



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SEMÉIA KRENZKE

**A GESTÃO DE ESTOQUES EM UMA LOJA DE FERRAGENS NO MUNICÍPIO DE
CERRO LARGO – RS.**

CERRO LARGO
2018

SEMÉIA KRENZKE

**A GESTÃO DE ESTOQUES EM UMA LOJA DE FERRAGENS NO MUNICÍPIO DE
CERRO LARGO – RS.**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação com
requisito para obtenção do Grau de Bacharel em
Administração da Universidade Federal da Fronteira
Sul, *Campus* Cerro Largo.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes.

CERRO LARGO

2018

K39g

KRENZKE, Seméia.

A gestão de estoques em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo – RS. / Seméia Krenzke.– 2018.
57 f. ; il.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) –
Universidade Federal da Fronteira Sul, Bacharel em
Administração, Cerro Largo, RS, 2018.

1. Administração de materiais. 2. Administração de estoque 3.
Controle de estoque I. Anes, Carlos Eduardo Ruschel orient. II.
Universidade Federal da Fronteira Sul. III. Título.

CDD: 658.7

SEMÉIA KRENZKE

**A GESTÃO DE ESTOQUES EM UMA LOJA DE FERRAGENS NO
MUNICÍPIO DE CERRO LARGO – RS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração – Bacharelado, da Universidade Federal da Fronteira Sul – *Campus* Cerro Largo, como requisito parcial para aprovação no componente curricular de Trabalho de Conclusão de Curso.

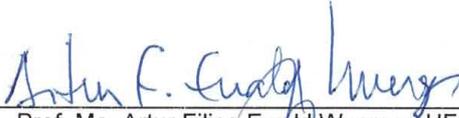
Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:

14 / 11 / 2018

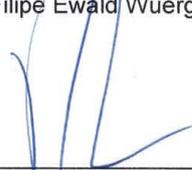
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes- UFFS



Prof. Me. Artur Filipe Ewald Wuerges-UFFS



Prof. Me. Rodrigo Prante Dill-UFFS

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus, por me conceder a oportunidade de realizar um sonho e por me manter de pé diante das dificuldades encontradas no decorrer desse caminho. Agradeço ainda, pois sei que todas as conquistas e realizações de minha vida são alcançadas porque ELE me dá graça e força para vencer.

Aos meus pais, Ireno e Tereza que me apoiaram e acreditaram no meu sonho, sempre me incentivaram a estudar e a correr atrás dos meus objetivos, e que me ensinaram valores de uma vida digna e honrada. As minhas irmãs, Nelci, Cleci, Roseli, Joceli, Elaine, Sandra, Geneci e Raquel, que sonharam junto comigo e acreditam em mim desde o início da graduação.

Agradeço a todos os professores da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS que me auxiliaram nas disciplinas no decorrer do curso de Administração. Agradeço em especial ao orientador do presente estudo, Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes, pela dedicação e ajuda na sua realização. Agradeço pela sua imensa compreensão e atenção dedicada em todas as orientações para a elaboração deste trabalho.

Muito obrigada!

RESUMO

Este estudo estabelece como tema de pesquisa o controle de estoque em uma loja de ferragens do município de Cerro Largo –RS. Como problemática estabelece o seguinte questionamento: Como o estudo dos controles de gestão de estoque pode influenciar na administração dos materiais em uma loja de ferragens? Para responder esta problemática o objetivo geral pretendido foi analisar como os controles de estoque podem evidenciar a administração de materiais em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo-RS. Para auxiliar no alcance do objetivo geral, são estabelecidos os seguintes objetivos específicos: Identificar o controle de estoque utilizado atualmente pela empresa; Verificar o fluxo das aquisições de produtos e suprimentos; Analisar a gestão de estoque na aquisição de produtos junto ao fornecedor e; Sugerir melhorias nos controles de estoque para a empresa. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. As técnicas utilizadas para a coleta de dados vão ao encontro de um roteiro de entrevista semiestruturado, a observação não participante e a pesquisa documental. Para a análise dos dados, foi utilizado o instrumento de análise de conteúdo que, dentro da unidade de pesquisa relacionada a “estoque”, são definidas a priori as categorias de planejamento, organização e controle. Os resultados encontrados no estudo apontam que a empresa realiza o controle do estoque por meio do *software* XML enquanto que o controle do estoque físico é feito de forma visual. Ademais, através do *software* também é realizado o cálculo do preço de venda e a identificação dos produtos, por fim, os produtos são estocados da maneira que parecer melhor para a organização da empresa, existe também uma preocupação da parte do gestor em manter um estoque de segurança. A organização de produtos no estoque é feita de acordo com a marca e o tipo de produtos, quanto à exposição desses itens, esta é feita de acordo com o preço, ou seja, aqueles que geram maior lucro ficam mais à vista do cliente, uma vez que as decisões de compra são tomadas normalmente de acordo com o melhor preço. No entanto, para alguns produtos, como, por exemplo, canos, a decisão é tomada pela marca, leva-se em consideração ainda a qualidade dos produtos. No caso de perdas ou extravios a empresa inclui um custo adicional para suprir o prejuízo, já no caso de danos ao produto, a empresa realiza a troca dessas mercadorias.

Palavras-chave: Gestão de Estoque. Organização de Materiais. Controle.

ABSTRACT

Therefore, the following study establish as a theme research the control and storage of a hardware shop located at Cerro Largo-RS. The following question was established as a study problematic: How the study on control and stock management can induce the material administration on a hardware shop? To answer this problematic the goal of this study was to analyze how the storage control may influence the material management on a hardware shop at the municipality of Cerro Largo-RS. To reach the object of study the following specific objects were implanted: Identify the actual storage control used by the shop; Verify the acquisition flow of products along with the providers and; Suggest improvements for the storage control on the company. As for the methodology, it is defined as a descriptive research with a qualitative approach. The techniques utilized for data collection are in conformance with the semi structured interview, the non-participant observation and documental research. For data analysis, the content analysis was the tool utilized, which into the unit of research related to "storage", were defined as priori the categories of planning, organization and control. Results found pointed that the shop controls its storage through the software XML while the physical storage control is executed visually; also, the manager presents a concern on keeping safety storage. Results pointed that the company proceeds to its storage control through the software XML and the physical storage control is accomplish visually. Through this software the calculation of sale price and identification of products are also realized, finally, the storage method utilized is the manner that seems best in the company's vision, there is, also, a concern by the manager side on keeping a safety stock. Products' organization is accomplished according brand and type of product, as for the products disposal, it is performed in compliance with the price, that is, those that generate higher profit are display in the customer's line of view, once the purchase decisions are taken due to better pricing. However, for some products such as pipes, the purchase decision is taken by brand, considering, yet, the product quality. In case of misplaces and losses the company includes an additional cost to compensate the loss, on the other hand, in case of damage, the company performs the product's exchange.

Keywords: Stock Management. Materials Administration. Control.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: As categorias da unidade de pesquisa	26
Quadro 2: Análise do controle de estoques da empresa.....	37
Quadro 3: Análise da organização dos estoques da empresa	39
Quadro 4: Análise do planejamento dos estoques da empresa	42

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1- Fluxograma do controle de estoque	33
Figura 2- Produto codificado.....	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 TEMA DE PESQUISA	11
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA	11
1.3 OBJETIVO GERAL	11
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.5 JUSTIFICATIVA	12
2 REVISÃO DE LITERATURA	13
2.1 ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS	13
2.2 GESTÃO DE ESTOQUES.....	15
2.3 PRINCÍPIOS DO CONTROLE DE ESTOQUES.....	16
2.4 GESTÃO DE COMPRAS	17
3 METODOLOGIA	20
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	20
3.2 NATUREZA DA PESQUISA.....	21
3.3 PLANO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	23
3.4 ANÁLISE DE DADOS.....	25
3.5 DIRETRIZES ÉTICAS	27
3.6 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	27
3.7 A EMPRESA	27
4 ANÁLISE E DISCUÇÃO DOS RESULTADOS	29
4.1 O CONTROLE DE ESTOQUE DA EMPRESA.....	29
4.2 O FLUXO DAS AQUISIÇÕES DE PRODUTOS E SUPRIMENTOS	31
4.3 A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE ESTOQUE NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS JUNTO AO FORNECEDOR.....	33
4.4 SUGERIR MELHORIAS NOS CONTROLES DE ESTOQUE PARA A EMPRESA.....	43
5 CONCLUSÃO	44
REFERÊNCIAS	47

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista.....	52
APÊNDICE B - Tópicos de Observação	53
APÊNDICE C - Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)	54

1 INTRODUÇÃO

Desde o início da administração, as empresas vêm desenvolvendo atividades de administrar materiais. A administração de materiais tem como objetivo harmonizar os interesses de provisões e a intensificação de recursos financeiros e operacionais da empresa (GONÇALVES, 2010). Para Viana (2012), a principal preocupação da administração de materiais é exatamente determinar o que e quanto a empresa precisa dispor de produtos para manter o estoque abastecido. Observando as mudanças tecnológicas e os mais variados avanços que esse fator produz, faz-se importante saber analisar e verificar com precisão o que e quanto uma empresa precisa manter no seu estoque.

Conforme Viana (2012, p. 109) o estoque pode ser considerado como “representativo de matérias-primas, produtos semiacabados, componentes para montagens, sobressalentes, produtos acabados, materiais administrativos e suprimentos variados”. Já para Corrêa, Gianesi e Caon (2011, p.28) os estoques são “[...] acúmulos de recursos materiais entre fases específicas de processos de transformação”.

Dentro dessa ótica, Arnold (2012, p. 247) diz que “os estoques são materiais e suprimentos que uma empresa ou instituição mantém, seja para vender ou para fornecer insumos ou suprimentos para o processo de produção”. Assim, para uma empresa o estoque é de grande importância para que a mesma possa atender de maneira satisfatória as necessidades de seus clientes, daí a necessidade de aprofundar estudos relacionados ao tema em questão.

Com isso, procurou-se com essa pesquisa, estudar como o controle de estoques se manifesta em uma loja de ferragens localizada no município de Cerro Largo – RS. Neste estudo, foram pesquisados os procedimentos utilizados para o controle dos estoques, o fluxo de informações e as decisões relativas as aquisições de produtos junto aos fornecedores. Para isso, a literatura científica sobre administração de materiais, gestão de estoque e, gestão de compras servirá de base para a pesquisa.

Sendo assim, o trabalho foi distribuído em partes para melhor compreensão dos leitores. Para isso é feita uma caracterização breve da empresa investigada, um referencial bibliográfico para dar base às propostas desenvolvidas pela pesquisadora.

1.1 TEMA DE PESQUISA

Cervo e Bervian (2002, p. 81) definem que “o tema de uma pesquisa é qualquer assunto que necessite melhores definições, melhor precisão e clareza do que já existe sobre o mesmo”. Sendo assim, a pesquisa foi realizada de acordo com o tema que é o controle de estoque em uma loja de ferragens do município de Cerro Largo –RS.

1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

De acordo com Gil (1999, p.49), “problema é qualquer questão não resolvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento”. Essa se relaciona com a afirmação de Kerlinger (1980) de que o problema de pesquisa é um assunto que exhibe um acontecimento que precisa ser analisado, investigado e solucionado.

Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 84) “problema é uma questão que envolve intrinsecamente uma dificuldade teórica ou prática, para a qual se deve encontrar uma solução”. A primeira etapa de uma pesquisa é a formulação do problema, que deve ser na forma de perguntas.

Portanto, o problema de pesquisa pode ser sintetizado por meio da seguinte questão: Como o estudo do controle de gestão de estoque pode evidenciar na administração dos materiais em uma loja de ferragens?

1.3 OBJETIVO GERAL

Desse modo, esta pesquisa tem o propósito geral de analisar como o controle de estoque podem evidenciar a administração de materiais em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo-RS.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A pesquisa tem como objetivos específicos:

- Identificar o controle de estoque utilizado atualmente pela empresa;
- Verificar o fluxo das aquisições de produtos e suprimentos;
- Analisar a gestão de estoque na aquisição de produtos junto ao fornecedor;
- Sugerir melhorias nos controles de estoque para a empresa.

1.5 JUSTIFICATIVA

A pesquisa foi desenvolvida para conseguir obter um maior conhecimento em relação a área em estudo, e também para poder analisar a prática do que foi aprendido em aula. Nesse sentido, buscou-se analisar como os controles de estoque podem influenciar a administração de materiais em uma loja de ferragens.

Seguindo essa ideia, Ballou (2011, *apud* MANDES, 2011), destaca que é impossível saber exatamente qual a demanda futura, e sabendo que nem sempre que os suprimentos estão disponíveis a qualquer momento, é necessário obter um estoque para assegurar que haja disponibilidade de mercadorias, e desta forma minimizar os custos totais de produção e distribuição. Visto isso, observa-se a importância de uma empresa manter estoque de produtos.

Outro fator de destaque para o assunto é que, conforme Martins e Alt (2009) essa análise de estoque permite ao administrador observar se os estoques estão sendo bem utilizados, bem manuseados, e mesmo bem controlados. Sendo assim, esse estudo poderá ajudar a empresa a ser mais competitiva no mercado.

Esse estudo justifica-se pela necessidade de melhorar a gestão de estoque, de modo que as ferramentas de planejamento, organização e controle devem aperfeiçoar os recursos, reduzindo perdas e melhorando o sequenciamento de pedidos. O presente trabalho, contribuirá com a sugestão de melhorias nos controles de estoque na empresa para ajudar a empresa a ser mais competitiva no seu segmento de mercado. O tema abordado nesse estudo é de grande importância para a empresa, pois a partir do estudo será possível acrescentar informações ou revelar possíveis problemas, desse modo, o estudo vem a contribuir para melhorar ou acrescentar em seu desempenho produtivo. Está pesquisa, auxiliará a pesquisadora na construção do seu conhecimento por meio da relação da teoria adquirida ao longo do curso com a realidade produtiva da empresa pesquisada.

Além disso, esse trabalho, possibilitará que outros acadêmicos venham a se interessar pelo assunto e que possam desenvolver futuros estudos, voltados a essa área de pesquisa. Dentre outros fatores, está o fácil acesso a materiais para embasamento teórico, para conciliar a teoria aprendida em sala de aula e a prática vivenciada em uma loja de ferragens.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo serve para a sustentação teórica da pesquisa. Silva (2005, p. 37) afirma que “a revisão de literatura resultará do processo de levantamento e análise do que já foi publicado sobre o tema e o problema de pesquisa escolhidos”. Assim, poderá proporcionar conhecimentos mais aprofundados sobre os assuntos abordados. Nesse caso, para elucidar o que se pretende com esse trabalho, são abordados assuntos que embasam a pesquisa a ser desenvolvida.

2.1 ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

A administração é a maneira pela qual se utilizam os recursos disponíveis para realizar as atividades cotidianas, seja de uma empresa, organização ou familiares. Desde o início dos tempos o homem convive com a administração, em suas invenções, em sua busca contínua por melhorias e condições cômodas para sua sobrevivência.

Para Chiavenato (2007), tudo o que é inventado, criado, desenvolvido, realizado, comercializado pelo homem ou pelas organizações faz parte da administração, isso porque, a administração é a maneira pela qual as coisas acontecem. Sendo assim, verifica-se a importância da administração para toda e qualquer área da vida.

As funções básicas da administração são: planejar, organizar, dirigir e controlar, porém, além disso, contempla atividades de integração, conjunção, arranjo, foco e impulsionamento, isso quer dizer que administrar é a forma de reunir competências e recursos para alcançar objetivos e metas (CHIAVENATO 2007). Gaya (2007, p. 17) salienta que a administração “pode ser considerada como sendo em primeiro lugar a ação para o desenvolvimento da empresa ou para a tomada de decisão”.

Para Chiavenato (2007), o administrador é bem mais que um supervisor de atividades do negócio ou de pessoas, na realidade, ele é que direciona a empresa diante das oportunidades e ameaças. Isso significa que o administrador precisa muito além de apenas supervisionar as atividades da empresa, ele necessita estar atento a tudo que está se passando ao seu redor, pois ele é quem vai observar as oportunidades e riscos que a empresa possui.

Visto que administrar é uma tarefa ampla, e que exige do administrador envolvimento e atenção contínua, é que se pode compreender que uma empresa

precisa saber administrar todas as suas áreas. A partir desse ponto de vista, verifica-se que, entre tantas áreas que uma empresa possui, ela precisa controlar, armazenar e organizar seus produtos, daí surge a importância de discorrer sobre a administração de materiais.

Partindo da ideia em que Arnold (2012, p. 9) “afirma que administração de materiais é uma função coordenadora responsável pelo planejamento e controle do fluxo de materiais”, observa-se que a administração de materiais é a área responsável pelo controle e organização dos materiais, produtos, ou matérias primas que a empresa dispõe. Nesse sentido, Gonçalves (2010), enfatiza que administrar materiais é uma função que vem sendo executada desde o início da administração e tem como objetivo principal juntar os interesses entre as necessidades de suprimentos e a otimização dos recursos financeiros e operacionais das empresas.

Gaya (2007, p. 20) traz a seguinte reflexão:

Pode-se dizer que a administração de materiais é um conjunto de atividade que permite o planejamento e a operação de sistema que envolvem as diversas etapas pelas quais passam tanto a matéria-prima como os produtos acabados, desde o fornecedor, as fases intermediárias, até o consumidor final.

Com isso, Gaya (2007), sugere que a administração de materiais é uma atividade rotineira na vida de qualquer pessoa. Já, Ballou (2011, *apud* VIEIRA, 2007) afirma que o objetivo da administração de materiais deve ser prover materiais certos, no local de operação certo, no instante correto em condição utilizável ao custo mínimo.

Viana (2012, p. 35), destaca que o “objetivo fundamental da administração de materiais é determinar quando e quanto adquirir, para repor o estoque, o que determina que a estratégia do abastecimento sempre é acionada pelo usuário, à medida que, como consumidor, ele detona o processo”. Dessa forma a administração de materiais é um conceito muito amplo, pois envolve todos dos fluxos de materiais da empresa.

Conforme Biazon e Silva (2013, p. 3) a administração de materiais “é definida como sendo um conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, de forma centralizada ou não, destinadas a suprir as diversas unidades, com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições”. Dias (2010, p. 2) afirma que a administração de materiais migrou para um conceito mais atual em que

os gestores precisam “coordenar suprimentos, controle de produção, embalagem, transporte, comercialização e finanças em uma atividade de controle integrada”.

Assim, a administração de materiais poderá auxiliar o gestor a ter um controle dos produtos que estão faltando no estoque da empresa, dessa forma ele saberá o que e quanto tem que ser comprado. Também, auxilia na organização desses produtos, na armazenagem dos mesmos para que não se perca nada, sendo assim, é importante conceituar o que são estoques.

2.2 GESTÃO DE ESTOQUES

Visto que as empresas precisam armazenar e guardar os produtos de maneira adequada e organizada é que se faz necessário manter um estoque. Segundo Slack et al (2009, p. 356) o “estoque é definido como a acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação”, além de descrever estoques como “qualquer recurso armazenado”. Portanto, os estoques são todas as quantidades de bens físico que a empresa mantém em conservação, sem ser utilizado por determinado tempo.

Pozo (2010) diz que os estoques são a disponibilidade e das necessidades totais do processo produtivo, envolvendo não só o almoxarifado de matérias primas e auxiliares, como também os intermediários e os produtos acabados. Sendo assim, os estoques servem como representantes dos ativos que as empresas possuem e, por essa razão precisam ser bem gerenciados para que os resultados da empresa não sejam afetados.

Dessa maneira, Viana (2012) diz que os estoques são um representante de matérias-primas, produtos semiacabados, objetos para montagens, produtos acabados, materiais administrativos e suprimentos variados. Segundo Dias (2010, p. 15) o estoque “tem como função maximizar o efeito lubrificante do feedback de vendas e o ajuste do planejamento e programação da produção”. O mesmo autor afirma, ainda que “[...] o estoque é o amortecedor entre os vários estágios de produção até a venda final do produto”.

Fernandes e Godinho Filho (2010, *apud* ELEODORO *et al* 2013) dizem que os estoques são itens armazenados por um período para futuro consumo dos clientes internos ou externos, ou seja, um buffer (pulmão) entre o fornecimento e a demanda. Segundo Corrêa, Giansi e Caon (2011, p. 29), “estoques são um acúmulo de

recursos materiais entre fases específicas de processos de transformação”. Afirma ainda que, proporcionam liberdade para as etapas dos métodos de mudança entre as quais estão.

Ramalho (2012), afirma que os estoques têm como função dar um apoio às atividades produtivas, sendo indispensável que tenha continuamente disponibilidade de produtos, em abundância para atender toda e qualquer necessidade de comercialização. Arnold (2012, p. 247), afirma que “a administração de estoques é responsável pelo planejamento e controle do estoque, desde o estágio de matéria-prima até o produto acabado entregue aos clientes”.

Segundo Corrêa, Giansesi e Caon (2011), estoque é um elemento gerencial essencial na administração das empresas. Afirma ainda, que existem vários tipos de estoques: estoques de matérias-primas, de material semiacabado e de produto acabado.

Martins e Alt (2005) mencionam que a gestão de estoque na administração de materiais é um dos cargos mais fundamentais para o sucesso organizacional. Dessa forma, sempre que a organização pode realizar a gestão de seus inventários de maneira eficiente ela é capaz de obter vantagens competitivas sobre os seus concorrentes, assim, ela poderá atender aos seus clientes de modo satisfatório, no momento adequado em que eles necessitarem.

Porém, Slack et al (2009, p. 360) citam que o” estoque pode se tornar obsoleto à medida que novas alternativas de produtos apareçam. Dessa maneira, os estoques representam um risco para o gestor, uma vez que os produtos estocados podem sair de linha, ou mesmo não ser mais a necessidade ou desejo dos clientes.

Para que a empresa consiga cuidar bem de seu estoque, existem alguns princípios para controlá-los, que devem ser seguidos. Assim, no tópico a seguir, serão mencionados o que deve ser feito para manter o estoque de uma empresa organizado.

2.3 PRINCÍPIOS DO CONTROLE DE ESTOQUES

Para manter o setor de controle de estoques é necessário mantê-lo organizado e, para isso é preciso que os objetivos principais do estoque sejam observados, conforme relata Dias (2010), definir “o que” precisa continuar em estoque, número de itens; Definir “quando” se precisam reabastecer os estoques: periodicidade; Definir “quanto” de estoque será imprescindível para um tempo predeterminado: quantidade

de compra; Ativar o setor de compras para executar aquisição do estoque: solicitação de compras; Receber, armazenar e guardar os materiais estocados de acordo com as necessidades; Controlar os estoques de acordo com as quantidades e valores; fornece informações sobre a posição do estoque; Realizar periodicamente inventários para avaliar as quantidades e a situação dos materiais estocados; Identificar e retirar do estoque os produtos obsoletos e danificados.

Já Pozo (2010), afirma que assegurar o suprimento adequado de matéria-prima, material auxiliar, peças e insumos ao processo de fabricação; Manter o estoque mais baixo possível para atendimento compatível às necessidades vendidas; Identificar os itens obsoletos e defeituosos em estoque, para eliminá-los; Não permitir condições de falta ou excesso em relação à demanda de vendas; Prevenir-se contra perdas, danos, extravios ou mau uso; Manter as quantidades em relação às necessidades e aos registros; Fornecer bases concretas para a elaboração de dados ao planejamento de curto, médio e longo prazos, das necessidades de estoque; Manter os custos nos níveis mais baixos possíveis, levando em conta os volumes de vendas, prazos, recursos e seu efeito sobre o custo de venda do produto.

Esses são aspectos que devem ser observados para que uma empresa mantenha seu estoque bem gerido. É importante saber qual a demanda, quais as necessidades dos clientes, enfim saber o foco da empresa. Sendo assim, controlar os níveis de estoques é uma das funções que requer mais empenho da área de administração de matérias.

Segundo Dias (2010), existem fatores diversos que influenciam na gestão dos estoques. Entre esses fatores estão os tipos de estoque, o nível de estoque, o capital necessário para manter o estoque, entre outros elementos.

2.4 GESTÃO DE COMPRAS

A Gestão de Compras é constituída por atividades administrativas que abrangem a negociação de compra ou aquisição de um bem ou serviço por parte de uma organização no mercado. Partindo desse ponto de vista, Dias (2010) afirma que a gestão de compras tem o intuito de suprir as necessidades de materiais ou serviços, projetar quantitativamente e satisfazê-las no tempo adequado com as quantidades certas, conferir se recebeu efetivamente o que foi comprado e fornecer armazenamento.

De acordo com Viana (2012), a atividade de compra tem por desígnio suprir as necessidades da empresa mediante a obtenção de materiais e/ou serviços, vindas dos pedidos dos usuários, visando identificar no mercado as melhores condições comerciais e técnicas. Partindo da mesma ideia, Martins e Alt (2009, p 81) afirmam que a gestão de compras:

Assume papel verdadeiramente estratégico nos negócios de hoje em face do volume de recursos, principalmente financeiros, envolvidos, deixando cada vez mais para trás a visão preconceituosa de que era uma atividade burocrática e repetitiva, um centro de despesas e não um centro de lucros.

Segundo Pozo (2010), a área de compra é uma atividade de apoio de suma importância para o processo produtivo, suprimindo-o com todas as necessidades de materiais. O mesmo autor diz ainda que o objetivo de compras é a aptidão de obter materiais e produtos na qualidade certa, na quantidade exata, no momento certo, no valor apropriado e na fonte adequada.

Autores discutem como deve ocorrer as comprar da empresa, como deve ser feito esse processo e ainda qual é o papel do setor de compras na organização, de acordo com o relato Viana (2012, p. 172), comprar “significa procurar e providenciar a entrega de materiais, na qualidade especificada e no prazo necessário, a um preço justo, para o funcionamento, a manutenção ou a ampliação da empresa”.

Gaither e Frazier (2002), afirmam que o setor de compras, adquirem as matérias-primas, peças obtidas, maquinaria, suprimentos e todos os diversos bens e serviços usados no sistema de produção. Já Gonçalves (2010, p. 245) diz que “Compra é um termo normalmente utilizados para definir o ato de responsabilidade funcional para promover a procura dos materiais e dos serviços e, então, supri-los para serem utilizados pela empresa”.

Para Dias (2012), é o dever de compras garantir que as matérias-primas, material de embalagem e itens exigidos pela produção fiquem à disposição nas quantidades. De acordo com Arnold (2012), compras é responsável pela determinação e controle do movimento de matérias-primas para a fábrica.

Segundo Dias (2012), essa função de compras envolve atividades básicas que devem ser pensadas para manter o estoque em nível seguro de materiais. A partir disso, a gestão de compras vai dar suporte para a empresa, já que é através dela que

serão adquiridos os produtos, para isso é preciso saber a quantidade certa do produto que está em falta.

Em síntese, observa-se a necessidade que uma empresa possui de controlar e gerir bem seus estoques a fim de manter de acordo com a necessidade de reposição, compras, ou mesmo substituição de produtos. Para a sobrevivência de qualquer empresa, é indispensável que ela realize um controle de estoques aliado de uma boa gestão de compras.

O setor de compras possui papel importante dentro da cadeia de suprimentos e tem por função o atendimento das necessidades de aquisição de materiais ou serviços, bem como planejá-las quantitativamente e atender no período certo com as quantidades corretas, conferir se recebeu efetivamente o que foi adquirido e fornecer o armazenamento (DIAS, 2010).

Dias (2010, p. 272) afirma ainda que:

Um dos parâmetros importantes para o bom funcionamento da Seção de Compras e, conseqüentemente, para o alcance de todos os objetivos, é a previsão das necessidades de suprimento. Nunca é demais insistir na informação dessas quantidades, das qualidades e prazos que são necessários para a fábrica operar. São estas informações que fornecem os meios eficientes para o comprador executar o seu trabalho, devendo Compras e Produção dispor do tempo necessário para negociar, fabricar e entregar os produtos solicitados.

Dessa forma, a função do gestor de compras é prever quais são as necessidades e desejos de seus clientes. Sendo que para isso é preciso obter informações sobre fornecedores e clientes da empresa, e investir tempo na busca das melhores opções para atingir os objetivos traçados pela empresa.

3 METODOLOGIA

A metodologia é um instrumento que cria caminhos que podem ajudar as pessoas a solucionar os problemas, já que elas tendem a não se conformar com a dúvida ou problema sem resposta. Para Malhotra (2012), a metodologia é muito importante para a realização da investigação a que se pretende realizar, pois ela especifica os detalhes dos processos a serem seguidos para alcançar informações fundamentais para elaborar ou resolver o problema encontrado.

Dessa forma, Lakatos e Marconi (2003) reforçam a ideia de que a metodologia é um instrumento que está diretamente relacionada com o problema que será investigado, a escolha dependerá dos vários elementos relacionados com a pesquisa. Para dar continuidade no estudo, é preciso se ter um planejamento minucioso de todas as etapas a serem analisadas. Sendo assim, a metodologia envolve muito além de métodos e técnicas, ela nos auxilia a como realizar uma pesquisa, ou seja, nos dá suporte para finalizar um estudo sobre um determinado assunto e com isso, conseguir responder o problema proposto no presente estudo.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo é classificado com qualitativo, pois, buscou-se com a pesquisa não apenas levantar e discutir dados quantificáveis, mas desenvolver uma discussão com base em procedimentos realizados para controlar os estoques e as compras da empresa. A pesquisa procura descobrir junto à empresa quais procedimentos que ela realiza e categorizá-los a priori de acordo com a teoria.

De acordo com Oliveira (2011), a pesquisa qualitativa envolve atividades ou investigação que podem ser específicas e tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como sua fundamental ferramenta. Nesse sentido, Marconi e Lakatos (2010) afirmam que a pesquisa qualitativa visa examinar e interpretar informações mais profundas, e ainda fornecer análises mais precisas sobre as investigações, atitudes, procedimentos e tendências.

3.2 NATUREZA DA PESQUISA

A natureza da pesquisa é descritiva, isso devido ao fato de que se descreveu as características do objeto em estudo que foi evidenciar o controle de estoque e a gestão de compras de uma loja de ferragens do município de Cerro Largo -RS. Segundo 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”.

Para Babin e Zikmund (2011, p. 52), a pesquisa descritiva “descreve características de objetos, pessoas, grupos, organizações ou ambientes, ou seja, descreve ações do mercado”. Segundo Malhotra (2012), a finalidade da pesquisa descritiva é descrever sobre determinado acontecimento, normalmente, são características ou funções de mercado.

No presente estudo foi descrito o sistema de controle de estoque e sua relação com a tomada de decisões de compras. Assim, as relações entre variáveis foram conhecidas e servirão de subsídios para a análise e possíveis alternativas de melhorias no controle de estoque em uma loja de ferragens.

Quanto aos procedimentos utilizados o estudo é caracterizado como um estudo de caso, pois se analisou somente uma empresa. Dessa forma, Yin (2001, p.32) destaca que:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. A investigação de um estudo de caso baseia-se em várias fontes de evidências e beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

Para Gil (2002), o estudo de caso consiste no estudo profundo de alguns elementos, de modo que se consiga ter um conhecimento bem detalhado do mesmo. Dessa forma, o propósito claro que os estudos de caso possuem é tornar compreensível o caso, através de particularidades do caso em questão. Contudo existem circunstâncias em que o estudo de um caso pode permitir generalizar para outro caso.

O estudo de caso possui a vantagem de que se pode aprofundar o que se pode obter do caso em estudo, isso porque se analisa aquele caso em específico. De acordo com, Gerhardt e Silveira (2009), um estudo de caso é o estudo de uma entidade que visa conhecer o como e por que de algumas situações, procurando nela

o que é mais essencial, ou seja, o estudo de caso pode ocorrer de forma interpretativa procurando saber como é o mundo do ponto de vista dos investigadores.

Yacuzzi (2005, *apud* MEIRINHOS E OSÓRIO 2010, p. 53), em relação aos estudos de caso refere-se que “[...] o seu valor reside em que não apenas se estuda um fenômeno, mas também o seu contexto. Isto implica a presença de tantas variáveis que o número de casos necessários para as tratar estatisticamente seria impossível de estudar”. Dessa forma, o presente estudo investigou como o controle de estoque influencia na gestão de compras de uma loja de ferragens, a fim de responder aos objetivos propostos, através de documentos relativos ao cadastro de produtos, de posição e movimentação de estoque. Esses documentos, considerados dados secundários, foram objetos de verificação e análise na própria empresa.

Os dados primários foram obtidos por meio da observação não participante no ambiente de trabalho da empresa. Além disso, um roteiro de entrevista serviu de base para o levantamento de dados junto ao gerente de estoque e de compras da ferragem.

O estudo também utilizou a pesquisa bibliográfica e documental, por que foram analisados os documentos que a empresa forneceu, artigos e trabalhos científicos, livros, que ajudaram a responder os objetivos do presente estudo. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 174) “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois”.

Já Gil (2008) afirma que, as pesquisas bibliográficas e documental são bem semelhantes entre si. A única diferença que pode ser observada entre as pesquisas é a fonte na qual são obtidas, a bibliográfica se baseia na concepção de vários autores, enquanto a documental fundamenta-se em materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou que ainda podem ser redefinidos de acordo com a necessidade do pesquisador.

Quanto a pesquisa bibliográfica Gil (2002, p. 44) afirma que “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Dessa maneira, o presente estudo teve embasamento para ser colocado em prática.

3.3 PLANO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O plano de coleta de dados foi realizado por meio de dados primários e dados secundários. Isso foi possível pela entrevista que foi realizada com o gestor do empreendimento. Segundo Mattar (2005), os dados primários são os que não foram coletados, têm como a finalidade atender às necessidades explícitas do presente estudo. Quanto aos dados secundários Malhotra (2012, p. 80), afirma que “são dados que foram coletados para objetivo que não os do problema em pauta e podem ser localizados de forma rápida e barata”.

O instrumento da coleta de dados foi um roteiro de entrevista que foi feito junto ao gestor de compra e de estoques da empresa investigada. Segundo Oliveira (2011), a entrevista tem maior número de respostas, proporciona maior flexibilidade e permite que o entrevistador capte diferentes tipos de comunicação não verbal.

Já para os autores Júnior Feres e Júnior Brito (2011), a entrevista é a técnica mais oportuna quando se quer ter informações, permite conhecer valores, atitudes que poderão ir além das descrições das ações ligando novas fontes para a interpretação dos resultados. Para Gil (1999), a entrevista é certamente a mais flexível de todos os procedimentos de coleta de dados de que as ciências sociais dispõem. Isso faz com a pesquisadora obtenha mais informações do que encontraria nos documentos da empresa.

O roteiro de entrevista foi com perguntas semiestruturadas (APÊNDICE A) baseando-se em um roteiro constituído de algumas perguntas abertas, previamente elaboradas, que foram feitas verbalmente em uma ordem já prevista. O gestor responsável pela compra e pelo estoque terá que assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido que foi entregue antes da entrevista (APÊNDICE C). Da mesma forma, o nome da empresa, bem como o nome do entrevistado poderão ser utilizados e divulgados pela pesquisa.

Dessa forma, o presente estudo teve dados mais explícitos que contribuirão para a conclusão da pesquisa. Podendo assim, sugerir melhorias que poderão ajudar na gestão dos produtos comercializados pela empresa.

O estudo também contempla os tópicos da observação não participante (APÊNDICE B), que a pesquisadora utilizou junto a empresa. Segundo Malhotra (2012, p. 156), “a observação envolve o registro sistemático de padrões de comportamentos de pessoas, objetos e eventos a fim de obter informações sobre o

fenômeno de interesse”. Nesse sentido Oliveira (2011), afirma que a observação também é uma forma de coletar dados para obter informações sob alguns aspectos da realidade.

Dessa forma, foi realizada uma observação não participante junto a empresa, onde, essa foi feita com a permissão do gestor. Segundo Oliveira (2011, p. 38), “a observação também obriga o pesquisador a ter um contato mais direto com a realidade”.

Com isso, a pesquisadora teve um maior alcance de informações que contribuiu para a realização do estudo. Contudo, teve que ser feita uma observação densa para que isso aconteça, não deixando passar despercebida nenhuma informação que poderia prejudicar a conclusão do trabalho mais à frente.

Este projeto foi submetido a apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal da Fronteira Sul tendo como critério de inclusão, a escolha da organização e do entrevistado se deu pelo fato de a pesquisadora possui fácil acesso aos dados da empresa, contato com o proprietário da empresa. Além disso, desde a escolha do tema e a definição da área de concentração do projeto já havia interesse por parte da pesquisadora em desenvolver o trabalho de conclusão de curso em uma loja de ferragens de Cerro Largo - RS.

Quanto aos riscos, pode ocorrer um constrangimento ou o desconforto, quando ocorrer, ao responder uma pergunta de cunho pessoal ou relativa à empresa, o respondente poderá solicitar ao pesquisador que lhe forneça uma folha de papel para que escreva a sua resposta, sem a presença do pesquisador em ato de entrevista, podendo colocar essa folha de respostas em um envelope e lacrá-lo para posterior averiguação, por parte do pesquisador, ou, ainda, poderá deixar em branco, questões se lhe bem entender.

Essa pesquisa também trouxe vários benefícios para a empresa, o entrevistado, os colaboradores, os clientes e o próprio pesquisador. O processo de controle de estoques e gestão de compras de acordo com Dias (2012) possui por objetivo otimizar o investimento, aumentando o uso eficiente dos recursos financeiros e minimizando a necessidade de investimento em capital de estoques.

O estudo que foi feito na empresa justifica-se pela necessidade de melhorar a gestão de estoque, de modo que as ferramentas de planejamento, organização e controle devem aperfeiçoar os recursos, reduzindo perdas e melhorando o

sequenciamento de pedidos. O presente trabalho, contribuiu com a sugestão de melhorias nos controles de estoque na empresa para ajudar a empresa a ser mais competitiva no seu segmento de mercado.

O tema abordado nesse estudo é de grande importância para a empresa, pois a partir do estudo foi possível acrescentar informações ou revelar possíveis problemas, desse modo, o estudo contribuiu para melhorar ou acrescentar em seu desempenho produtivo. Está pesquisa, auxiliou a pesquisadora na construção do seu conhecimento por meio da relação da teoria adquirida ao longo do curso com a realidade produtiva da empresa pesquisada.

3.4 ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados é uma das etapas mais importantes da pesquisa, porque, a partir dela, é que serão exibidos os resultados e a conclusão da investigação. Essa conclusão, que pode ser final ou somente parcial dependendo dos dados obtidos, vai permitir que outras pesquisas possam ser feitas no futuro.

Para isso, um dos processos mais usados na análise de dados qualitativos é o de análise de conteúdo, que é entendido como um conjunto de métodos de investigação cuja finalidade é de procurar o significado e/ou os significados de um documento. Dessa forma, como o estudo ocorreu a partir de uma entrevista e da observação por parte da pesquisadora junto a empresa, fez-se necessário realizar uma análise do conteúdo obtido para conseguir vincular com os objetivos proposto no estudo.

Assim, foi realizada uma análise de conteúdo que é onde ocorre o processo de análise das informações, examinando o que foi mencionado nas entrevistas e observado pela pesquisadora. Sendo assim, a análise de conteúdo ou de dados são técnicas e métodos pelos quais o pesquisador irá inferir sobre aqueles dados que foram levantados à medida em que o estudo foi desenvolvido.

Partido da ideia de que essa análise contribuiu com o estudo, foi realizada uma comparação entres os conteúdos obtidos através da entrevista e da observação, para conseguir concluir essa etapa com êxito. Sendo assim, analise do conteúdo foi feita primeiramente com base nos documentos que a empresa irá fornecer, para que se possa saber como serão realizados o controle de estoque e a gestão de compra. Logo

em seguida, verificou-se o conteúdo adquirido através da entrevista, e por fim feita a análise do que foi observado pela pesquisadora.

O presente estudo teve algumas categorias que, (SILVA E FOSSÁ, 2013) baseia-se na divisão do texto em conjuntos de categoriais semelhantes. A escolha pela análise categorial tem embasamento no fato de que é a melhor opção quando se quer analisar valores, opiniões, atitudes e crenças, por meio de dados qualitativos. Portanto, a interpretação dos dados se deu pelo método análise de conteúdo, fundamentada nas observações que serão realizadas na empresa de acordo com as categorias previamente estabelecidas, conforme pode ser visualizado no Quadro 1.

Quadro 1: As categorias da unidade de pesquisa

Unidade de pesquisa	Categorias	Dados da pesquisa	Análise dos resultados
Estoque	Planejamento		
	Organização		
	Controle		

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Como instrumento de análise do estudo, foi feito um quadro, onde teve as falas do entrevistado e o que foi observado. A pesquisadora pode, assim, escutar a gravação e depois escrever o que foi relatado, logo em seguida foi feita a análise do relato. Para analisar o que foi observado a pesquisadora anotou tudo que percebeu na empresa, após foi feita a transcrição forma de texto.

3.5 DIRETRIZES ÉTICAS

Esse trabalho foi encaminhado ao Comitê de Ética e após a análise e verificação do constante no projeto o Comitê de Ética aprovou a pesquisa e o instrumento de coleta de dados que consta na Plataforma Brasil no processo conforme nº CAAE: 95736518.6.0000.5564. Após a aprovação a entrevista foi realizada com o gestor a fim de verificar e obter os resultados da pesquisa.

3.6 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Nesse capítulo, foram abordados os aspectos históricos da empresa bem como a descrição de seu ambiente interno e externo. Todas essas informações foram obtidas através de a uma visita informal feita pela pesquisadora junto a empresa em estudo.

3.7 A EMPRESA

A empresa está localizada em Cerro Largo/RS e foi fundada em 15 de junho de 2012. No início estava situada na Rua Helmuth Smidt, 876 no qual as instalações da mesma era alugada, porém, no ano de 2015 mudou-se para seu prédio próprio localizado na Rua Neco Januário, 755 onde permanece até hoje. Conforme Chiavenato (2004), a localização da empresa é determinada pelo local correto de sua instalação. Tem como atividade econômica principal o comércio varejista de ferragens e ferramentas em geral (Ferramentas, Hidráulicas, Elétrica, Camping & pesca, Fogos de artifícios, Calçados como botas de borracha e botinas).

Sendo assim, a empresa possui vários os fornecedores, mas compram mais das fábricas, por ter uma grande variedade de produtos para vender, assim o fornecimento dos produtos fica generalizado. Kotler; Armstrong (2007, p.57) afirmam que “os fornecedores constituem um elo importante no sistema geral de entrega de valor para o cliente da empresa, eles oferecem os recursos necessários para a empresa produzir seus bens e serviços”. Para Degen (1989, p. 21), “é comum um fornecedor dispor-se a ajudar o futuro empreendedor a começar o seu negócio porque, se a nova atividade for bem-sucedida, o fornecedor garante um cliente fiel”.

Quanto aos clientes a empresa em estudo possui um público diversificado, Kotler (2007) expressa que existem cinco tipos de mercados de clientes, os que compram bens ou serviços para consumo pessoal, os que compram para

processamento posterior ou para uso em seu processo de produção, os que compram para revender com uma margem de lucro, os que compram para transferir a outros que necessitam deles ou para produzir serviços públicos e os compradores que são de outros países. Segundo Turgeon (2000, p. 20), a empresa precisa “conhecer seu setor de atuação e sua clientela é, antes de tudo, saber se a “novidade” que oferecerão corresponde a uma necessidade particular do consumidor e do mercado”.

Já Chiavenato (2004, p. 69), afirma que o mercado consumidor “é o conjunto de pessoas ou organizações que procuram bens ou serviços que uma empresa vende para satisfazer suas necessidades”. A empresa em estudo oferece atendimento a um público diversificado, tentando satisfazer da melhor maneira sua necessidade, lhes proporcionando as melhores condições de pagamento, sem contar nos produtos de qualidade.

A organização conta com quatro funcionários mais o gerente, para proporcionar aos seus clientes um melhor atendimento. Suas instalações não são muito abrangentes, no momento, mas estão em processo de ampliação do prédio para melhor distribuição dos produtos.

Os principais concorrentes da empresa em estudo são cinco organizações que existem na cidade e atuam no ramo de ferragens. Analisar a concorrência é muito importante para conhecer os pontos fortes e fracos, verificar onde o concorrente está errando é fundamental para o empreendedor, pois assim poderá tirar vantagem sobre isso transformando os pontos fracos do concorrente em seus pontos fortes. Turgeon (2000, p. 21) afirma que concorrentes são aquele que “oferecem produtos/serviços diferentes, mas que respondem as mesmas necessidades do consumidor”, como uma lanchonete e um supermercado. No que se refere a questão de como são feitas as entradas e saídas dos produtos, é feito o cadastro desse produto quando ele chega, depois calcula-se e logo em seguida é lançado no sistema da loja que é o XML.

Com respeito a publicidade da empresa, é feita a divulgação em rádios, fazem visitas aos clientes e contam também com uma página no *facebook*. Em relação a distribuição dos produtos nas prateleiras, é feita de acordo com o tamanho e também com tipo do produto, por exemplo, as curvas de cano ficam em uma prateleira e as chaves de fenda, assim como as lâmpadas são distribuídas em outra e assim sucessivamente com os outros produtos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse capítulo são apresentados os resultados da pesquisa, adquiridos por meio da entrevista que foi realizada junto ao proprietário da loja de ferragens do município de Cerro Largo, a entrevista continha perguntas que foram desenvolvidas previamente. Ainda são apresentado os resultados da observação efetuada pela pesquisadora junto a empresa em estudo, essa observação foi feita de acordo com tópicos desenvolvidos anteriormente, de acordo com o tema.

4.1 O CONTROLE DE ESTOQUE DA EMPRESA

Os estoques representam à quantidade de produtos armazenados para utilizar no futuro, de acordo com as atividades de indústria, comércio e serviços. Assim, estes precisam de um controle aprofundado e eficiente. Segundo Moreira (2004, p.270), “um sistema de controle de estoque é um conjunto de regras e procedimentos que permitem responder às perguntas de grande importância, e tomar decisões sobre os estoques”.

Nesse sentido, foi possível observar na empresa estudada que o controle de estoques é realizado por meio de um *software* que possibilita identificar a entrada e saída dos produtos, através das notas fiscais, que a empresa possui. Através disso, o gestor baseia as suas decisões de compra e aquisição de novas mercadorias por meio do software e também dos pedidos dos seus clientes.

Martins (2008) afirma, que o momento e a quantidade a ser comprada, estabelecer lotes econômicos de compras e definir estoques mínimos de segurança são medidas que são capazes de afetar os resultados de uma empresa. Sendo assim, manter um controle dos estoques da empresa é essencial, pois dessa maneira, o gestor consegue saber o que realmente é necessário ter em estoque para que não falte e também consegue controlar para evitar produtos obsoletos.

Diante dessa afirmação, destaca-se que na empresa em estudo, o gestor possui uma preocupação com a questão de manter um estoque mínimo de segurança, para que nunca venha faltar os produtos para seus clientes, daí a importância de observar as quantidades de produtos que possui, isso também define o que e quanto ele comprará. De acordo com Pozo (2004), o estoque de segurança é uma quantidade mínima de produtos que tem que estar em estoque com a finalidade de suprir os

possíveis atrasos no tempo de entrega dos itens pelo fornecedor ou ainda, um crescimento na demanda do produto.

O gestor observa ainda que não existem produtos obsoletos, pois segundo ele tudo o que é comprado para vender em sua loja sempre tem uma boa aceitação por parte dos clientes. Isso faz com que a empresa mantenha um giro nos estoques, não deixando os produtos parados.

De acordo com isso, Romito et al (2011) argumenta que o controle de estoques pode ser visto como um recurso de suma importância para organizações que atuam com uma ampla diversidade de produtos, porque controla os desperdícios, verifica valores para análises, detecta os produtos que não tem saída, reduz os custos e ainda fornece melhores investimentos e um nível de estoque seguro. Dessa forma, a organização consegue se manter forte no mercado e conseqüentemente obtém um maior número de clientes satisfeito, pelo fato de encontrar os produtos de sua preferência.

Verificou-se que a empresa possui um amplo e diversificado número de itens em sua loja, segundo o gestor cerca de dez mil itens, e para obter a preferência e aceitação desses produtos é preciso manter uma organização, essa organização é feita por segmentos, como por exemplo, os itens como pregos, parafusos, porcas e etc. como são produtos menores têm um lugar específico onde eles são guardados, para evitar perdas, e assim se consegue ter um controle eficaz. Com tantos itens em sua loja, o gestor precisa ter uma visão das preferências dos seus clientes para que não venha a investir em produtos desnecessários.

Segundo Dias (1993), a finalidade mais importante de controlar o estoque é reduzir o dinheiro aplicado em materiais e produtos que não representem lucros para a empresa. A organização tem a necessidade de ter estoques para trabalhar, no entanto é preciso ter um controle para que tenha um equilíbrio, ou seja, que não falte material, e para que não se tenha um acúmulo de produtos desnecessários. Para isso é importante entender o fluxo das aquisições de produtos e suprimentos existentes na empresa.

4.2 O FLUXO DAS AQUISIÇÕES DE PRODUTOS E SUPRIMENTOS

O fluxograma é a apresentação gráfica da situação real encontrada na organização, no que se refere as informações e aos caminhos percorridos pela mercadoria. Para Oliveira (2002, p.257), “fluxograma é a representação gráfica que apresenta a sequência de um trabalho de forma analítica, caracterizando as operações, os responsáveis, e/ou unidades organizacionais envolvidos no processo”.

Dessa forma, a empresa em estudo possui um fluxo de produtos que é feito de acordo com a necessidade, o gestor verifica ausência dos itens de forma visual e realiza a compra. Após a compra, os produtos são recebidos e conferidos, a seguir é feita a distribuição nas prateleiras e então é feita a estocagem desses itens, por fim é realizada a venda desses produtos para os clientes.

Quando acontece de ter algum produto com defeito, o cliente vai até a empresa e logo em seguida é feita a troca do item. Quando vem com defeito já de fábrica é feito contato com a empresa fornecedora e de imediato esse produto é devolvido e é substituído por um item em ótimo estado, pronto para a venda.

Nesse sentido, o fluxograma assume uma forma resumida, contendo os tempos de espera e os registros usados e gerados no decorrer da realização do processo. Lucas et al (2015), diz que o fluxograma é como, o coração do mapeamento de processos, muito utilizado para fins de tratamento de informações. A partir da Figura 1 é possível ver todo o processo de aquisição dos produtos realizados pelo gestor.

O gestor segue passos que facilitam a organização gerencial de sua empresa. Para que o fluxo de mercadorias aconteça de maneira eficaz é realizada a compra de mercadorias, o recebimento, a verificação, a distribuição física, a estocagem e enfim a venda.

Nesse sentido, primeiramente o gestor identifica a necessidade ou falta de algum produto em sua empresa, então realiza o pedido/compra desses itens. Para comprar é levado em consideração o preço dos produtos, sendo assim, os itens serão adquiridos da empresa que o oferecer por um preço mais acessível.

De acordo com Dias (1988) para a realização da compra é necessário a verificação da real necessidade de cada item que está sendo solicitado, é preciso levar em conta ainda a situação financeira da empresa e a tendência do mercado. Conforme ressalta o autor investigar a fonte de suprimento é essencial a fim de garantir a

qualidade dos produtos e o custo mais baixo, além de se considerar as condições do negócio, data de entrega e entre outros.

Após a realização da compra de mercadorias é feito o recebimento desses produtos na empresa. Assim que chegam na empresa os produtos são verificados e lançados no *software*, posteriormente, são distribuídos nas prateleiras e o restante é organizado nos estoques.

Para Viana (2009), o recebimento das mercadorias intermediária as tarefas de compra e pagamento ao fornecedor, sendo que a conferência dos produtos é de responsabilidade do gestor e seus colaboradores. Nesse sentido, o recebimento das mercadorias solicitadas envolve também a verificação dos produtos, a fim de averiguar a qualidade e a quantidade desses produtos.

De acordo com Costa (2002), o recebimento é uma atividade de suma importância para gestão dos estoques, pois se identifica-se o acordo firmado entre a área de compras e o fornecedor foi cumprido. Com isso, verifica-se que essa atividade é essencial para manter o controle interno da empresa.

Em concordância com isso, Viana (2000, p. 43) avalia que o recebimento de mercadorias “visa garantir o rápido desembarço dos materiais adquiridos pela empresa, zelando para que as entradas reflitam a quantidade estabelecida, na época certa, ao preço contratado e na qualidade especificada nas encomendas”. Finalizados esses procedimentos, as mercadorias são distribuídas nas prateleiras a fim de possibilitar a visualização pelos clientes e o restante é estocado.

A distribuição física dos produtos é a área logística empresarial que, segundo Ballou (1993), compreende a movimentação, estocagem e processamento de pedidos. Na empresa estudada essa distribuição física dos produtos é realizada, tanto nas prateleiras quanto no estoque, levando-se em consideração o segmento e o preço das mercadorias, conforme pode ser identificado nas observações realizadas na empresa.

De acordo com Arnold (2012, p. 355) “a distribuição física é o transporte e o armazenamento de produtos acabados desde o final da produção até o cliente”. Essa definição está em conformidade com o que argumenta Bertaglia (2005) ao afirmar que a distribuição é um procedimento que geralmente está vinculado ao movimento de produtos de um ponto de produção ou armazenagem até o cliente, conforme a Figura 1.

Figura 1- Fluxograma do controle de estoque



Fonte: Elaborado pela autora, com base em dados obtidos na empresa, 2018.

Dessa forma, busca-se compreender a influência da gestão de estoque na aquisição de produtos junto ao fornecedor. Isso porque, conforme já mencionado, a compra dos produtos será realizada de acordo com os critérios que foram estabelecidos pelo gestor e também de acordo com a organização do estoque.

4.3 A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE ESTOQUE NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS JUNTO AO FORNECEDOR

O controle dos estoques é muito importante para uma organização, pois a partir desse o gestor consegue verificar o que está em falta e com isso realizar aquisição desses produtos. De acordo com Trigueiro e Marques (2009) o controle dos estoques

é traçar maneiras para ter certeza de que o desempenho planejado seja de fato alcançado. Assim, de acordo com essa categoria, será possível visualizar a resposta do entrevistado com relação ao controle de estoque da empresa estudada.

Quando questionado sobre a realização do controle de estoques da empresa, o entrevistado afirmou que:

O controle de estoque da empresa é feito de acordo com a necessidade de compra, conforme os clientes solicitam as mercadorias, é feita a verificação de quais as empresas que dispõem desses produtos e então é selecionada a compra. Dessa forma, os produtos são comprados e a partir do momento em que os produtos chegam na empresa é realizada a entrada desses produtos através de *software* XML. Por meio desse *software* é feito o cálculo do preço de venda e também a identificação dos produtos. Por fim, os produtos são estocados da maneira que parecer ser a melhor para a organização da empresa.

Em relação a isso, Dias (2010, p. 7) afirma que, “o objetivo do controle de estoque é otimizar o investimento, aumentando o uso eficiente dos meios financeiros, minimizando as necessidades de capital investido em estoques”. Ou seja, manter em estoque somente os itens que o gestor percebe a real necessidade para que não haja excesso de itens, evitando assim gastos desnecessários.

O controle dos estoques de uma organização é uma atividade fundamental para que não correr o risco de ocorrer a ausência de produtos em estoque, isso faz com que o padrão de serviço seja afetado, com isso compromete o andamento dos clientes. No entanto, o excesso de itens em estoque causa problemas de fluxo de caixa, espaço e perdas por obsolescência.

De acordo com Moreira (2011, p.454) “um sistema de controle de estoques é fundamentalmente um conjunto de regras e procedimentos que permitem responder a algumas perguntas e tomar algumas decisões sobre os estoques”. Assim, o controle de estoque faz com que se encontra respostas de acordo com a quantidade de produtos em estoques que realmente necessita, o quanto foi empregado nele ou quantos itens precisam ser adquiridos na hora da compra.

De acordo com a relação existente entre o processo de controle de estoques e a aquisição dos produtos na empresa, o gestor relata que:

Como o controle de estoque é feito por meio do *software* XML, a relação existente com a aquisição de produtos acontece automaticamente, pois o *software* exibe a quantidade de produtos que ainda restam no estoque e o preço desses produtos, o que facilita o processo de compra de novos produtos. Dessa forma, não é realizada uma contagem dos produtos

estocados, mas apenas se acompanha através do *software*, existindo controle do estoque físico, porém somente de forma visual.

Quanto a maneira que é determinado o que deve permanecer em estoque, número de itens ele cita que:

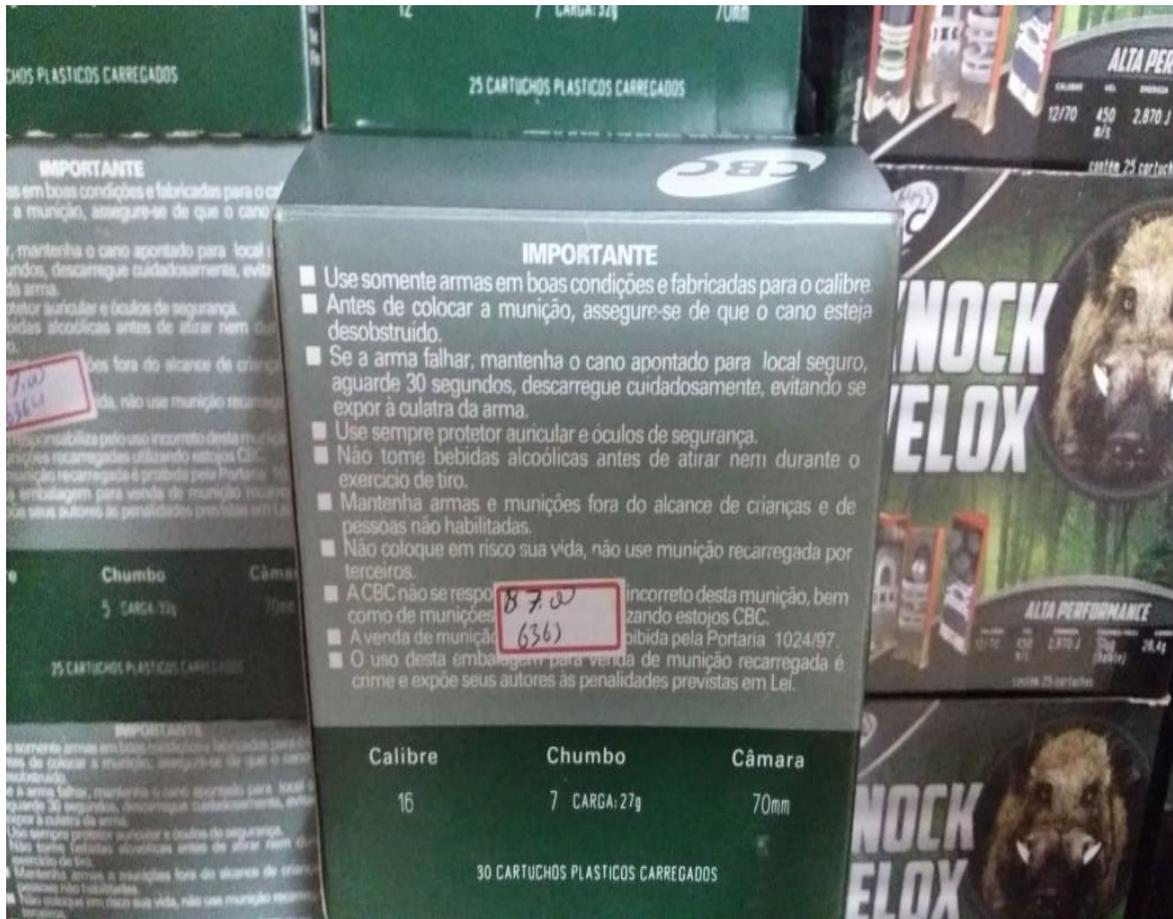
A quantidade dos itens que devem permanecer no estoque depende da época ou período, pois é realizada uma percepção de quais e quantos produtos têm maior rotatividade, ou seja, de acordo com a período (exemplo: fim de mês) quando determinados produtos possuem maior venda é realizada uma compra em maior volume. Nesse sentido, em um ano o estoque dobra o seu volume ou quantidade de itens, isso porque, além de estabelecer um relacionamento com os clientes e adquirir tradição em vendas esses clientes divulgarão a empresa, sendo assim, os produtos são adquiridos por um preço melhor.

Quando questionado sobre a realização de algum tipo de controle de exposição de mercadorias como, por exemplo, data de lote fabricação, o gestor menciona que “o controle em relação a exposição de mercadorias é realizado de acordo com o segmento dos produtos. Além disso, procura-se mudar frequentemente a vitrine para chamar a atenção dos clientes.”

Um bom controle das mercadorias vai de encontro com a aquisição de produtos com menor custo, com a melhor qualidade, na quantidade adequada, e no tempo previsto. Também pode ser vista como uma atividade que acontece na organização com a fim de evitar a falta de produtos, que muitas vezes faz com que prejudique o funcionamento da empresa.

Foi observado ainda, que os produtos são distribuídos nas prateleiras de acordo com o código, apesar de alguns não estarem em ordem, como por exemplo, o item não estar de acordo com código, como pode ser visualizado na Figura 2. De acordo com Viana (2012, p. 93), “as empresas sempre se preocuparam em identificar com facilidade a grande quantidade e diversidade de seus materiais”.

Figura 2- Produto codificado



Fonte: Disponibilizado pela empresa, 2018.

Nesse sentido, Dias (1993) destaca que a codificação de itens é capaz de evidenciar todas as informações imprescindíveis aos produtos por meio de números e/ou letras. Dessa maneira, facilita a localização dos produtos tanto nas prateleiras quanto no estoque.

Messias (1979, p. 87) ressalta, ainda que a codificação “[...] consiste em ordenar os materiais da empresa segundo um plano metódico e sistemático, dando a cada um deles um determinado número”. Diante do exposto, observa-se que manter um bom controle de estoques é indispensável para o bom funcionamento de uma organização, a análise desse controle na empresa investigada pode ser visualizada no Quadro 2.

Quadro 2: Análise do controle de estoques da empresa

Categoria	Assunto abordado	Resposta do entrevistado
Controle	A realização do controle de estoques da empresa atualmente.	O controle de estoque da empresa é feito de acordo com a necessidade de compra, conforme os clientes solicitam as mercadorias, é feito a verificação de quais as empresas que dispõe desses produtos e então é selecionada a compra. Dessa forma, os produtos são comprados e a partir do momento em que os produtos chegam na empresa é realizada a entrada desses produtos através de <i>software</i> XML. Por meio desse <i>software</i> é feito o cálculo do preço de venda e também a identificação dos produtos. Por fim, os produtos são estocados da maneira que parecer ser a melhor para a organização da empresa.
	A relação existente entre o processo de controle de estoques e a aquisição dos produtos na empresa.	Como o controle de estoque é feito por meio do <i>software</i> XML, a relação existente com a aquisição de produtos acontece automaticamente, pois o <i>software</i> exibe a quantidade de produtos que ainda restam no estoque e o preço desses produtos, o que facilita o processo de compra de novos produtos. Dessa forma, não é realizada uma contagem dos produtos estocados, mas apenas se acompanha através do <i>software</i> , existindo controle do estoque físico, porém de forma visual.
	A determinação do que deve permanecer em estoque, número de itens.	A quantidade dos itens que devem permanecer no estoque depende da época ou período, pois é realizada uma percepção de quais e quantos produtos têm maior rotatividade, ou seja, de acordo com a período (exemplo: fim de mês) quando determinados produtos possuem maior venda é realizada uma compra em maior volume. Nesse sentido, em um ano o estoque dobra o seu volume ou quantidade de itens, isso porque, além de estabelecer um relacionamento com os clientes e adquirir tradicionalidade em vendas esses clientes divulgarão a empresa, sendo assim, os produtos são adquiridos por um preço melhor.
	A existência de um controle de exposição de mercadorias como, por exemplo, data de lote de fabricação, etc.	O controle em relação a exposição de mercadorias é realizado de acordo com o segmento dos produtos. Além disso, procura-se mudar frequentemente a vitrine para chamar a atenção dos clientes.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Conforme observado no Quadro 2, o controle de estoques na empresa investigada é realizado apenas de maneira visual, acompanhando o volume de itens através do *software*. Observou-se, ainda, que o controle de estoques se relaciona profundamente com a aquisição de produtos, pois, segundo o gestor, conforme os produtos são lançados no *software*, acontece de maneira automática a entrada e da mesma forma a saída dos produtos, nesse sentido, conforme os produtos são vendidos é registrada a saída e verificada a necessidade de novas compras.

Já em relação ao que deve permanecer em estoque varia de acordo com o período ou época, conforme o fluxo de vendas. Para estocar os produtos de forma a facilitar a exposição e verificação o gestor procura manter os produtos próximos de em conformidade com o segmento das mercadorias.

Em relação a organização dos produtos em estoques, a empresa em estudo realiza de forma que facilite a visualização dos produtos no momento da venda, sempre de acordo com o tamanho do produto, como por exemplo, os produtos menores ficam expostos mais abaixo nas prateleiras e os maiores ficam na parte de cima. A organização quando bem feita vai evitar que materiais sejam quebrados e como a empresa em estudo trabalha com pregos, parafusos, etc, que são produtos pequenos vai evitar que ocorra perdas desse produto. Dessa forma, manter os produtos organizados só tende a aumentar a contribuição para que os estoques sigam sendo um setor de resultados para a organização.

Quando questionado como a empresa organiza o estoque de produtos, o gestor afirma que “a organização de produtos no estoque é feita de acordo a marca e o tipo de produtos”. Mas foi observado que alguns itens têm o código, outros como por exemplos os calçados (botas de borracha) tem apenas o número. Para Rodrigues (2011), todos os produtos têm um código de identificação, que podem ser por números ou letras. Todas as informações dos produtos são de responsabilidade da codificação.

De acordo com a realização inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados o gestor menciona que:

Não são feitos inventários por meio de contagem ou planilhas, essa verificação da quantidade e do estado dos materiais em estoque é feita de forma visual, ou seja, é verificado nas prateleiras as quantidades de produtos e também por meio do *software*.

Segundo Viana (2000, p.381) “os inventários visam confrontar a realidade física dos estoques, em determinado momento, com os registros contábeis correspondentes

nesse mesmo momento”. Dessa forma, fica mais fácil analisar quais são os produtos que realmente estão em estoque e se esses podem ser visualizados no sistema que a empresa utiliza.

Segundo Oliveira (2009), o inventário dos estoques pode ser realizado por meio de contagem física, confrontando a quantidade que o sistema ou o *software* mostra. Ao ser realizado o levantamento, verifica se existe diferença entre a contagem física e o sistema ou *software*, e se for confirmado discordâncias vai ser preciso fazer ajustes.

Viana (2012, p. 381) afirma que “o inventário físico é uma contagem periódica dos materiais existentes para efeito de comparação com os estoques registrados e contabilizados em controle da empresa, a fim de se comprovar sua existência”. Ao que Martins e Alt (2009) além de se posicionar da mesma maneira acrescentam que se houver diferenças entre o inventário físico e os registros do controle de estoques, é necessário que sejam realizados os ajustes de acordo com as recomendações contábeis e tributárias.

Quando indagado a respeito de como são organizados os materiais e produtos que a empresa dispõe o gestor da empresa em estudo declara que “na empresa os produtos são expostos de acordo com o preço, ou seja, aqueles que geram maior lucro, que têm maiores vendas ficam mais a vista do cliente”. Porém, ao realizar a observação foi possível notar que tem certos produtos de grande porte que ficam expostos na frente das prateleiras, atrapalhando a visualização e o acesso aos itens, essa organização pode ser observada no Quadro 3.

Quadro 3: Análise da organização dos estoques da empresa

Categoria	Assunto abordado	Resposta do entrevistado
Organização	A organização do estoque de produtos.	A organização de produtos no estoque é feita de acordo a marca e o tipo de produtos.
	Realização de inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados.	Não são feitos inventários por meio de contagem ou planilhas, essa verificação da quantidade e do estado dos materiais em estoque é feita de forma visual e também por meio do <i>software</i> .
	A organização dos materiais, produtos, ou matérias primas que a empresa dispõe.	Na empresa os produtos são expostos de acordo com o preço, ou seja, aqueles que geram maior lucro ficam mais a vista do cliente.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

De acordo com o Quadro 3, a organização dos produtos no estoque é realizada separando os produtos por marca e pelo tipo de produtos. Pode-se observar que a realização de controle de estoque é realizada através do *software*, que conforme já mencionado anteriormente, é através dele que se controlam as entradas e saídas na empresa. Além disso, o gestor, destaca, ainda, que para expor seus produtos na loja ele observa quais são os itens que tem maior saída e que geram maior lucratividade.

Por fim Araujo (1987, p.31) argumenta que “duas das características que denotam a boa organização de um almoxarifado são a ordem e o anseio, que darão sempre a sensação de um serviço perfeito”. Com isso, verifica-se que o gestor busca pela ordem da maneira que satisfaz suas possibilidades e lhe proporciona mais facilidade de locomoção nas dependências de sua loja e estoque.

Em relação ao planejamento, a organização em estudo, procura realizá-lo visando ter mais eficiência e eficácia para assim atingir as necessidades dos clientes e fornecedores. Dessa forma, a empresa mantém um bom planejamento dos materiais que estão em estoque, para conseguir manter um equilíbrio entre o estoque e o consumo evitando a falta de produtos.

Ao ser indagado a respeito da maneira que são tomadas as decisões de compra, o gestor afirma que:

As decisões de compra são tomadas na maioria das vezes de acordo com o melhor preço, no entanto, para alguns produtos específicos, como, por exemplo, canos, a decisão é tomada pela marca, leva-se em consideração ainda a qualidade dos produtos.

Segundo Arnold (1999) a função das compras é incumbida pela organização do fluxo dos materiais na empresa, pelo segmento junto ao fornecedor, e pela agilidade da entrega. As decisões de compras são fundamentais para a administração dos materiais de uma organização, pois, conseguir comprar de maneira que se consiga favorecer a empresa é decisivo não só para a competitividade, mas também para a existência da organização no mercado.

Viana (2012) relata que comprar remete a buscar e a determinar a entrega de produtos, com qualidade estabelecida e no período devido, com um valor justo, para o desempenho, a expansão da organização. Dessa forma, a decisão de compra tem uma grande importância, pois assim, torna-se responsável de manter os níveis de estoque da organização continuamente equilibrados.

Quando questionado a respeito de realização de prevenção contra perdas, danos, extravios ou mau uso, o gestor explicou que:

No caso de perdas ou extravios a empresa inclui um custo adicional para suprir o prejuízo, já no caso de danos no produto a empresa realiza a troca dessas mercadorias, como cliente se um produto chega danificado é feito um contato com a empresa que forneceu o produto e ela troca o produto, já com loja se um produto estiver danificado e cliente levar esse produto, quando perceber o dano ele vem até a loja e mediante o cupom fiscal a loja faz a troca dessa mercadoria.

Já em relação a identificação dos itens obsoletos e danificados do estoque o gestor declara que “a empresa faz essa identificação de maneira visual, no entanto, não existem produtos obsoletos, por que até hoje todos os produtos são vendidos. E os produtos danificados como já mencionados anteriormente são trocados”. Segundo Pozo (2004), um dos objetivos do planejamento e controle de estoque é a identificação e eliminação dos itens obsoletos e defeituosos.

No momento em que foi indagado sobre como é realizada a elaboração de dados para planejamento de curto, médio e longo prazos, das necessidades de estoque o gestor diz que “a realização da elaboração de dados é feita de acordo com as vendas, conforme os produtos são vendidos é feita uma previsão para novas compras, existe um estoque base e sempre está aumentando”. Essas etapas de planejamento que a empresa segue são demonstradas no Quadro 4.

Quadro 4: Análise do planejamento dos estoques da empresa

Categoria	Assunto abordado	Resposta do entrevistado
Planejamento	Tomadas as decisões de compra.	As decisões de compra são tomadas normalmente de acordo com o melhor preço, no entanto, para alguns produtos, como, por exemplo, canos, a decisão é tomada pela marca, leva-se em consideração ainda a qualidade dos produtos.
	A realização de prevenção contra perdas, danos, extravios ou mau uso.	No caso de perdas ou extravios a empresa inclui um custo adicional para suprir o prejuízo, já no caso de danos no produto a empresa realiza a troca dessas mercadorias, como cliente se um produto chega danificado é feito um contato com a empresa que forneceu o produto e ela troca o produto, já com loja se um produto estiver danificado e cliente levar esse produto, quando perceber o dano ele vem até a loja e mediante o cupom fiscal a loja faz a troca dessa mercadoria.
	Identificação dos itens obsoletos e danificados do estoque.	A empresa faz essa identificação de maneira visual, no entanto, não existem produtos obsoletos, por que até hoje todos os produtos são vendidos. E os produtos danificados como já mencionados anteriormente são trocados.
	A elaboração de dados para planejamento de curto, médio e longo prazos, das necessidades de estoque.	A realização da elaboração de dados é feita de acordo com as vendas, existe um estoque base e sempre está aumentando.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

O Quadro 4 demonstra que as tomadas de decisão para compras são feitas de acordo com o preço dos produtos, ao que o gestor comenta que em poucas vezes ele se decide pela marca ou qualidade do produto, isso depende exclusivamente do produto, pois existem aqueles que nem todas as marcas são aceitas pelo cliente e outros que dependendo não apresentam uma qualidade boa. No caso de perdas, danos, extravio ou mau uso o gestor afirma que não há possibilidade de mau uso, em casos de danos é feita a troca das mercadorias de acordo com os critérios já mencionados e que para os demais casos é incluído um custo adicional para suprir os prejuízos.

Verificou-se, também, que na empresa não existem itens obsoletos, pois todas as mercadorias possuem giro. Já no caso de elaboração de dados para planejamento de curto, médio e longo prazos é tomado como base o estoque que a empresa possui

atualmente e esse estoque aumenta continuamente de acordo com os itens que o gestor verifica que há mais saída.

4.4 SUGERIR MELHORIAS NOS CONTROLES DE ESTOQUE PARA A EMPRESA.

Diante de tudo que já foi mencionado, é válido sugerir ao gestor que passe a controlar seus produtos por meio de inventários periódicos que podem ser desenvolvidos por meio de planilhas por seus colaboradores e em períodos previamente definidos, para que se possa afirmar com clareza e exatidão quais produtos lhe proporcionam maior lucro, bem como quais os produtos que merecem mais atenção por parte do gestor a fim de promover a venda efetiva deles. Sugere-se, ainda, que o gestor passe codificar todos os produtos de sua empresa a fim de facilitar a localização e identificação desses itens na hora de realizar a venda e verificar o que é necessário comprar novamente.

Sugere-se que o gestor desenvolva um catálogo com os produtos para auxiliar os vendedores no atendimento aos clientes. Colocando no catálogo a imagem do produto, suas especificações e a prateleira em que está estocado, isso vai ajudar na divulgação desses itens para que os clientes venham a ter mais conhecimentos sobre os produtos que são disponibilizados na empresa. Dessa forma, a empresa facilitará a decisão de compra dos clientes e ainda proporcionando uma maior satisfação.

Ainda, pode ser realizado na empresa um relatório da rotatividade para saber o giro dos produtos, de acordo com a quantidade e volume, que auxiliará o gestor a saber qual produto tem maior venda. Assim, o gestor saberá se deve comprar uma quantidade ou volume maior desse produto que tem maior giro.

O gestor pode verificar junto aos fornecedores a possibilidade do fornecimento de expositores ou *display* para melhor expor os produtos facilitando a visualização dos itens e ainda possibilitando ver o produto de acordo com a marca. Com isso, a empresa melhorará a visibilidade dos produtos junto aos clientes e vendedores.

5 CONCLUSÃO

A administração está presente na vida dos homens desde o início dos tempos e tem por objetivo principal organizar as tarefas diárias e cotidianas vivenciadas por eles, desde as mais simples até as mais complexas. Dentro da administração é possível destacar a importância que a administração dos materiais oferece para as organizações e empresas, pois ela proporciona controle, organização e planejamento de todas as ações que a empresa precisa tomar ao longo de suas trajetórias.

Em uma empresa de comercialização de produtos de ferragem isso não é diferente, pois, também é necessário ter um controle dos produtos estocados, manter esses itens organizados tanto no estoque como nas prateleiras, para isso, faz-se necessário um bom planejamento. Dessa forma, a empresa evita a falta de produtos deixando os clientes mais satisfeitos por encontrarem o que precisam e fazendo com que os próprios clientes divulguem a organização para outras pessoas, pelo fato de a empresa suprir suas necessidades.

Com isso, destaca-se a importância que o controle de estoques tem em organizações de todos os portes e segmentos, uma vez que é através dele que se pode tomar decisões como quando, quanto e de quem comprar os produtos necessários para a gestão do negócio. Por meio de um bom controle de estoques é possível que custos e investimentos indesejáveis em produtos que não proporcionam lucratividade e ainda geram despesas sejam evitados.

Esse trabalho, teve por objetivo principal analisar como os controles de estoque podem influenciar a administração de materiais em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo-RS. Para que isso se tornasse possível foi desenvolvida uma entrevista com o gestor da empresa, buscando extrair o máximo de informações possíveis para evidenciar resultados reais e satisfatórios à pesquisa, como também através de observações guiadas por tópicos.

Para atingir o objetivo geral da pesquisa, primeiramente foi preciso identificar o controle de estoque utilizado atualmente pela empresa, ao que se verificou que a empresa possui um *software* de identificação e controle de itens. No entanto, a empresa não realiza inventários e contagem dos produtos em estoque para verificação, mas se baseia apenas nos dados coletados a partir do *software*, o que impossibilita o gestor de obter dados precisos e reais, contudo o gestor afirma que isso não seria um problema, pois segundo ele não existem itens obsoletos, nem

tampouco haveria problemas com perdas e extravios de mercadorias e em casos de danos são realizadas trocas de mercadorias tanto para fornecedor empresa como para empresa-cliente.

Foi verificado junto ao gestor como ocorre o fluxo das aquisições de mercadorias e produtos, sobre isso, identificou-se que o gestor visualiza seu estoque e a partir dessa visualização determina o que e quanto deve ser comprado. Ao realizar a compra há o processo de recebimento e verificação das mercadorias, posteriormente é feita a distribuição física, dispondo os produtos nas prateleiras e estocando o restante, com isso as vendas podem ser efetuadas.

Quanto a influência da gestão de estoque na aquisição de produtos junto ao fornecedor, foi possível verificar que, a partir das categorias de observação, tanto o controle, como a organização e o planejamento são realizados de maneira visual, ou seja, o gestor não possui nenhuma técnica específica pra realizá-los. O controle de mercadorias, a definição do que e quanto comprar, o que vai ser mantido em estoque, tudo isso o gestor afirma que controla somente de forma visual e faz um acompanhamento pelo *software*.

Em relação a categoria de observação organização, identificou-se que ela é feita de acordo com critérios estabelecidos pelo gestor, como estocar de acordo com a marca ou segmento dos produtos. O gestor também procura expor os produtos na loja de maneira a chamar a atenção dos clientes, isso colocando produtos que geram maior lucratividade em lugares mais visíveis.

Para a realização de planejamento de curto, médio e longo prazo a empresa toma decisões de compra basicamente em relação ao preço mais acessível, isso porque na maioria das vezes a marca não interfere na qualidade dos produtos e os clientes aceitam com facilidade as disponibilizadas pela loja. Para se elaborarem dados para esses planejamentos é levado em consideração somente a percepção do gestor em relação aos produtos com maior ou menor rotatividade e aceitabilidade por seu público-alvo.

O estudo não teve muitas limitações, porém, quando a entrevista foi realizada o gestor não permitiu a gravação do áudio. Fazendo com que obter os dados ficasse mais complicado, contudo, o gestor se disponibilizou para tirar qualquer dúvida que tenha ficado, pelo fato de a autora não ter o áudio para escutar e fazer a análise da entrevista.

É relevante ressaltar que estudos futuros sejam desenvolvidos demonstrando ferramentas de gestão, como, planilhas de controle de estoque para que se possa realizar uma gestão eficaz. É interessante, ainda, realizar estudos comparativos em relação às outras empresas de ferragens para se identificar se existe controle de estoques e verificar o fluxo das aquisições de mercadorias que servirá como complemento a pesquisa realizada.

REFERÊNCIAS

- ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de Materiais**. São Paulo, Editora Atlas S. A., 1999.
- ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de materiais: uma introdução**. 1 ed.- 10. Reimpressão. São Paulo: Atlas, 2012.
- ARAUJO, Jorge Sequeira. **Almoxarifados: Administração e Organização**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 1987.
- BIAZON Victor V.; SILVA P. P. F. **Fundamentos da administração de recursos materiais e patrimoniais na gestão pública: estudo sobre o funcionamento da secretaria da agricultura e do abastecimento - SEAB – de Paranavaí – PR**. II Congresso Nacional de Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas – II CONAPE Francisco Beltrão/PR, 02, 03 e 04 de outubro de 2013.
- BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento**. São Paulo: Saraiva 2005.
- BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais, distribuição física**. São Paulo. Ed. Atlas. 1993
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu N. G.; CAON, Mauro. **Planejamento, Programação e Controle da Produção**. 5 ed. São Paulo, 2011.
- COSTA, Fábio J. C. Leal. **Introdução à administração de materiais em sistemas informatizados**. São Paulo: Editora, 2002.
- DEGEN, Ronald Jean. **O empreendedor: fundamentos da iniciativa empresarial**. São Paulo: McGraw-Hill, 1989.
- DIAS, Marco Aurélio P., **Gerência de Materiais**, 1 ed. São Paulo: Atlas S.A. 1988.
- DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: princípios, conceito e gestão**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: uma abordagem logística**. 5 edição. São Paulo: Atlas, 2010.

ELEODORO Lucas S. et al. **Cálculo do lote econômico de compra de matérias-primas utilizadas no processo de tratamento de água considerando os estoques de segurança e o lead time dos fornecedores**. XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção A Gestão dos Processos de Produção e as Parcerias Globais para o Desenvolvimento Sustentável dos Sistemas Produtivos. Salvador, BA, Brasil, 08 a 11 de outubro de 2013.

GAITHER, Norman; FRAZIER, Greg. **Administração da produção e operações**. 8 ed. São Paulo, 2002.

GAYA, Samantha A. S. **Trabalho de conclusão de estágio: controle de estoque de mercadorias formais noite e dia 24 horas**. Itajaí- SC, 2007.

GERHARDT, Tatiana E.; SILVEIRA, Denise T.; **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS, Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: < <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf> > Acesso em: 03 set. 2016

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

GONÇALVES, Paulo S. **Administração de materiais**. 3 ed. Rio de Janeiro, 2010. 4 Reimpressão.

JÚNIOR, Nazir Feres.; JÚNIOR, Álvaro Francisco de Brito. **A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos**. Evidência, Araxá, v. 7, n. 7, 2011.

KERLINGER, Fred N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual**. São Paulo: EPU, 1980.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Phillip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12 edição. São Paulo: Editora Pearson Pretince Hall, 2007.

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

<http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india > Acesso em: 03 set. 2016

LUCAS, A. s. et al **Mapeamento de Processos**: um estudo no ramo de serviços IJIE: Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial. Florianópolis Vol. 7, 2015. Disponível

<http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/viewFile/3667/pdf_107> em Acesso em: 07 Out 2018

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**: metodologia, planejamento. 6ª ed. São Paulo: Atlas: 2005.

MANDES, Otávio A. **Gestão de estoques baseada em estrutura genérica de materiais**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de administração. Departamento de ciências administrativa. Porto Alegre, 2011.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre. Bookman, 2012.

MARTINS, Petrônio Garcia; ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de Matérias e Recursos Patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2005.

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

MEIRINHOS, Manuel; OSÓRIO, Antônio. O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. EDUSER: **Revista de Educação**, Vol. 2, 2010 Inovação, Investigação em Educação. Disponível em <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3961/1/O%20estudo%20de%20caso%20como%20estrat%C3%A9gia%20de%20investiga%C3%A7%C3%A3o%20em%20educa%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso em: 03 set. 2016

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da Produção e Operações**. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

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

MESSIAS, S. B. **Manual de administração de materiais**: Planejamento e controle dos estoques. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1979.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, Organização & Métodos: O&M - uma abordagem gerencial**. 13.ed. Sao Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Luiz Martins. **Manual de contabilidade tributaria**. Textos e testes com as respostas. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2009

OLIVEIRA, Maxwell F. **Metodologia científica**: um manual para a realização de pesquisas em Administração. Catalão: UFG, 2011.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais**: uma abordagem logística. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais**: uma abordagem logística. 6 edição. São Paulo: Atlas, 2010.

RAMALHO, Adegilane S. **A importância de gestão de estoque no Supermercado Central de Compras**. Santo Antônio / São Mateus: UNISAM /Faculdade Norte Capixaba de São Mateus, 2012.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio. **Gestão estratégica da armazenagem**. São Paulo: Aduaneiras, 2011.

ROMITO, Paulo R ; Et al. **Gestão de Estoques**: um Estudo em Empresa de Comércio Varejista. VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2011.

SILVA, Andressa H., FOSSÁ, Maria I. T. **Análise de Conteúdo**: Exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de Dados Qualitativos. IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade-ENEPO, 2013. Brasília/DF- 3 a 5 de novembro de 2013.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Revista atual, 4 ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 3 ed. São Paulo, 2009.

TRIGUEIRO, Francisco Mirialdo Chaves; MARQUES, Neiva de Araújo. **Teorias da Administração I**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

TURGEON, Normand. **Conhecer o setor e a clientela**. In: FILION, Louis Jacques. Et al. Boa Ideia! E agora? São Paulo: Cultura Editores, 2000.

VIANA, João J. **Administração de materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2000.

VIANA, João José. **Administração de Materiais, um enfoque prático**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

VIANA, João J. **Administração de materiais: um enfoque prático**. 1 ed.-15. Reimpressão. São Paulo: Atlas, 2012.

VIEIRA, Eduardo S. **Proposta de uma nova estrutura lógica para inclusão de clientes potenciais na empresa orsilog**. Universidade do Vale do Itajaí. Centro de ciências sociais aplicada-Gestão curso de administração. São José, 2007.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: < https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf> Acesso em: 03 set. 2016

ZIKMUND, Willian G; BABIN, J. Barry. **Princípios da pesquisa de marketing**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista

Este roteiro de entrevista é para fins de obtenção de dados para a realização da pesquisa que tem como título “A gestão de estoques em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo- RS”. Essa entrevista será realizada pela autora do estudo Seméia Krenzke, sob orientação do Prof. Dr. Carlos Eduardo Ruschel Anes.

Controle

- 1- Como é feito, atualmente, o controle de estoques da empresa?
- 2- Qual a relação que existe entre o processo de controle de estoques e a aquisição dos produtos na empresa?
- 3- Como é determinado o que deve permanecer em estoque, número de itens?
- 4- É feita algum tipo de controle de exposição de mercadorias como, por exemplo, data de lote de fabricação, etc.?

Organização

- 5- Como a empresa organiza o estoque de produtos?
- 6- É feito inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados? Explique.
- 7- Como são organizados os materiais, produtos, ou matérias primas que a empresa dispõe?

Planejamento

- 8- Como são tomadas as decisões de compra?
- 9- A empresa realiza prevenção contra perdas, danos, extravios ou mau uso? Explique.
- 10- Como a empresa identifica os itens obsoletos e danificados do estoque?
- 11- Como é realizada a elaboração de dados para planejamento de curto, médio e longo prazos, das necessidades de estoque?

APÊNDICE B - Tópicos de Observação

- ❖ Como é feita a distribuição dos produtos nas prateleiras;
- ❖ A exposição dos produtos é de acordo com o lote de fabricação;
- ❖ A organização dos produtos no estoque;
- ❖ Problemas no processo de controle de estoque.

APÊNDICE C - Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)

Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/UFFS

A GESTÃO DE ESTOQUES EM UMA LOJA DE FERRAGENS NO MUNICÍPIO DE CERRO LARGO – RS.

Prezado participante:

Você está sendo convidado a participar da pesquisa que tem como título: **A gestão de estoques em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo – RS.** Desenvolvida por Seméia Krenzke, discente de Graduação em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), *Campus* de Cerro Largo, sob orientação do Professor Carlos Eduardo Ruschel Anes. O objetivo central do estudo é: analisar como os controles de estoque podem influenciar a administração de materiais em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo-RS.

Para a empresa este estudo é de suma importância, pelo fato de contribuir na gestão de estoques, auxiliando na hora de realizar novas aquisições. Deve-se ressaltar, ainda, que esse tema é de grande relevância para a empresa em estudo, sendo que, o estudo e seus resultados poderão acrescentar informações ou revelar possíveis problemas, que não eram notados pela organização. Dessa forma as informações levantadas através do estudo que será realizado poderão ajudar a melhorar as suas atividades e, conseqüentemente, o desempenho da empresa.

Pode-se destacar ainda, o fato de que na literatura o assunto relacionado a importância da gestão de estoques é encontrado com frequência, ou seja, foram encontrados vários trabalhos com este tema, porém nenhum trabalho que trata especificamente de gestão de estoque em loja de ferragens. Portanto, o presente trabalho contribuirá como fonte de informações para trabalhos futuros.

Cabe esclarecer que você será a única pessoa a ser entrevistada e que, por isso, há risco da sua identificação. O convite a sua participação se deve à necessidade de obter informações do setor de estoque da empresa, informações essas que só podem ser obtidas a partir de uma pessoa que conhece e gerencia a movimentação de materiais e produtos. A sua participação consistirá em responder perguntas de um

roteiro de entrevista semi-estruturada. O tempo de duração da entrevista é de aproximadamente uma hora e quarenta minutos. A entrevista será gravada somente para a transcrição das informações e logo após o arquivo de áudio será apagado, portanto a gravação não ficará disponível em banco de dados. No entanto, destaque-se que sua participação é muito importante para o desenvolvimento da pesquisa, porque a partir das informações obtidas, será possível concretizar o estudo intitulado: **A gestão de estoques em uma loja de ferragens no município de Cerro Largo–RS.**

Sua participação não é obrigatória e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como desistir da colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação e sem nenhuma forma de penalização. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desista da mesma. Contudo, ressalta-se, novamente, que ela é muito importante para a execução e concretização da pesquisa.

O Sr. não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária. Ainda, serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações prestadas, já que o material será armazenado em local seguro e apenas a pesquisadora e seu professor orientador terão acesso direto aos dados obtidos através da entrevista. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar da pesquisadora informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

A sua participação na pesquisa poderá causar riscos por ser a única pessoa entrevistada na empresa. Entretanto, os riscos de constrangimento ou o desconforto, se ocorrer, ao responder uma pergunta de cunho pessoal ou relativa à empresa, você poderá solicitar a pesquisadora que lhe forneça uma folha de papel para que escreva a sua resposta, sem a presença da pesquisadora em ato de entrevista, podendo colocar essa folha de respostas em um envelope e lacrá-lo para posterior averiguação, por parte da pesquisadora, ou, ainda, poderá deixar em branco, questões se lhe bem entender, ou ainda, escolher local reservado para responder as questões a fim de minimizar riscos e desconfortos. Esses encaminhamentos que serão realizados para reduzir os efeitos, dos riscos e constrangimentos consistem em preservar o diagnóstico da pesquisa e manter a integridade do participante.

Os resultados serão divulgados em eventos e/ou publicações científicas mantendo sigilo dos dados pessoais. Desse modo, ao ter acesso aos dados da pesquisa o participante poderá racionalizar a tomada de decisão da empresa, no que se refere à Gestão de estoque, além de que a sua colaboração trará informações que possam servir de base para o desenvolvimento de novos estudos.

A devolutiva dos resultados do presente estudo será realizada por meio da entrega de uma cópia impressa e uma cópia digital ao gestor da empresa.

Caso concorde em participar, uma via deste termo ficará em seu poder e a outra será entregue a pesquisadora.

Desde já agradecemos sua participação!

_____, _____ de _____ de 2018.

Carlos Eduardo Ruschel Anes

Telefone (55 – 3359-3950) /e-mail: carlos.anes@uffs.edu.br / Endereço para correspondência: Universidade Federal da Fronteira Sul / UFFS – *Campus* Cerro Largo, Rua Major Antônio Cardoso, 590, Cerro Largo - RS - CEP: 97900-000.

Na qualidade de entrevistado e sobre a gravação e uso da minha voz:

() Autorizo gravação e uso da voz () Não autorizo gravação e uso da voz

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do (a) participante: _____

Assinatura: _____

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS: Tel. e Fax: (0XX) 49- 2049-3745 – E-mail: cep.uffs@uffs.edu.br (Universidade Federal da Fronteira Sul / UFFS – Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS, Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul, CEP 89815-899 Chapecó - Santa Catarina– Brasil)