

**FACULDADE LUCIANO FEIJÃO – FLF**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Natanael Paula da Silva**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II**  
**GESTÃO DE ESTOQUE DO MERCANTIL TIO AUGUSTO**

**Sobral/2014**  
**Natanael Paula da Silva**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II**  
**GESTÃO DE ESTOQUE DO MERCANTIL TIO AUGUSTO**

Trabalho apresentado à disciplina de estagio supervisionado, 8º período do Curso de Administração de Empresas, para obtenção da 2ª nota do semestre.

Sobral  
2014

## **1.0 INTRODUÇÃO**

O presente trabalho tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o período de estágio. Serão apresentados os processos de análise e desenvolvimento do sistema de controle de estoque e propor melhores praticas na gestão de estoque proporcionando vantagens e lucratividade para o Mercantil Tio Augusto

A busca constante por melhorias em seus processos e a exigência cada vez maior do mercado por produtos e serviços cada vez com maior qualidade e menores preços vem forçando as empresas a darem um enfoque muito grande na gestão de seus estoques, haja vista estes serem um dos maiores causadores de custos nas organizações, sendo estes causados por estoques enormes ou pelo fato de não tê-los. Com o mercado em constante crescimento, as empresas procuram melhorias constantes em seus serviços e produtos.

Com a preocupação em atender a crescente demanda, as organizações começaram a trabalhar melhor seus estoques, pois, querem uma vantagem competitiva e atender a toda sua demanda na quantidade desejada.

Dentro deste contexto este trabalho tem como objetivo realizar um diagnóstico do modelo de gestão de estoque utilizado por uma empresa do ramo de varejo do município de Ibiapina e baseado nas metodologias existente propor um sistema de gestão de estoques que mais se adeque a realidade da empresa.

## **2. DEFININDO A EMPRESA**

### **2.1 Histórico**

No dia 15 de janeiro de 2007 surge em Ibiapina uns dos melhores mercantis da cidade hoje. Diante da necessidade dos consumidores e da visão de negócio de Jocélio Moura inicia-se o Mercantil Tio Augusto, um empreendimento de médio porte localizado no centro da cidade com espaço aproximadamente de 250m<sup>2</sup>. Seu pai cedeu o local no qual funcionava um bar bem conhecido na cidade e de fácil acesso por ser localizado em um trecho que liga as principais localidades do município. Há sete anos no mercado, o Mercantil Tio Augusto conta com 18 funcionários e trabalha com mais de 50 fornecedores.

Hoje, além do mercantil Tio Augusto, Jocélio Moura possui o Super Tio Augusto que também é administrado por sua esposa. Estão a um ano no mercado, sendo hoje um dos maiores da cidade juntamente com o Mercantil Tio Augusto.

### **2.2 Missão**

Segundo Oliveira (2010, p. 50): “missão é a determinação do motivo central da existência empresa, ou seja, a determinação de ‘quem a empresa atende’ seja com seus produtos e serviços, corresponde a um *horizonte* dentro do qual a empresa atua ou poderá atuar. Portanto, a missão representa a razão de ser da empresa”

A missão da empresa é atender desejos, anseios e as necessidades de nossos clientes com o objetivo de ser a referência na rede de mercadinhos da cidade, priorizando sempre qualidade, variedade e excelência no atendimento e preços justos.

### **2.3 Visão**

Segundo Oliveira, (2005, p. 88): “visão é conceituada como o limite que os proprietários e principais executivos da empresa conseguem enxergar dentro de um período de tempo mais longo e uma abordagem mais ampla. Nesse contexto, a visão proporciona o grande delineamento do planejamento estratégico a ser desenvolvido e implementado pela empresa. A visão representa o que a empresa quer ser”.

Ser a referência na rede de Supermercados da cidade de Ibiapina, priorizando sempre qualidade, variedade e excelência no atendimento

## **2.4 Valores**

Para Fleury (2000, p. 7), valores é a concepção sobre as coisas devem ser, o que é certo ou errado, e boa parte dessas concepções foram soluções encontradas pelos líderes ou fundadores de uma organização em momentos difíceis que aconteceram no decorrer de sua história, sendo então incorporados à filosofia organizacional com a finalidade de origem o comportamento dos seus componentes e promover interação entre eles.

Comprometimento com nossos clientes e colaboradores vêm sempre em primeiro lugar como também:

- Honestidade;
- Respeito ao ser humano;
- Responsabilidade social;
- Confiança;
- Flexibilidade;
- Higiene;
- Organização.

## **3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

### **3.1 Formal**

A empresa estuda tem sua hierarquia definida, pois para cada setor existe um responsável, porem todos tem sua opinião para que o processo seja eficaz. O proprietário delega as funções nos cargos para que cada funcionário saiba sua função dentro da empresa o assim ter consciência dos seus deveres e responsabilidades para que não afete os processos.

Segundo ARAUJO (2001), um organograma é um gráfico representativo da estrutura formal da organização em dado momento. Ele é configurado na estrutura que foi delineada pelo regulamento da organização, apresentando os seus diversos setores, suas posições e respectivas interdependências, via hierárquica, itinerário de comunicação, vinculação e subordinação.

Os principais objetivos de um organograma são demonstrar por meio do gráfico a divisão de trabalho na organização, a relação superior subordinado e responsabilidade e o trabalho desenvolvido pelas frações organizacionais permitindo a análise organizacional. Na

figura abaixo, temos a representação de como estão distribuídos as autoridades e as responsabilidades dos cargos no mercantil Tio Augusto.

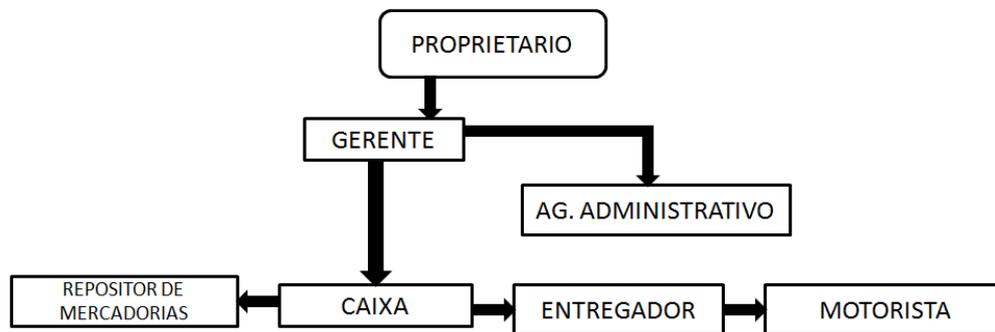


Figura 1- Organograma do Mercantil Tio Augusto

Fonte: elaborado pelo próprio autor (2014)

O gerente é o responsável por todos os setores faz o acompanhamento de toda a empresa, do atendimento até a reposição de mercadoria, procurando identificar as falhas e buscando soluções. O agente administrativo é responsável pelo setor de nota fiscal, pagamento e recebimento de mercadorias e a parte documental da empresa estuda, o caixa é responsável pelo atendimento aos clientes recebimento de pagamento e venda, o repositor de mercadorias é responsável por controle das mercadorias com validade e quantidade e quando necessário repor as mercadorias, o entregador tem como função fazer a entrega em domicilio onde busca agilidade no processo de entrega para Satisfação do cliente. Motorista da empresa é responsável pelo transporte de mercadorias compradas na fábrica e transporte de alto volume de produtos para clientes da localidade do município.

A empresa estudada está dividida por setores e seus respectivos responsáveis; cada setor tem um líder para a tomada de decisões, porem algumas decisões são tomadas por seu proprietário, decisões essas que podem acarretar mudanças no processo organizacional.

### 3.2 Informal

Oliveira (2006) afirma que os grupos informais são aqueles que surgem das relações sociais entre os membros da organização de forma espontânea e, portanto não possuem uma representação formal. Nesses grupos não existem chefes, mas sim líderes.

O Mercantil Tio Augusto tem uma boa relação entre os funcionários, aceitação das hierarquias e aceitação da opinião dos demais membros proporcionando satisfação dentro da empresa, independente da hierarquia todos passam pelo processo de decisão.

Em qualquer empresa existem focos entre os funcionários podendo ser por insatisfação com a hierarquia, questões salariais ou até mesmo por inveja de outrem. Existe a frequente formação de grupos conhecidos como “panelinhas” dentro das empresas o que tornam corriqueiros esses conflitos de grupos da organização muitas vezes por ter ideais diferentes ou concepções divergentes. Isso não é diferente na empresa analisada.

O empresário, tendo como conhecimento do clima organizacional, busca sempre a satisfação de seus colaboradores através do diálogo e sempre escutar os mesmos para mudanças que possam trazer sucesso para a empresa.

## **4. DIAGNÓSTICO**

### **4.1 METODOLOGIA**

Este trabalho é um estudo de campo, de acordo com Gil (2008) procura o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do que ocorre naquela realidade. Foram realizadas visitas periódicas para observar todo o processo de controle de mercadorias, entradas e saídas e todos os processos interligados à gestão de estoque para entender melhor os processos e analisar os métodos cabíveis para a organização.

A pesquisa realizada é definida como qualitativa; utiliza além da entrevista e estudo, conceitos, atitudes, opiniões e atributos do universo pesquisado. Definida também como descritiva por evidenciar o pesquisador no ato de descrever a realidade sem artifícios, sem se preocupar em modificá-la. Gil (2006, apud Ribeiro 2007, p. 11) “pode ser classificada como pesquisa descritiva aquela que busca descrever as características de uma população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Através da pesquisa qualitativa será encontrada a solução para o problema apresentado, através do levantamento de dados em entrevistas e conversas informais com funcionários da empresa responsáveis pelos setores. Para Boaventura (2004, p.56), “caracterizam a pesquisa qualitativa como fonte direta de dados no ambiente natural, constituindo-se o pesquisador no instrumento principal”.

Segundo Queiroz (1988), é uma técnica de coleta de dados que supõe uma conversação continuada entre informante e pesquisador e que deve ser dirigida por este de

acordo com seus objetivos. Foi realizada entrevista semi estruturada com o proprietário Jocélio Moura; desse modo, da vida do informante só interessa aquilo que vem se inserir diretamente no domínio da pesquisa. A autora considera que, por essa razão, existe uma distinção nítida entre narrador e pesquisador, pois ambos se envolvem na situação de entrevista movidos por interesses diferentes. O proprietário relatou um breve histórico da fundação empresa e de como ela vem sendo administrada desde então, em seguida foi aplicado questionário contendo 10 questões dissertativas.

## **4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Através da entrevista feita com o empresário Jocélio Moura, proprietário do Mercantil Tio Augusto, foi possível realizar um diagnóstico inicial da empresa e constatou-se que:

- A empresa não se utiliza de nenhum tipo de metodologia para gestão de estoque;
- A empresa não possui um funcionário especificamente para o controle interno;
- Não utilização de um sistema para gerenciamento do estoque;
- Falta de inventario;
- O controle de estoque é feito visualmente;
- Os fornecedores são os principais tomadores de decisão na compra da empresa;
- Não há um controle das entradas e saídas de mercadorias;
- Processo de compra e voltada somente para duas pessoas;
- Mesmo sem possuir um sistema de gestão de estoque, eles utilizam a metodologia PEPS (primeiro que entra primeiro que sai) para a armazenagem de seus produtos;
- Compra desnecessária;
- Perda de mercadorias por prazo de validade.

## **4.3 PROBLEMA**

Durante a entrevista realizada com o proprietário, foi possível observar que o mercantil atualmente não tem uma pessoa específica para fazer o controle do estoque. Possui um sistema gerencial para agilizar suas ações, todavia não o utiliza. Diante disso, atualmente e por falta de controle, a empresa faz compras desnecessárias muitas vezes com alto volume de um produto, com baixo giro e em outra faz compras em baixo volume sendo que a

mercadoria é a que tem mais saída acarretando assim compras desnecessárias e prejuízos pela estocagem de um produto por muito tempo e perda de mercadorias pela validade.

Toda organização necessita de uma boa gestão principalmente, no controle de estoque, pois através do controle irá analisar o processo dentro da organização e toma as decisões necessárias para a organização.

## **5 OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo geral**

Analisar e aplicar o método mais cabível de gestão de estoque onde irá auxiliar o processo de controle de mercadorias e melhoria no processo de tomada de decisão da empresa.

### **5.2 Objetivos específicos**

- Analisar como é feito o processo de controle interno
- Qual o método utilizado para o processo de compra
- Analisar a viabilidade de inventario

## **6. PROPOSTA DE SOLUÇÃO**

Após o diagnóstico do problema do mercantil Tio Augusto, foram elaboradas três possíveis propostas de solução que poderão gerar a resolução do problema ocasionado pelas compras desnecessárias, diminuindo assim os desperdícios gerados pelo problema.

A **primeira proposta** é a aplicação de um inventário físico que é a contagem de todos os estoques da empresa, área de venda e depósitos, a fim de bater as informações do sistema de informação com as unidades contadas.

Conforme Viana (2002) o inventário físico visa o estabelecimento de auditoria de estoques em poder do almoxarifado, cujo objetivo é garantir confiança e exatidão dos registros contábeis e físicos, essencial para que o sistema funcione de forma eficaz.

Para Martins e Alt (2001) o inventário físico é o responsável pela informação da quantidade dos itens constantes no estoque. O autor ainda salienta que um dos meios que a empresa tem para auxiliar no fluxo de caixa são os inventários. Com um inventário físico

alto, a empresa gera custos, que não trarão benefícios. Os recursos utilizados pela empresa para fabricação de seus produtos devem ser bem administrados, com isso pode-se agregar mais valor a ele e o custo final diminuirá.

O inventário se torna a forma mais aplicável na organização visto que a empresa irá iniciar uma contagem de toda a sua mercadoria e passará a acompanhar de forma mais eficaz os processos de controle de estoque e auxiliando no processo decisório de compras.

Gasnier (2010) diz que existem tipos de inventários de acordo com a necessidade de cada empresa:

- Inventário geral: é a contagem física de todos os itens da empresa a portas fechadas e em uma data pré-fixada, ou no fechamento contábil do ano;
- Inventário permanente: consiste na contagem dos produtos pelo menos uma vez ao ano
- Inventário rotativo: neste inventário, os produtos são contados semanal ou diariamente conforme a determinação do gestor quanto a frequência do inventário.

A **segunda possível solução** seria a contratação de um funcionário específico para o setor de controle de estoque, onde o mesmo geraria relatórios e assim buscar formas de diminuir as compras desnecessárias. Com a contratação de um funcionário, a empresa passaria a ter um eficiência no processo de entrada e saída de mercadorias pois acompanharia o processo de giro de mercadorias.

De acordo com Hanashiro (2008, p. 122), o processo de captação deve iniciar-se a partir da percepção da necessidade de uma competência a ser desempenhada por uma pessoa, necessária à consecução de uma competência organizacional. A eficácia reside em alcançar resultados e atingir objetivos: saber trazer os melhores talentos para a empresa e, sobretudo, tornar a empresa cada dia melhor com as novas aquisições de pessoal (CHIAVENATO, 2008, p. 161). Contratação de uma pessoa para o setor seria de suma importância para controlar o estoque e fazer o acompanhamento periódico na entrada e saída de mercadoria, melhoria no controle interno, pois, a empresa passaria a ter uma pessoa específica para o setor proporcionando auxílio na tomada de decisão de compra e o proprietário com ajuda do funcionário teria uma noção mais da necessidade da empresa e diminuiria ate compra desnecessárias e diminuição na perda de mercadorias.

A contratação de um funcionário se torna viável visto que uma pessoa exclusivamente para o setor de estoque trará benefícios para a empresa pois um setor bem organizado e bem administrado a empresa passa a ter retorno em seus processos.

A **última possível alternativa** seria a utilização do método benchmarking. Para CAMP (1998), o processo do benchmarking começa com o conhecimento sobre a própria empresa, baseada na avaliação de suas forças e fraquezas. Dessa forma, seria realizada análise das forças e fraquezas dos concorrentes e líderes da indústria para identificar quais padrões superiores devem ser seguidos; prossegue-se no processo incorporando as melhores práticas das empresas que se adotou como referência e, por fim, se estabelece um padrão de superioridade. Atualmente um método muito utilizado pelas organizações, devido as grandes concorrências se torna viável analisar e implementar os melhores processos na organização, pois as melhores praticas se torna essencial para se manter um empresa competitiva no mercado.

O método benchmarking vem sendo muito utilizado pelas organizações diante das grandes concorrências e exigências do mercado e a busca do consumidor por serviços ou produtos que atenda suas necessidade vem aumentando a cada dia, diante dessas alternativas e necessário a empresa busca a melhores praticas no mercado e analise e implemente dentro da sua organização assim proporcionando vantagens competitivas no mercado.

## **7. AVALIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS**

Analisando as três alternativas acima, a mais viável para a empresa é a aplicação de um inventario físico visto que a empresa possui um sistema que não utiliza; devido a não utilização do sistema, o inventário irá auxiliar no processo, tanto no melhor controle de mercadorias como para, posteriormente, alimentar o sistema da empresa de controle de estoque. O inventário irá auxiliar tanto aos funcionários em relação às mercadorias existentes no estoque, como ao proprietário na tomada de decisão de compra de novas mercadorias.

Em relação as demais alternativas, foi possível observar que não há necessidade da contratação de uma nova pessoa pois a empresa pode utilizar uma pessoa do seu quadro de funcionário onde iria treinar, orientar, e conscientizar da importância que a gestão de estoque tem para a empresa, dando as condições necessárias para a prestação do serviço.

Com a utilização benchmarking, a empresa poderia ter um alto custo devido proprietário não saber utilizar dessa ferramenta; teria que contratar outra empresa para fazer

o serviço e poderia ser de alto custo à contratação de uma empresa de consultoria, e a empresa correria o risco da empresa não atingir suas expectativas.

Observando as três alternativas se torna mais viável o Inventário, pois, para a redução das divergências de estoque, destaca-se a criação de um procedimento de inventário, constante ajuste de procedimento e sistematização do processo de transação de documentos. O inventário formará as informações mais confiáveis para emitir relatórios onde irá auxiliar no processo de decisão de compra. Os processos apresentam uma grande influência no resultado final das operações que envolvem o estoque. Processos bem claros e operacionalizáveis aliados com uma equipe de pessoas qualificadas para executar as atividades auxiliam significativamente na melhoria de gestão de estoque.

Para Dias (1993), as empresas devem salvar seus dados de inventários em softwares ou em documentos seguros, com estes dados em mãos, auxiliarão o gestor na sua tomada de decisão na hora da compra.

## **8. ESCOLHA DA MELHOR ESTRATÉGIA E CÁLCULO DO ROI**

A melhor estratégia a ser implantada no mercantil é o inventário físico devido ao baixo custo de implementação, e o auxílio que pode proporcionar a empresa na gestão de estoque. Diante de sua implementação, a empresa passará a minimizar os desperdícios gerados por falta da gestão de estoque.

Durante a entrevista realizada com o proprietário da empresa foi indagado vários pontos, um deles foi o desperdício gerado na empresa. Diante da pergunta, o entrevistado afirmou que sua empresa tem uma perda mensal de aproximadamente R\$1.800,00 (mil oitocentos reais) mensais; diante dessa informação, foi analisado o retorno sobre o investimento através do cálculo ROI.

Para iniciar a implementação do inventário é necessário dos seguintes itens:

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
NOTEBOOK	1.500,00

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL	200,00
TREINAMENTO	1.000,00
LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS	1.600,00
CONSULTORIA	1.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>5.300,00</b>

Investimento r\$ 5.300,00

Retorno de 50%

$$5.300,00 / 900 = 5,8$$

Através desses dados, observa-se que a empresa estudada terá um retorno sobre o investimento em menos de 6 (seis) meses visto que terá uma redução de 50% dos desperdícios gerados por falta de controle de estoque.

## 9.0 CRONOGRAMA

Como a emissão de relatórios e acompanhamento do inventario, será feito semanalmente um cronograma de acordo com a figura abaixo.

ATIVIDADE	SEG	TER	QUAR	QUIN	SEX	SAB	HORARIO
CLASSIFICAÇÃO DE PRODUTO			X	X			MANHÃ/ TARDE
DIVISÃO DE MERCADORIAS POR VALIDADE				X	X		MANHÃ
CONTAGEM DE MERCADORIAS	X				X		TARDE

ENTRADA DE MERCADORIA	X	X	X				TARDE
REPOSIÇÃO DE MERCADORIAS NA PRATILHEIRA	X						MANHÃ
EMISSÃO DE RELATÓRIO ENTRADA E SAÍDA						X	TARDE
PREENCHIMENTO DO INVENTARIO	X	X	X	X	X		TARDE

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do estágio foi possível analisar o processo de controle de estoques do Mercantil Tio Augusto localizado na cidade de Ibiapina, estado do Ceará, onde atende o público varejista e atacadista.

Através do estágio e da análise da gestão de estoque e os meios utilizados pela organização, foram demonstrados novos métodos de gestão para o mercantil, sendo que a teoria adicionada às técnicas estudadas poderá trazer benefícios à empresa.

O objetivo geral proposto no estágio, que era de propor uma consultoria em um problema encontrado numa empresa e propor sugestões para organização onde que a mesma gerasse benefícios para a empresa.

Diante das alternativas, a mais viável para a empresa é a implementação de um inventário onde o mesmo teria um investimento baixo em relação as perdas de mercadorias geradas na empresa e o retorno do investimentos seria em menos de três meses, também a empresa passaria a alimentar o sistema utilizado porém desatualizado e através da emissão de relatórios o proprietário passaria a ter mais eficácia na tomada de decisão de compra.

## **11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ARAÚJO**, Luís César G. de. Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional: Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

**RIBEIRO**, Amélia Escotto do Amaral. Pedagogia empresarial: atuação do pedagogo na empresa. 4 ed. Rio de Janeiro: Wak, 2007.

**CHIAVENATO**, Idalberto. Administração de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1981.

**DIAS**, Marco Aurélio P. Transportes e distribuição física. São Paulo, 1987.

**FLEURY**, A. C. C.; Estratégias empresariais e formação de competências. São Paulo: Atlas, 2000.

**GIL**, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008

**QUEIROZ**, M. I. P. São Paulo: Vértice, Editora Revista dos Tribunais, Enciclopédia Aberta de Ciências Sociais, v.5, 1988.

**HANASHIRO**, Darcy M.; **TEIXEIRA**, Maria L.; **ZACCARELLI**, Laura M. Gestão do fator humano. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008

**MARTINS**, Petrônio G.; **ALT**, Paulo R. Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais. São Paulo. Saraiva, 2001

**OLIVEIRA**, Djalma Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e prática. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

**OLIVEIRA**, A. M.; **CAPELLINI**, S. A. Desempenho de escolares na adaptação brasileira da avaliação dos processos de leitura. 2010

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