

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**SUGESTÃO DE IMPLANTAÇÃO DE ESTOQUE MÍNIMO NA
EMPRESA EDSON TELECOMUNICAÇÕES EM APARECIDA
DE GOIÂNIA**

Aluna: Crístiely Rodrigues da Silva
Orientadora: Prof.^a M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Aparecida de Goiânia, 2015

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**SUGESTÃO DE IMPLANTAÇÃO DE ESTOQUE MÍNIMO NA
EMPRESA EDSON TELECOMUNICAÇÕES EM APARECIDA
DE GOIÂNIA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof.^a M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Cristiely Rodrigues Da Silva

**SUGESTÃO DE IMPLANTAÇÃO DE ESTOQUE MÍNIMO NA
EMPRESA EDSON TELECOMUNICAÇÕES EM APARECIDA
DE GOIÂNIA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof.^a M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Avaliado em 17 /06 /2015

Nota Final: (9,0) Nove

Professora Orientadora M.^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Professor Examinador Maurício Pacheco Miranda

Aparecida de Goiânia, 2015.

Resumo

A proposta deste artigo é abordar a importância do estoque e do controle do mesmo dentro da organização, tanto para atingir os objetivos internos quanto os externos do negócio, tendo em vista demonstrar os erros e falhas existentes para que com isso possa se avaliar de forma mais clara o desempenho na entrega do serviço solicitado. Através de pesquisas bibliográficas e pesquisa de mercado foi possível analisar que quando se tem produtos em reserva para atender o que foi solicitado, será produtivo tanto para a empresa que presta o serviço, quanto para o solicitante. O que se pretende demonstrar é a diferença em que um estoque mínimo pode acarretar, tanto no atendimento ao cliente, como no lucro da organização e também vantagem em relação ao concorrente, tendo ao menos um número de cada peça para que possa ser realizado o serviço e posteriormente esse material ser repostado, abrangerá resultados com uniformidade e no tempo determinado, evitando assim que a organização precise custear maiores valores em preços que fogem do controle de cotação até mesmo de peças que estejam em falta para resposta de um determinado serviço.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação do cliente, Controle, Estoque.

Abstract

The purpose of this article is to address the importance of stock and control of it within the organization, both to meet internal objectives and external business, in order to demonstrate the errors and flaws so that it can evaluate more form clear performance in delivering the requested service. Through bibliographical research and market research was possible to analyze that when you have products in reserve to meet what was requested, will be productive for both the company providing the service, as to the requestor. The aim is to demonstrate the difference that a minimum stock may result both in customer service, as the profit of the organization and also advantage over the competitor, having at least one number of each piece so that it can be performed the service and later this material is replaced, cover with uniformity and results in the given time, thus preventing the organization needs to pay higher values in prices spiral out of control until the same quote of parts that are missing response to a particular service.

KEYWORDS: Customer satisfaction, Control, Stock.

Introdução

O estoque faz parte de um grande controle para garantir a sobrevivência no mercado, e se transforma em uma ferramenta essencial para potencializar as empresas. O planejamento é um dos principais instrumentos estabelecidos para um controle eficiente.

A empresa Edson Telecomunicações atua no ramo de prestação de serviços com instalações e manutenções de centrais telefônicas, PABX, alarmes e interfones. A mesma não possui estoque, portanto encontra dificuldades no momento em que é solicitado o serviço, pois é necessário sair primeiro para comprar os materiais, atrasando assim o processo de realização do serviço fazendo com que os concorrentes que possuem as peças de pronta entrega possam atender com maior agilidade, causando assim a insatisfação do cliente em relação aos serviços prestados pela empresa. Considerando tais reflexões, percebe-se que a maior dificuldade identificada nessa empresa é a falta do estoque mínimo, o que acarreta demora no atendimento ao cliente, e, muitas vezes este não pode aguardar e na maioria das vezes procura o concorrente.

Este trabalho propõe a criação de um planejamento de um estoque de segurança, que contenha pelo menos uma peça necessária para atender os serviços mais frequentes e um controle de estoque que possa identificar as peças e componentes mais requisitados e com isso conseguir atingir o objetivo geral que é a implantação de um estoque de segurança para que seja possível atender a demanda com segurança.

O estoque é uma das áreas com maior importância dentro da empresa, é através do mesmo que é possível atender o cliente no serviço solicitado dentro do prazo esperado para resposta. A empresa em estudo não possui estoque, nem mesmo o mínimo, o que acarreta um grande problema na hora de atender as solicitações de serviços, pois muitas das vezes o material necessário é solicitado momentos antes de atender a demanda.

Este trabalho pretende apresentar uma sugestão de implantação de um estoque mínimo de peças e componentes mais requisitados com o fim de agilizar o atendimento ao cliente bem como, implantar sistema de controle do estoque tanto no

sistema operacional quanto no físico onde esta o foco o que configura grande importância para a empresa em relação aos seus concorrentes.

Revisão da Literatura

A fundamentação teórica consiste na leitura de livros para que se tenha um embasamento teórico para realização de um determinado trabalho. É o uso de embasamentos realizados através de pesquisas realizadas por diversos autores.

De acordo com Mello (2006, p. 86), “a fundamentação teórica apresentada deve servir de base para a análise e interpretação dos dados coletados na fase de elaboração do relatório final. Dessa forma os dados apresentados devem ser interpretados á luz das teorias existentes”.

Administração de recursos materiais e patrimoniais

Um dos grandes desafios da administração de materiais é controlar e dimensionar os estoques para manter em níveis adequados, garantindo o abastecimento de materiais e minimizando assim efeitos de: demora ou atrasos no fornecimento, economia através das compras, ajudando ao processo produtivo com rapidez no atendimento das necessidades.

Segundo Chiavenato (1991, p.35) afirma que “a administração de materiais (AM) é o conceito mais amplo de todos.” Aliás, é o conceito que engloba todos os demais. A AM envolve a totalidade dos fluxos de matérias da empresa, desde a programação de materiais, compras, recepção, armazenamento no almoxarifado, movimentação de materiais, transporte interno e armazenamento no depósito de produtos acabados. Resumindo o conceito de Petrônio (2003) hoje todas as empresas procuram de alguma forma a obtenção de uma vantagem competitiva em relação a seus concorrentes, buscando sempre o atender de forma ágil, no momento e na quantidade desejada, e para atingir esse objetivo é necessária á administração eficaz dos estoques.

Os recursos materiais e patrimoniais são geridos separadamente por causa da sua complexidade. Por exemplo, administrar os materiais de limpeza não poderia exigir a mesma complexidade de administrar as máquinas utilizadas na produção. De acordo Dias (2010), administração dos recursos materiais tem início na

identificação do fornecedor passando pela compra e também pelo recebimento do produto assim como a sequência de operações, para depois lidar com sua conservação, manutenção ou mesmo alienação.

Os estoques são necessários dentro da empresa, pois os mesmos às vezes podem ser até materiais para a própria fabricação do produto oferecido pela empresa. Já em outros casos o mesmo tem a função de garantir a reposição dentro da empresa, podendo atender o cliente sempre que necessário. Segundo Ballou (2009), um dos principais objetivos dos estoques é minimizar custos, e isto é uma opção de balancear as manutenções com estoques, aquisições e faltas. Quanto maior a quantidade de materiais estocados maiores são os custos com a manutenção.

Neste mesmo sentido temos também a visão do autor Dias (2010) em relação ao principal objetivo dos estoques que é aperfeiçoar investimentos aumentando a confiabilidade da empresa e a certeza de capital investido com um bom investimento nos estoques, tem-se a certeza de que terá um bom atendimento em vendas e com isso o giro torna-se cada vez maior.

Gerenciamento e controle de Estoque

Controle de estoque é o procedimento adotado para registrar, fiscalizar e gerir a entrada e saída de mercadorias e produtos da empresa. O controle de estoque deve ser utilizado tanto para matéria prima, mercadorias produzidas ou mercadorias vendidas.

Segundo Sá (2007) os estoques são à base de controle de uma empresa em relação ao seu lucro ou prejuízo, isto é, caso o valor do estoque tenha uma diminuição significativa surgirá o prejuízo, mas caso o valor tenha um haverá lucro.

O gerenciamento e planejamento são um dos principais instrumentos para uma política de estocagem eficiente, tendo em vista que normalmente o setor de atendimento deseja um estoque elevado para atender melhor. De acordo com Moreira (2008), o operacional e o financeiro são duas áreas em que a gestão de estoque tem grande importância e requer cuidados especiais. Do ponto de vista

operacional, os estoques permitem certas economias na produção e também regulam as diferenças de ritmo entre os fluxos principais de uma empresa.

Classificação de Estoque

De acordo com Chiavenato (2008 p.124), “os estoques são classificados segundo o volume de suas quantidades ou do seu valor monetário”.

Quase sempre um pequeno número de itens costuma corresponder à quase totalidade dos valores requisitados. Segundo o mesmo os itens do estoque podem ser agregados conforme o valor requisitado em três classes (CHIAVENATO, 2008 p.124):

Classe A: é um pequeno número de itens que totaliza uma grande porcentagem do valor total requisitado. São os itens mais caros e importantes e que merecem um tratamento individual, pois, apesar de representarem uma pequena porcentagem dos itens, respondem por uma grande porcentagem do valor monetário total dos estoques.

Classe B: corresponde aos itens intermediários entre as classes A e C. Esses itens merecem atenção individualizada pela sua relativa importância em face de uma razoável porcentagem do valor monetário total dos estoques.

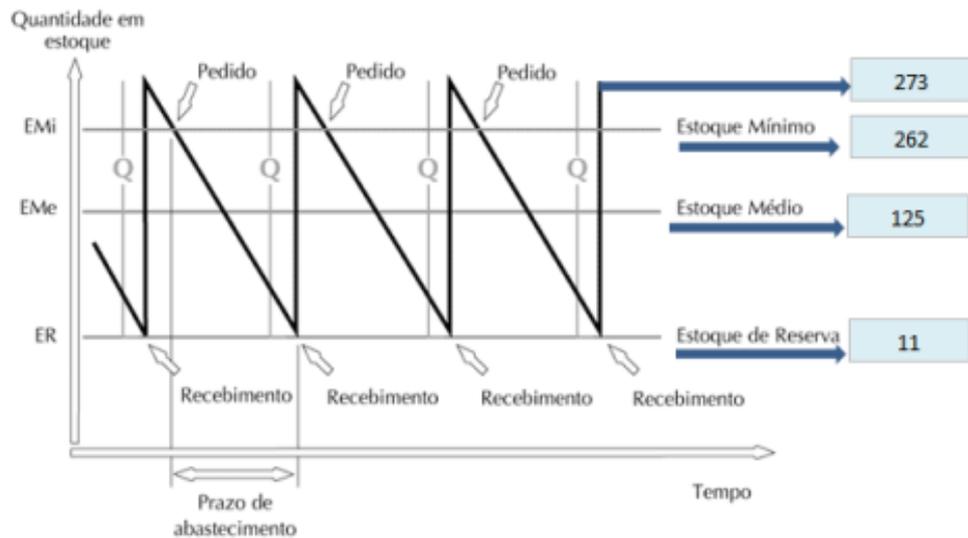
Classe C: refere-se a um grande número de itens baratos que totaliza uma pequena porcentagem do valor requisitado. São itens mais numerosos e menos importantes, pois respondem por uma pequena porcentagem do valor monetário total. Merecem pouca atenção individualizada e são tratados por sistemas automatizados.

Sistema de controle de estoques

Há vários tipos de sistemas de controle de estoque, cada qual com certa característica. De acordo com Chiavenato (2008 p. 117) “existem três sistemas básicos que se destacam: sistema de duas gavetas ou de estoque mínimo, de renovação periódica e de estoque para fim específico”.

Sistema de duas gavetas ou de estoque mínimo: esse sistema baseia - se no critério de guardar o material em duas gavetas (ou em dois lotes separados): usa-se o material da primeira gaveta; quando esse material acabar e for necessário usar o da segunda gaveta, esta na hora de fazer um pedido de renovação de estoque. Sistema de renovação periódica: É o sistema de controle de estoques em que a renovação é feita em períodos de tempo previamente estabelecidos. É o período ou intervalo de tempo que define a renovação do estoque. Cada item de estoque tem o seu período de tempo calculado para minimizar o custo de estocagem. Sistema de estoque para fim específico: esse sistema é também chamado de controle de materiais, para ser diferenciado dos dois sistemas de controle de estoque. É o sistema de controle de estoque mais individualizado. É geralmente utilizado para atender a um plano de produção específico (como no sistema de produção por encomenda) ou especificamente a uma OP ou RM (como no sistema de produção em lotes). (CHIAVENATO 2008 p. 118)

FIGURA 01 – Representação gráfica do modelo de estoque mínimo



Fonte: Site – Guia do Excel

O estoque mínimo funciona como um estoque de segurança, geralmente é utilizado em empresas de pequeno porte onde a rotatividade não é tão grande como nas empresas grandes. Estoque de segurança é a certeza de que você poderá atender o cliente quando for solicitado o serviço, visto que você irá possuir a peça necessária para atender a solicitação garantindo assim a satisfação do cliente.

Segundo Petrônio & Paulo (2003) caso a organização tenha o estoque de segurança ela consegue diminuir os riscos de não atender a seus clientes internos e externos.

É necessária a todas as empresas a diminuição dos riscos de recusar um atendimento.

Metodologia

Segundo Bruyne (1991), a metodologia é a lógica dos procedimentos científicos em sua gênese e em seu desenvolvimento. Portanto metodologia é a explicação de como foi realizado o processo, que tipo de caso foi utilizado, quais ferramentas ajudaram no processo de pesquisa.

Após escolher um determinado assunto o passo inicial é a pesquisa bibliográfica do tema proposto, pois é através dessas pesquisas que pode - se

conhecer vários pontos de vista e assim conseguir escolher um método a ser utilizado. Segundo Cervo, Bervian e da Silva (2006, p.60),

a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses, é o meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema.

A metodologia aplicada foi o estudo de caso, de acordo com Yin apud Sylvia (2010, p.155), o estudo de caso “é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto”.

Quanto à técnica abordada foi a observação, segundo Sylvia (2010, pg.148), “a observação é utilizada para entender como indivíduos usam seu tempo em situação de trabalho; para estudar e revisar a alocação de recursos ou para calcular a frequência de atrasos.”

Foi realizada uma análise através de uma entrevista feita com o proprietário da empresa com três perguntas fechadas e uma aberta para identificar o que a falta do estoque estava acarretando.

Resultados e Discussão dos Resultados

Ao realizar a pesquisa de campo na empresa Edson Telecomunicações foi identificado que a mesma não possui uma sede específica, a mesma possui apenas uma sala localizada no fundo da residência do proprietário onde é realizado o atendimento a ligações de clientes e manutenção nos equipamentos.

A empresa também não possui um quadro de funcionários o que acarreta que todas as atividades fiquem concentradas na mão do proprietário, o mesmo é responsável por atender as ligações dos clientes, realizar o pedido e as compras dos materiais necessários para realização do serviço solicitado pelo cliente e por ir ao local e realizar a visita técnica.

O maior problema existente é a falta de estoque o que leva que a empresa tenha demora no atendimento ao cliente, pois o mesmo precisa primeiramente listar os itens que serão utilizados, para depois sair para realizar a compra e caso o

fornecedor não possua o produto em estoque, deve esperar até que o produto chegue à loja para depois realizar a compra e atender à solicitação do cliente.

Como a empresa trabalha com manutenção e instalação de PABX, interfonos e alarmes a falta de equipamentos para instalação de PABX geralmente é a que acarreta maior insatisfação do cliente, pois caso o problema não possa ser resolvido somente com a visita, o aparelho precisa ser levado à empresa para que o técnico possa realizar as devidas análises para identificação do problema ou substituição de peças, nesse caso a empresa que solicitou o serviço fica sem a central e os telefones parados prejudicando seus atendimentos.

Como não há estoque não é possível deixar os produtos em reservas com o cliente até que seja resolvido o problema no equipamento, acarretando assim, insatisfação do mesmo e muitas das vezes a procura por concorrentes que possuam a peça em estoque.

O que se sugere para empresa é que ela faça um levantamento dos últimos atendimentos de clientes que teve para que tenha uma previsão de quantos atendimentos realiza no mês. Com essas informações consegue ter uma estimativa de estoque mínimo aceitável para que possa atender seus clientes com maior segurança.

Conclusões e Recomendações

Com este trabalho buscou mostrar como é importante à empresa possuir um controle de estoque e manter um estoque mínimo para que consiga atender seus clientes dentro de suas necessidades. Como a empresa vem tendo um grande problema por causa da falta de estoque foi sugerido que seja implantado um estoque mínimo também chamado de estoque de segurança, onde contenha pelo menos uma peça para atender aos serviços mais solicitados e seja realizado um inventário semanal devido ser poucas peças.

Se a empresa possuir peças no estoque poderá atender os clientes no momento em que for solicitado o serviço e caso seja necessário poderá deixar um equipamento de reserva no cliente e levar o que esta com defeito.

Possuindo este estoque mínimo a empresa melhorará sua prestação de serviços e também terá uma redução nos custos, visto que às vezes para atender o serviço com urgência o proprietário tinha que pagar mais caro em uma peça, pois no estabelecimento em que possuía a mesma com um valor mais em conta não havia no momento, e o tempo para entrega era muito grande. Diminuindo o custo isso conseqüentemente refletirá no valor final cobrado ao cliente.

Nenhuma organização consegue sobreviver sem organizar de seu estoque. Foi observado que a empresa tem um grande potencial econômico, porém apresenta esse problema com o estoque. Com a solução desse problema, as possibilidades de crescimento da empresa são grandes.

Mas é necessária a implantação de ações que resolvam essa situação, de forma a deflagrar a confiança dos clientes e motivar os colaboradores que conseguiram realizar seus serviços com maior segurança e dentro de um prazo aceitável.

No site do SEBRAE em <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Como-elaborar-o-controle-de-estoque-de-mercadorias> é possível entender algumas sugestões de como pode ser organizado esse controle de estoque já que segundo o próprio portal; a organização do estoque evita acúmulo ou falta de produtos, o que gera descontrole financeiro e de espaço físico para a empresa.

Este trabalho foi de grande satisfação, pois conseguiu atender os objetivos esperados pela Faculdade e também identificar o principal problema na empresa Edson Telecomunicações e dar soluções para o mesmo. Ainda há muito que se fazer, mas sabe-se de acordo com todo o estudo bibliográfico realizado da importância de qualquer empresa manter um estoque de segurança para conseguir realizar um atendimento que seja mais eficaz em menor tempo e podendo oferecer um serviço com preço compatível com o preço de mercado.

Referências

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BANDEIRA-DE-MELLO, & A. B. Silva (Orgs.), **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

BRUYNE, P. **Dinâmica das pesquisas em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro; DA SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a Administração de Materiais**. 7 ed. São Paulo: Makron, 1991.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento e controle da produção**. 2 ed. 2008. São Paulo: Manole

DIAS, Marco Aurélio Petrônio. **Administração de Materiais**. São Paulo. Editora Atlas S.A. 2010.

GUIA DO EXCEL. **Estoque mínimo, ponto de ressuprimento, estoque de segurança Excel**. Disponível em: <http://guiadoexcel.com.br/ponto-de-ressuprimento-estoque-de-seguranca-e-estoque-maximo-em-planilha-excel>. Acesso em 22 maio 2015.

MARTINS, Petrônio Garcia. CAMPOS, Paulo Renato. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. São Paulo: Saraiva 2003.

MOREIRA, D. A. **Administração da Produção e Operações**. 2. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

SÁ, Antônio Lopes de. **Curso de auditoria**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 533p.
Princípios fundamentais de contabilidade. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 278p.

SEBRAE. **Como elaborar o controle de estoque de mercadorias**. Disponível em: [http:// www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Como-elaborar-o-controle-de-estoque-de-mercadorias](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Como-elaborar-o-controle-de-estoque-de-mercadorias). Acessado em 15 maio 2015.

SYLVIA, M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.