Atlas S.A., 1999.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção e Operações**. 3ª ed. São Paulo, Atlas, 2009.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 3ª ed. São Paulo, Atlas, 2007.

SOUZA, Cesar A. de; SACCOL, Amarolinda Z. (Org.). **Sistemas ERP no Brasil: (Enterprise Resource Planning): teoria e casos**. São Paulo: Atlas, 2003.

TAYLOR, A. David. **Logística na cadeia de suprimentos uma perspectiva gerencial**. São Paulo: Pearson, 2006.

VIANA, João José. **Administração de materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2002.

WANKE, P.; Figueiredo, K. F. **Logística Empresarial; uma perspectiva brasileira**. São Paulo, Atlas, 2000.

WANKE, Peter. **Gestão de estoques na cadeia de suprimento: decisões e modelos quantitativos**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MATERIAL ON LINE.

História da SIM DISTRIBUIDORA Disponível no site: <https://simdistribuidora.com.br>
Acesso em 11 de abril de 2019 às 19:40h

APÊNDICES

Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

Eu, _____, ocupante do cargo de _____ na empresa _____, e-mail _____, aceito participar da pesquisa intitulada: "Gestão De Estoque: Um Estudo De Caso Na Empresa Lojas Nosso Lar Em Porto Nacional - TO ", cujo objetivo é analisar como acontece a gestão de estoque da empresa Lojas Nosso Lar na cidade de Porto Nacional – TO.

A minha participação no referido estudo será no sentido de transmitir informações pertinentes ao objetivo do trabalho de conclusão de curso da estudante Thaynara Lima Milhomem (lthaynara7@gmail.com) estudante do curso Tecnologia em Logística. A pesquisa é acompanhada pelo professor Leandro Maluf (leandro.maluf@ifto.edu.br) professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, *Campus* Porto Nacional., e pelo professor Me. Marcony Messias Soares de Carvalho (marcony.carvalho@ifto.edu.br),

Estou ciente de que minha privacidade será respeitada quando da publicação dos resultados da pesquisa, estando permitida, apenas, a menção da função que desempenho na empresa Lojas Nosso Lar de Porto Nacional - TO.

Fui informado de que posso me recusar a responder alguma pergunta que eu não ache adequada, também posso indagar o estudante pesquisador sobre a pesquisa, pelo telefone 63 98429-1613 e/ou pelo endereço eletrônico: <lthaynara7@gmail.com>, e que, se me interessar, posso receber os resultados da pesquisa.

Estou ciente sobre os objetivos da pesquisa e concordo em participar da mesma, sabendo que não receberei nenhum tipo de compensação financeira pela minha participação neste estudo. Enfim, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente da pesquisa.

Porto Nacional - TO, ____/____/____.

Assinatura do pesquisado

Thaynara Lima Milhomem (pesquisador)

Leandro Maluf (Professor orientador)

Marcony Messias Soares de Carvalho (Professor co-orientador)

Apêndice B – Roteiro da Entrevista

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS CAMPUS PORTO NACIONAL CURSO SUPERIOR TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

Roteiro da Entrevista

1. Como acontece a gestão de estoque na empresa Nosso Lar em Porto Nacional-TO?
2. Na empresa existe um sistema de gerenciamento de estoque? Qual?
3. Existe alguma dificuldade no controle do estoque de móveis e eletrodomésticos?
4. Quais os benefícios percebidos pela empresa quanto ao controle de estoques?
5. A empresa possui algum sistema integrado de gestão que inclui, e facilita a gestão de estoque? Como ele funciona?
6. Qual o seu nível de conhecimento do sistema com o estoque?
() Básico () Intermediário () Avançado
7. Os materiais recebidos são conferidos e inspecionados?
8. Como funciona o controle de entrada e saída de mercadorias na empresa?
9. Como funciona a reposição de estoque de móveis e eletrodomésticos?
10. Você considera o local de armazenagem de seu estoque:
() Adequado () Inadequado () Suficiente () Poderia ser melhorado
11. Como é a rotatividade de seu estoque?
() Baixa
() Alta
() Razoável
() alta para alguns itens e baixas p/ outros
() Insignificante
12. Existe perda de material em seu estoque?
13. Existe algum item no estoque que mereça maior atenção? Por que?
Se pudesse ser melhorado, o que em sua opinião deveria ser feito? E porque ainda não foi feito?
14. Quais são as estratégias que você gestor utiliza para gerir e manter um nível adequado de estoque?