

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA – FACER

ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

WENDER MOREIRA CAMPOS

**A ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS NO CONTROLE DE
ESTOQUE DO COMÉRCIO VAREJISTA**

RUBIATABA-GO

2007

**A ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS NO CONTROLE DE
ESTOQUE DO COMÉRCIO VAREJISTA**

RUBIATABA-GO
2007

WENDER MOREIRA CAMPOS

**A ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS NO CONTROLE DE
ESTOQUE DO COMÉRCIO VAREJISTA**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba-FACER como requisito para obtenção do título de Bacharel em administração de empresas, sob a orientação do Professor: Antônio Cláudio Ferreira.

WENDER MOREIRA CAMPOS

**A ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS NO CONTROLE DE
ESTOQUE DO COMÉRCIO VAREJISTA**

COMISSÃO JULGADORA

MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA FACULDADE
DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

Orientador _____

Antônio Cláudio Ferreira

2ºExaminador _____

Elton Adenauer Von Grapp

3ºExaminador _____

Marcos de Moraes Souza

RUBIATABA, 14 de Janeiro de 2008

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho em primeiro lugar aos meus pais, Carlos e Francisca, que me ensinaram lutar e me deram coragem para que eu chegasse até aqui. Dedico também à minha esposa Núbia e à minha filha Ana Clara, que me dão força nessa caminhada e me fazem perceber que a concretização dos meus objetivos são possíveis quando temos Deus no coração e pessoas que nos amam ao nosso lado. Dedico a todos que me ajudaram direta ou indiretamente.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que é o autor e consumidor da minha fé, pois é Ele que me faz deitar e levantar em paz. Agradeço também a toda a minha família que me apoiou durante o curso e enquanto trabalhava nesse projeto. Obrigado pai, mãe, esposa, filha e irmãos. Ao professor Antônio Cláudio pelas orientações, pela paciência, pelas horas que deixou de estar com sua família para estar me orientando. Obrigado a todos.

RESUMO:

O uso de um sistema logístico eficiente nas organizações tem contribuído muito na redução de custos operacionais, objetivando uma maior vantagem competitiva. Tendo em vista esse fator, no decorrer desse trabalho será abordado o fluxo de materiais no controle de estoques, o segmento varejista e a influência que exerce no sistema. Foi feita uma pesquisa exploratória

em forma de questionário de perguntas abertas e fechadas com os funcionários da empresa buscando identificar falhas no sistema existente. A pesquisa mostrou grandes falhas no sistema organizacional e isso requer um melhor planejamento da administração em ação.

Palavras-Chave: Sistema logístico; controle de estoques; fluxo de informações.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - LOGOMARCA.....	19
FIGURA 02 - ORGANOGRAMA.....	22
FIGURA 03 - FOTOS DA EMPRESA.....	28

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	<u>09</u>
2. PROBLEMÁTICA	<u>10</u>
3. OBJETIVOS DA PESQUISA.....	<u>11</u>

3.1 Objetivo Geral	11
3.2 Objetivos Específicos	11
4. JUSTIFICATIVA	12
5. REFERENCIAL TEÓRICO	13
5.1 A Administração de Materiais	13
5.2 Vantagens de Implantação de um Sistema Logístico nas Organizações	14
5.4 Distribuição Física	14
5.5 Administração de Estoques	15
5.5.1 O Controle de Estoques	15
5.5.2 Lote Econômico de Compra	16
5.6 Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos	17
6. METODOLOGIA.....	18
7. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	19
7.1 Dados Oficiais	19
7.2 Histórico	20
7.3 Descrição do negócio da empresa missão, visão e valores	20
7.4 Descrição do Mercado onde a Empresa está Inserida	21
7.5 Estrutura Organizacional	22
8. RESULTADOS DA PESQUISA	23
9. SUGESTÕES	24
10. CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
11. ANEXOS.....	27

1. INTRODUÇÃO

É necessário perceber que a atual conjuntura global está mudando e afetando de forma significativa as empresas, criando novos valores e um alto grau de incertezas. Em razão disso, em meados da década de 50 a 70, no século XX, surge um ambiente propício para o desenvolvimento da teoria e prática da administração de materiais.

Segundo BALLOU (1993), somente na década de 70 surgiu uma filosofia econômica dominante que passou de estímulo da demanda para melhor administração dos suprimentos. As funções de administração de materiais foram as mais afetadas dentre as outras partes da empresa, devido à alta dos preços do petróleo que influenciaram diretamente nos custos de transportes.

Diante dessas mudanças, a administração de materiais se apresenta como um dos meios de se obter vantagens competitivas encontrada pelas organizações, pois ela possibilita a satisfação dos clientes através da aplicação eficiente de seus métodos.

E o presente trabalho trata de uma pesquisa no sistema de administração de materiais e no controle de estoque de uma organização do segmento varejista

As organizações necessitam de um sistema logístico eficiente, pois a administração de materiais cuida da movimentação e armazenagem dos produtos, providenciando bens ou serviços no lugar certo, no tempo certo e nas condições desejadas ao menor custo possível.

Segundo BALLOU (1993) “*Hoje a logística é entendida com a integração tanto da administração de materiais como da distribuição física*”. E a partir desse estreitamento entre elas muitas empresas perceberam que um sistema logístico na sua eficiência e eficácia poderia ser uma vantagem para se tornar mais competitiva, pois a partir do momento em que diminui o hiato entre a produção e consumidor final. E a empresa que conseguir diminuir esse hiato certamente irá se destacar das demais empresas do mesmo segmento.

Busca-se através deste trabalho a verificação do sistema logístico existente na empresa Top Tintas LTDA, e como é feito o controle de seus estoques, a fim de realizar descobertas que possam beneficiar a organização no planejamento ou adequações no sistema e no controle de estoques de seus produtos.

2. PROBLEMÁTICA

Sabe-se que administração de materiais trata de todas as atividades de movimentação e manuseio de produtos nas organizações, que vai desde a aquisição até o consumidor final, sendo que todo esse processo de movimentação deve ser concluído, no lugar certo, no tempo esperado, nas condições desejadas e a um custo acessível.

A empresa Top Tintas, que atua no segmento de tintas automotivas no comércio varejista está encontrando muitas dificuldades no controle de estoques de seus produtos. Sabe-se que neste segmento o estoque é o pulmão da organização, por isso é necessário manter um elevado volume de estoques. A empresa estudada não está conseguindo manter esse volume de estoques, uma vez que o comércio varejista exige uma diversidade de produtos no estoque. Portanto, há a necessidade de identificar o(s) gargalo(s) no estoque da empresa Top Tintas para estabelecer um melhor planejamento do mesmo.

3. OBJETIVOS DA PESQUISA

3.1 Objetivo Geral

Verificar o sistema de administração de materiais da organização bem como o controle de estoque e suas possíveis deficiências.

3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar o sistema logístico existente na organização no tocante ao fluxo de informações do controle de estoques de seus produtos;
- Verificar possíveis falhas na administração de estoques;
- Sugerir a organização um melhor planejamento de estoques.

4. JUSTIFICATIVA

Dentro de um mercado global altamente competitivo e complexo, as empresas precisam preparar-se de forma mais adequada com o objetivo de estarem cada vez mais capacitadas para atender as novas exigências do mercado. Diante desse fato, vê-se a grande importância da administração de materiais no controle de estoques para um correto gerenciamento da empresa.

Um Sistema Logístico eficiente na organização é extremamente essencial para satisfazer o cliente e ganhar vantagem competitiva através de melhoria na qualidade de serviços que o sistema fornece, aumentando a satisfação, com isso ganha-se maior participação de mercado.

Segundo visão de Ballou (1993) torna-se recomendável estabelecer o uso desse sistema logístico, pelo fato de que tal aprimoramento tende a otimizar o investimento realizado, produzindo confiabilidade para enfrentar o mercado concorrente. Pode-se afirmar que o sucesso da empresa se dá a partir do momento em que se desenvolve um sistema em que tende a afetar as atividades da empresa como um todo, bem como o controle de estoques.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 Administração de Materiais

De acordo com BALLOU (1993) “*A administração de materiais é o inverso da distribuição física. Trata do fluxo de produtos para a firma ao invés de a partir dela*”.

A administração de materiais é uma função dentro da organização que tem diversos significados, dependendo de quem a define. Segundo a visão de Ballou, do ponto de vista da distribuição física ela é vista como uma atividade de compras, já para outros ela é vista como uma atividade que engloba todas as funções, indo além das atividades de movimentação dos suprimentos na organização, ou seja, ela agrupa e coordena todas as atividades de várias origens somando esforços em vários setores da empresa. Fazendo perceber que administração de materiais engloba a totalidade dos fluxos de materiais, que vai desde a programação de compras dos produtos até a entrega ao consumidor final.

Para Dias (1993) a administração de materiais é a chave para uma boa administração, pois trata de todas as etapas pelas quais os materiais passam até chegar ao consumidor final, mas essa ênfase só começou há ser utilizada há pouco tempo, quando estudiosos começaram a incorporá-la na logística empresarial.

Pois a logística empresarial está preocupada não apenas com o fluxo físico de materiais, mas também com a visão de todo fluxo da cadeia de suprimentos.

Segundo BALLOU (1993, p. 61) “*A boa administração de materiais significa coordenar a movimentação de suprimentos com as exigências de operação*”.

Partindo dessas afirmações, pode-se concluir que os objetivos da Administração de Materiais nada mais são do que colocar o material certo, no lugar certo, no tempo correto e em condições favoráveis a um pequeno custo, redução de custos e a maximizar os lucros da organização.

Segundo POZO (2001, p. 34) “*A importância da correta administração de materiais pode ser mais facilmente percebida quando os bens necessários não estão disponíveis no momento exato e correto para atender às necessidades de mercado*”.

5.2 Vantagens de Implantação de um Sistema Logístico nas Organizações

De acordo com a visão de Ballou as organizações que pretendem se manter no mercado futuro devem se preparar para constantes mudanças que ocorrem em todos os seguimentos e uma das formas de se manter oferecendo vantagens aos seus clientes é a logística empresarial, que tem sido uma das formas encontradas, pois através de um sistema logística eficiente a organização obterá vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

E segundo DIAS (1993, p.13) “*Rápido crescimento dos custos de transportes; desenvolvimento de técnicas matemáticas e do equipamento de computação; complexidade crescente da administração de materiais e distribuição física; disponibilidade de maior gama de serviços logísticos; mudanças de mercado e de canais de distribuição*”. Também são razões que levam a necessidade de implantação de um sistema logístico nas organizações

Conforme a visão de Ballou (1993, p. 19) as vantagens é que a melhoria do sistema logístico contribui para aumentar a competição no mercado, garantindo uma economia em escala, sendo este sistema eficiente leva a empresa a oferecer produtos a custos mais vantajosos que o da concorrência, ampliando a sua área de vendas e assim aumentando a sua demanda resultando na competição de produtos que antes não concorria devido os altos custos e agora concorre diretamente nos preços oferecidos, além de concorrer com os produtos oferecidos a organização ganhará também na qualidade dos serviços prestados.

5.3 Distribuição Física

A distribuição física também é um dos fatores de extrema importância nas organizações, pois segundo Martins (2006, p. 405) “*A distribuição começa na fábrica do fornecedor e termina nas mãos do cliente final*”. Devido a essa cadeia de fluxo, os custos representam um impacto direto na competitividade da empresa e como os clientes estão cada vez mais exigentes, obrigando as organizações a encontrar meios mais rápidos de transportes, ou seja, estão se adaptando conforme as necessidades do seu segmento.

Conforme visão de Martins um dos fatores que mais influenciam nos custos é o frete e no Brasil mais de 50% dos transportes de cargas se faz pelas rodovias e de acordo com Martins (2006, p. 406) “*O transporte rodoviário é o menos produtivo dos modais em termos de carga por hora de operador, e seu custo de mão-de-obra é elevado*”. Então torna-se mais difícil para as organizações manter o nível de serviço, para isso é necessário um sistema eficiente, ou seja, gerenciamento de suprimentos do fornecedor até o consumidor final, fazendo um sistema integrado.

5.4 Administração de Estoques

A administração de estoques é considerada uma das mais importantes da administração de materiais, por tratar do controle de estoques, o qual é responsável por estipular os níveis de materiais e produtos que a organização deverá manter no estoque, dentro dos parâmetros econômicos.

Conforme a visão de POZO (2001, p. 33) “*A função principal da administração de estoques é maximizar o uso dos recursos envolvidos na empresa com grande efeito dentro dos estoques*”. Função essa que gera um dilema aos administradores desse setor percebido em inúmeras organizações, pois na administração de estoques busca-se diminuir o capital total investido em estoques e por outro lado, manter um volume de materiais e produtos em estoque para atender a demanda do mercado, bem como suas variações, servindo o estoque como um pulmão.

Segundo POZO (2001) “*É a razão, pela qual é preciso tomar uma decisão acerca da quantidade de materiais a serem mantidos em estoque, está relacionada com os custos associados tanto ao processo como aos custos de estocar*”. Portanto, os produtos não podem ser vistos apenas como independentes, devemos nos preocupar em determinar um dos tipos de estoques sobre os demais.

5.4.1 O Controle de Estoque

O controle de estoques é um dos pilares da administração de materiais por ser responsável por evitar os excessos de produtos e para que não deixe faltar os mesmos no estoque, contudo, é necessário que haja um fluxo de informações que seja arquivado para pesquisa periódica a fim de analisar os resultados.

Conseguir proporcionar o produto certo, no tempo exato para o consumidor, sem que necessite da manutenção do mesmo nos estoques é praticamente impossível para o ramo de comércio varejista. Portanto, segundo BALLOU (1993, p. 206) “*Manter estoques de reserva é uma maneira de garantir o fornecimento normal*”. Torna-se necessário para a empresa, pois esta atividade tem a incidência de custo de armazenagem ou manutenção física e custo financeiro do investimento do capital de giro em estoques.

Sendo uma das principais atividades da logística exerce uma função importante dentro das empresas. Ele compõe uma parcela dos custos operacionais e a administração eficiente dos níveis de estoque é necessária para a manutenção das atividades fins da empresa sem paradas repentinas. Além disso, o controle do nível de estoques proporciona a melhor decisão de quanto pedir no momento da compra.

Mas para se chegar a esse controle no nível de estoques é necessário organizar o setor de controle de estoques e adotar algumas funções básicas que segundo DIAS (1993:29) são:

1. Determinar “o que” deve permanecer em estoque. Número de itens;
2. Determinar “quando” se devem restabelecer os estoques periódicos;
3. Determinar “quanto” de estoque será necessário para um período predeterminado;
4. Acionar o departamento de compras para executar aquisições de estoques;
5. Receber, armazenar e atender os materiais estocados de acordo com as necessidades;
6. Controlar os estoques em termos de quantidades e valor e fornecer informações sobre a posição do estoque;
7. Manter inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados;
8. Identificar e retirar do estoque os itens obsoletos e danificados.

Segundo DIAS (1993, p. 29) “Antes de montar um sistema de controle de estoques deve ser observados alguns aspectos dos estoques”. Que são: os tipos de estoques existentes na empresa, níveis adequados de estoques que devem ser mantidos para atender as necessidades da empresa.

5.4.2 Lote Econômico de Compra

O termo lote econômico de compra é bastante questionado na tomada de decisão das organizações, de acordo com MARTINS e CAMPOS (2006, p. 225) “*Ainda continua tendo um papel importante na formação dos administradores e gerentes*”. Segundo visão de Martins e Campos (2006) deve haver dois fatores a considerar: É econômico estocar o item? E é interessante estocar um item indicado como antieconômico a fim de satisfazer clientes?

Partindo do primeiro fator, a organização deve levar em conta até quando é necessário estocar em benefício próprio, pois nos dias atuais se torna oneroso manter altos níveis de estoque; já no segundo ela deve procurar analisar até onde esses clientes são viáveis em relação aos lucros obtidos através deles.

Mas esse termo é bastante complexo, pois muitas empresas o usam como forma de aumentarem seus lucros e não para diminuir seus custos é o caso de produtos quem em determinado período do ano, devido a sua escassez, os seus preços quase dobram, pois torna-se necessário fazer pedido de lote econômico se tratando desse caso, e uma forma de garantir o produto em seu estoque.

5.5 Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos

Segundo Martins e Campos (2006, p. 377) “Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos nada mais é do que administrar o sistema de logística integrada da empresa, ou seja, com o uso de tecnologias avançadas, entre elas gerenciamento de informações e pesquisa operacional, para planejar e controlar uma complexa rede de fatores visando reduzir e distribuir produtos e serviços para satisfazer o cliente”.

Conforme visão de Martins e Campos (2006, p. 378) é um novo conceito que mudou a forma de comprar e distribuir bens e serviços através do uso de sistema e tecnologias de informações, que reduzem o tempo de estocagem dos produtos na empresa e aumentando a satisfação de clientes através de venda integrada, ou seja, os clientes sempre buscam rapidez e agilidade a partir da compra de seus produtos e com o uso do gerenciamento da cadeia de suprimentos a empresa conseguirá atender seus clientes com a pontualidade esperada e condições desejadas por meio da venda programada.

6. METODOLOGIA

A pesquisa teve um estudo exploratório que segundo Gil (1996, p. 45) “as pesquisas exploratórias visam o aprimoramento de idéias ou descobertas de intuições”.

As pesquisas que fundamentaram o tema proposto foram realizadas através da coleta de dados bibliográficos.

Em relação aos objetivos propostos no projeto, verificou quais os meios utilizados na administração de materiais, como funciona a logística da organização, bem como o controle de estoques da empresa estudada, depois de analisarmos os resultados da pesquisa iremos apresentar algumas sugestões para melhoria do tema abordado.

A coleta de dados foi realizada através de aplicação de formulários com questionário semi-estruturado com perguntas abertas e fechadas aos funcionários da empresa.

A Pesquisa foi realizada na empresa Top Tintas Brasil LTDA, localizada a Avenida Brasil Sul, N° 1196, Setor Batista na cidade de Anápolis.

O público-alvo foram os próprios funcionários da empresa, os quais responderam as questões que abrangeram os clientes. Sendo essa abrangência interna, na qual será analisado o controle de estoque da mesma.

Depois de apurados, fez-se uma análise dos dados obtidos e apresentamos algumas sugestões à empresa para melhoria do seu sistema.

7. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

7.1 Dados oficiais:

Top Tintas Brasil LTDA, Bairro Batista N.1196, a empresa tem oito funcionários, a sua atividade é de vendas no varejo e prestação de serviços como: assistência técnica em colorimetria em tintas.

Nome fantasia: TOP TINTAS

FIGURA – 01 LOGOMARCA



Fonte: Empresa Top Tintas LTDA

Definição de colorimetria: Ciência da definição e catalogação das cores. / Química Método de análise quantitativa baseada na medida das cores.

7.2 Histórico

A TOP TINTAS teve seu início em 15 de maio de 2005, quando dois amigos, dentre eles o atual proprietário Sr. Gary Robson, constituiu a empresa, legalmente habilitada em 30 de julho de 2005, do mesmo ano, tendo como sua primeira funcionária a Sra. Janaina chaduld.

A princípio, a atividade da empresa era atender ao grupo VIAN, mas por razões de oportunidades no mercado, a empresa buscou novos clientes.

O tempo foi passando e um dos sócios acreditava mais no futuro da empresa, por isso adquiriu a parte do amigo e passou a ser o único proprietário do negócio.

7.3 Descrição do negócio da empresa missão, visão e valores.

A Top Tintas tem sua atividade voltada para vendas no varejo, proporcionando ao cliente um atendimento diferenciado.

Missão

Superar as expectativas dos clientes através do planejamento coerente das ações organizacionais, considerando os indicadores de desempenho; garantir a rentabilidade necessária para a realização de investimento e avanço nas ações de responsabilidade social.

Visão

Ser líder na área que está atuando, visando a satisfação do cliente para que cada dia possa conquistar mais espaço no mercado em que está inserida.

Valores

Pontualidade, respeito, compromisso e responsabilidade buscando a confiabilidade e valorização de seus clientes.

7.4 Descrição do mercado onde a empresa está inserida

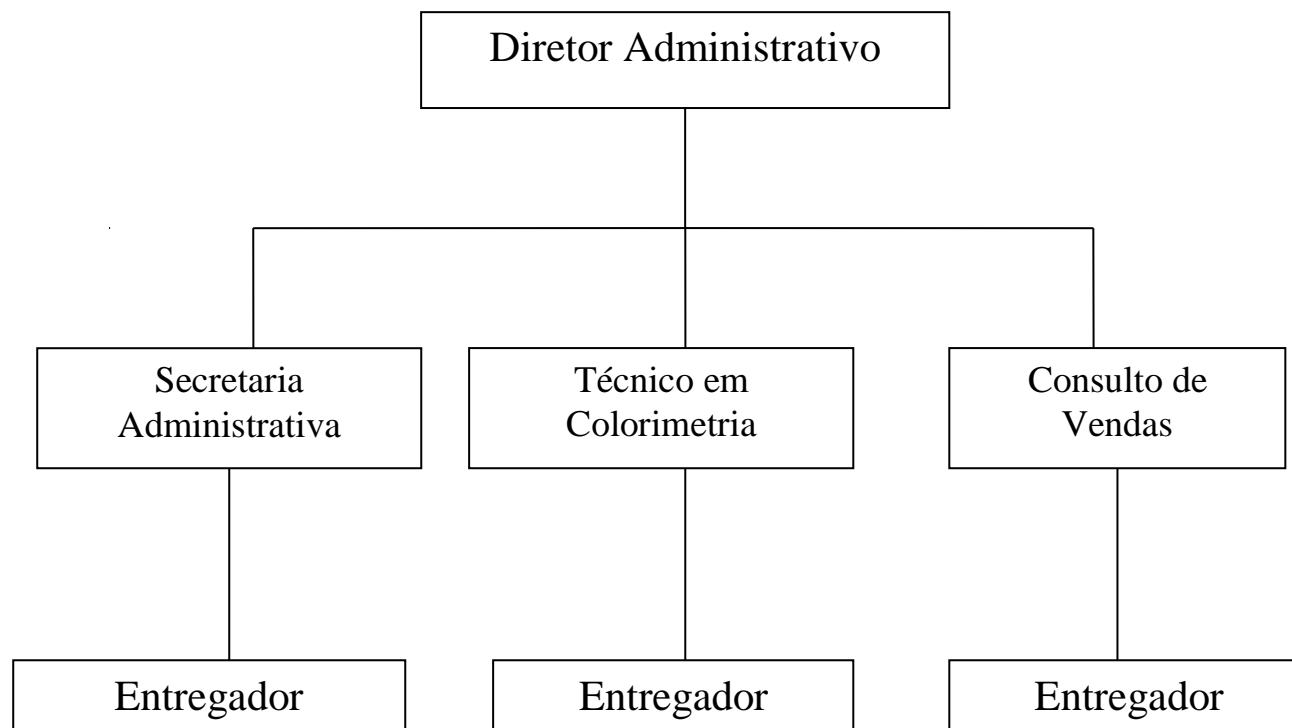
A TOP TINTAS possui muitos clientes dos mais variados segmentos, como:

- Transporte urbano e semi-urbano;
- Concessionárias de automóveis;
- Auto-reformadora;
- Transportadoras, etc.

7.5 Estrutura Organizacional

FIGURA-02 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Organograma da Organização



Fonte: Empresa Top Tintas LTDA

8. RESULTADOS DA PESQUISA

Com a aplicação de melhorias no sistema logístico como um todo, a Top Tintas Brasil só tem a ganhar, pois proporcionará uma melhor administração de estoques.

Em sua atual situação a empresa enfrenta alguns problemas e isso requer melhorias em seu sistema logístico, visando minimizar as situações críticas pelas quais ela está passando.

Entre esses pontos críticos podemos citar os seguintes:

- Perda de produto por motivo do vencimento no prazo de validade;
- Atraso nas entregas;
- Lentidão no processamento de pedidos;
- Insatisfação dos clientes por motivo de atraso nas entregas;
- Lotes elevados de produtos;
- A não existência de um mapa de rotas para visitas;
- Divergências na manutenção de informação.

A Top Tintas Brasil é uma empresa que sempre teve a preocupação de se manter no mercado, mas é necessário ter um sistema logístico eficiente, pois o segmento varejista não é diferente dos demais e sem que haja um planejamento logístico ela não terá condições de concorrer de igual para igual com as demais empresas.

Em meio a tantos problemas, a empresa dificilmente conseguirá sobreviver no mercado competitivo.

9. SUGESTÕES

Este trabalho tem como finalidade apresentar base para adequar estudos dirigidos ao administrador, no intuito de melhorar cada vez mais, a realidade de necessidade de mudanças.

Para melhorar o sistema logístico na Top Tintas Brasil é necessário um novo planejamento do sistema da empresa, pois o sistema existente foi mal planejado e requer uma nova reestruturação em suas aplicações. Pois se esses problemas não forem solucionados através de um novo planejamento do sistema, a organização passará por dificuldades ainda maiores e estará perto de presenciar a falência da mesma.

Na intenção de melhorar o sistema logístico, bem como o controle de estoque, serão apresentadas algumas sugestões condizentes à realidade da empresa:

1º Estabelecer estoques de segurança: se o volume de venda de um mês é de 100 unidades a empresa deve ter apenas 150 unidades em estoque, evitando assim o vencimento, bem como a falta ou excesso de produtos no almoxarifado.

2º Criar rotas de visitas e/ou entregas a clientes: fazer um mapeamento de todos os seus clientes e estabelecer e dividi-lo em partes e criar rotas que servirão para realizar visitas e também para entrega dos produtos, evitando a insatisfação de clientes.

3º Informatização da empresa: a informatização melhora e muito a precisão e controle nas decisões de compra e controle, principalmente em se tratando de comércio varejista que trabalha com uma grande quantidade de itens, cujo controle manual se torna quase que impossível de realizar.

10. CONCLUSÃO

Na Top Tintas encontramos muitos problemas no sistema logístico existente, especialmente no controle de estoques onde foi localizada a maioria das deficiências do sistema. Dentre eles estão processos de compra e o controle de produtos no almoxarifado levando ao vencimento os produtos.

No intuito de solucionar esses problemas que afetam negativamente a organização foram lançadas algumas sugestões para tentar solucioná-los como: o estabelecimento de estoques de segurança para tentar resolver os problemas de perdas de produtos, lotes elevados de mercadorias no almoxarifado; criação de um mapa de rotas para os clientes da empresa facilitando as entregas e visitas; informatização da organização, pois através da informatização irá melhorar a tomada de decisão de compra, processamento de pedidos e diminuir a insatisfação dos clientes e, conseqüentemente, o controle de estoques será mais preciso em seus relatórios.

E a partir desse trabalho conclui-se que a Top Tintas não estava atenta a esses problemas existentes, até que apresentamos os resultados obtidos, pois as organizações que pretendem se manter nesse mercado, cada vez mais competitivo, devem ficar atentas a todas as mudanças que estão ocorrendo no mercado em que estão inseridas e só assim elas poderão se tornar competitivas, visando a sua perpetuação no mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVARENGA, Maria Amália de Figueiredo Pereira. **Apontamentos de metodologia para a ciência e técnicas de redação científica**. 2. ed. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2001.

BALLOU, Ronald H. *Logística Empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física*. São Paulo: Atlas, 1993.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais**. São Paulo: Atlas, 1993.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar: projeto de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARTINS, Petrônio Garcia; CAMPOS, Paulo Renato. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística**. São Paulo: Atlas, 2001.

ANEXOS

Top Tintas Brasil Ltda
Av. Brasil Sul N. 1196
Atuante no comércio varejista de produtos automotivos

IMAGEM VISUAL DA EMPRESA



PRODUTOS EM EXPOSIÇÃO NO BALCÃO DE VENDAS



LABORATORIO DE MANIPULAÇÃO DE TINTAS



FORMULÁRIO DE PESQUISA

Administração de Materiais no Controle de Estoques do Comércio Varejista

Estagiário: Wender Moreira Campos
E-mail: Wmcampos@gmail.com

Nome do Entrevistado: _____

1. Como e realizado o processo de aquisição dos produtos?
2. Que procedimentos são usados para reposição de estoques no almoxarifado?
3. Quais os meios de comunicação a empresa usa para facilitar o fluxo de informações do estoque para o responsável de compra?
4. Qual o método usado na empresa para realizar a compra de lote de grande quantidade?
5. Existem rotas elaboradas dos clientes atuantes na empresa
Sim ()
Não ()
6. A empresa dispõe de um sistema informatizado no controle de estoques?

Sim ()
Não ().

FORMULÁRIO DE PESQUISA

Administração de Materiais no Controle de Estoques do Comercio Varejista

Estagiário: Wender Moreira Campos
E-mail: Wmcampos@gmail.com

Nome do Entrevistado: _____

1. A empresa faz Planejamento da administração de materiais?
2. Como e feito o manuseio dos produtos na empresa?
3. Como e realizado o controle de estoques na empresa?
4. Existe um sistema Informatizado que controla os estoques?

Sim ()

Não ()