



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ANA CRISTINA COSTA DA SILVA

**GESTÃO DE ESTOQUE: UMA PROPOSTA LOGÍSTICA PARA A FUNERÁRIA
SANTA SOPHIA**

**CAMPINA GRANDE – PB
2018**

ANA CRISTINA COSTA DA SILVA

**GESTÃO DE ESTOQUE: UMA PROPOSTA LOGÍSTICA PARA A FUNERÁRIA
SANTA SOPHIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentação do Departamento de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Logística

Orientador: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.

**CAMPINA GRANDE - PB
2018**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586g Silva, Ana Cristina Costa da.
Gestão de estoque [manuscrito] : uma proposta logística para a Funerária Santa Sophia / Ana Cristina Costa da Silva. - 2018.
22 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2018.
"Orientação : Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."
1. Logística. 2. Gestão de estoque. 3. Controle de estoque.
I. Título

21. ed. CDD 658.78

ANA CRISTINA COSTA DA SILVA

Nota: 9,5

GESTÃO DE ESTOQUE: UMA PROPOSTA LOGÍSTICA PARA A FUNERÁRIA SANTA SOPHIA

Artigo apresentado ao Programa de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração.

Área de concentração: Logística.

Aprovada em: 27/11/2018.

BANCA EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira
Prof. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Kaline Di Pace Nunes
Prof. Me. Kaline Di Pace Nunes
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Débora Prazeres Balbino
Prof. Me. Débora Prazeres Balbino
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por estar sempre ao meu lado, principalmente nos momentos de dificuldades, me abençoando e guiando todos os meus caminhos e a Nossa Senhora por toda sua intercessão.

Aos meus pais, Jacinta e Armandinho, por o amor, por todos os ensinamentos, por sempre me incentivarem, cada um do seu jeito e por serem minha base. Ao meu irmão Natan, por me dar forças para que eu seja um exemplo para ele. Tudo é por vocês.

A toda minha família, em especial aos meus avós, Armando e Terezinha, por serem meus grandes exemplos, pela preocupação e cuidado, por sempre confiarem em mim e não medirem esforços para me ver feliz.

Ao meu noivo, Richardson, por estar sempre ao meu lado e por todo incentivo, desde a inscrição do vestibular e durante todo o curso por abrir as portas da sua empresa para que esta pesquisa fosse realizada.

A todos os meus amigos, principalmente ao meu grupinho da sala de aula e a Joyce, por todo companheirismo, por todos os momentos de alegria e até de estresses e por terem tornado esses anos tão difíceis, mais leves.

E a todos os meus professores que contribuíram com seus ensinamentos para minha formação e em especial a minha orientadora Viviane, por me orientar e me incentivar em todo esse trabalho.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	8
2.1. Logística.....	8
2.2. Estoques.....	9
2.3. Ferramentas de gestão de estoques	11
2.3.3. <i>Ponto de pedido</i>	12
2.3.4. <i>Estoque de segurança</i>	12
2.3.5. <i>Giros de estoques</i>	13
2.3.6. <i>Classificação ABC</i>	14
3. METODOLOGIA	15
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	15
4.1. Apresentação da Empresa	15
5. CONCLUSÃO	18
REFERÊNCIAS	20

GESTÃO DE ESTOQUE: UMA PROPOSTA LOGÍSTICA PARA A FUNERÁRIA SANTA SOPHIA

Ana Cristina Costa da Silva¹

RESUMO

O aumento da competitividade em empresas locais ou globais, combinado com situações econômicas que exigem um padrão de preço competitivo, sufoca a margem de lucro e ter uma gestão de estoques eficiente é bastante relevante. Nesse contexto, é necessário que a empresa construa uma sintonia com a demanda do mercado, dando atenção aos clientes e reduzindo os custos para o fortalecimento da margem de lucro. Diante desse contexto, esta pesquisa teve como objetivo apresentar a gestão de estoques da funerária Santa Sophia, propondo melhorias a partir de técnicas logísticas. Dessa forma, o trabalho foi fundamentado teoricamente, tendo como base Garcia (2006), Caxito (2014), Pozo (2015), Martelli e Dandaro (2015), Dias (2015) entre outros. A metodologia foi construída através da pesquisa bibliográfica, documental e exploratória, de natureza qualitativa, estudo de caso. Para a coleta de dados, foi realizada uma entrevista semiestruturada, adaptada de Freitas (2012), com o proprietário da Funerária Santa Sophia, a fim de se identificar a aplicação de técnicas logísticas e gestão de estoques e as dificuldades para utilizá-las, cujas variáveis pesquisadas foram: produtos existentes, demanda de produtos, planejamento de pedidos, fornecedores e supervisão dos estoques. Através dos resultados, constatou-se que há o desconhecimento das metodologias de gestão de estoque e logística, assim como a aplicação de técnicas empíricas, e dessa forma foram sugeridas melhorias. Conclui-se que as propostas de melhorias apresentadas deverão agregar soluções eficientes para que possam ser implantadas no gerenciamento de estoque da funerária Santa Sophia, desenvolvendo um planejamento adequado para que a gestão de estoque aconteça constantemente e de maneira integrada com a logística, acarretando em uma maior eficiência nesse processo.

Palavras-Chave: Logística. Estoque. Funerária.

1 INTRODUÇÃO

As empresas buscam a todo o momento reduzir os custos visando cada vez mais aumentarem seus lucros, sabendo que um dos seus principais investimentos é o estoque, a ele deve ser dada uma atenção especial. Martelli e Dandaro (2015) afirma que algumas empresas já buscam explorar técnicas inovadoras, definindo a importância do controle de estoque e do processo de armazenagem em qualquer que seja a área de atuação, seja por meio de ferramentas ou de técnicas de gestão de estoque.

Oliveira et al (2016) certificam que fazer a gestão de estoque pode ser crucial para a boa gestão de uma empresa, pois além de reduzir custos é uma forma de garantir o material requisitado quando se necessita. Além de diminuir os custos desnecessários com o estoque

¹ Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
Email: anac011996@gmail.com.br

demasiado e sua armazenagem, este deve ser mantido baixo, dentro dos limites aceitáveis para atender a demanda. Ter produtos disponíveis no momento que o cliente solicita faz com que a empresa garanta um diferencial competitivo em relação aos seus concorrentes.

De acordo com Pozo (2015, p. 13-14):

A logística é o processo de gerenciar estrategicamente a aquisição, movimentação e a armazenagem de materiais, peças e produtos acabados e, também, seus fluxos de informações através da organização e seus canais, de modo a poder maximizar as lucratividades presente e futura através do atendimento dos pedidos a baixo custo e plena satisfação do cliente.

Deve-se salientar que, a gestão de estoque aliada a técnicas logísticas é também aplicada às empresas do ramo de serviços funerários, como em qualquer outra empresa de varejo e serviços que necessitam deste cuidado, destaca-se que empresas funerárias estão inseridas em um cenário cada vez mais competitivo e com demanda surpreendentemente incerta.

Diante do exposto, o presente artigo pretende responder à seguinte questão: Como é realizada a gestão de estoque da funerária Santa Sophia? Dessa forma, o objetivo deste trabalho é apresentar a gestão de estoques da funerária Santa Sophia, propondo melhorias a partir de técnicas logísticas.

Além desta Introdução, o trabalho está constituído pelas seguintes seções: *a Revisão da Literatura*, dividida em três tópicos, nos quais são abordadas questões relacionadas a Logística em suas relações com o mercado, os Estoques e as Ferramentas de Gestão de Estoques; *a Metodologia*, são apresentados o contexto de pesquisa, o sujeito envolvido, o corpus e os procedimentos de análise; a seção de *Apresentação dos Resultados*, que apresenta a análise realizada e os padrões encontrados; e, por último, a *Conclusão*, seção na qual são apresentadas reflexões sobre os resultados desta pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Logística

A compreensão da Logística é antiga, pois faz parte de atividades econômicas, como, por exemplo, os líderes militares já se utilizavam da logística para tramar guerras. Como as guerras eram longas e geralmente distantes e eram necessários grandes e constantes deslocamentos de recursos, para transportar as tropas, armamentos e carros de guerra pesados aos locais de combate, eram fundamentais o planejamento, organização e execução de tarefas

logísticas, que envolviam a definição de uma rota - nem sempre a mais curta, pois era preciso ter uma fonte de água potável próxima - transporte, armazenagem e distribuição de equipamentos e suprimentos.

Nesse sentido, segundo Caxito (2014, p. 3), a logística está associada às estratégias de guerras e de conquistas territoriais e que “alguns historiadores defendem que a palavra logística vem do antigo grego *lógos*, que significa razão, cálculo, pensar e analisar”. De acordo com Pozo (2015), a atividade logística militar na Segunda Guerra Mundial deu suporte para muitos conceitos logísticos utilizados atualmente. Os militares norte-americanos utilizaram a definição grega de logística como parâmetro para designar os transportes e a distribuição e suprimentos das tropas em operações. As forças armadas da América foram as primeiras a utilizarem o conceito de logística na Segunda Guerra Mundial, resultando em sucesso, porém esse sucesso só influenciou as atividades logísticas das firmas governamentais nos anos de 1950 (POZO, 2015).

Com relação às temáticas: gestão de estoques e logística, Freitas (2012), reafirma que a necessidade de administrar materiais torna-se bastante vantajosa e foi comprovada com os resultados das duas grandes guerras em que os vencedores foram os países que atingiram uma maior eficiência na logística bélica e de seus suprimentos.

De acordo com Pozo (2015, p. 3), “a Logística, embora seja uma das atividades econômicas mais antigas é também um dos conceitos gerenciais mais modernos, devido a mudanças de ordem econômica que temos presenciado nos últimos tempos”.

Na área empresarial, Pozo (2015), afirma que quando o conceito de logística empresarial é bem definido, auxilia para a implantação de melhorias na estrutura organizacional, dinamizar fluxos de informações, serviços e produtos. Ainda de acordo com Pozo (2015, p. 4) “é importante reconhecer a importância de um equilíbrio dinâmico entre os mínimos detalhes e os principais elementos envolvidos em um produto. O papel da logística é manter esse equilíbrio”.

Nesse mesmo contexto, Caxito (2014, p. 9) defende que fazer a aquisição, armazenagem e depois à entrega não é o suficiente, o que é e se espera é que em todas essas etapas sejam realizadas as tarefas com eficácia da logística, mantendo sempre a segurança, a pontualidade e a qualidade. Ou seja, “o consumidor não quer simplesmente receber seu produto, ele quer na hora marcada e sem avarias ou defeitos”.

Dessa forma, Pozo (2015, p. 1) afirma que “a logística é vital para o sucesso de uma organização”. Além disso, direciona o desempenho da empresa na nova visão empresarial, pois busca reduzir os prazos entre os pedidos, a produção e a demanda para que o cliente

adquirir seus bens ou serviços na hora que desejar, com as especificações predefinidas, no local e no preço desejado. De acordo com Caxito (2014, p. 9), “para a logística ser considerada eficiente, ela deve ser capaz de disponibilizar bens e recursos, comprovando, assim, que consegue alcançar com efetividade os resultados pretendidos pela empresa”.

De forma complementar, Caxito (2014, p. 2), ainda declara que:

A logística representa o elo entre todas as expectativas geradas pelos demais departamentos, sejam eles Vendas, Marketing, Finanças, Custos, Pesquisa e Desenvolvimento, Produção ou todos os setores que, somados, visam a um mesmo objetivo, o sucesso de suas metas, e através da expertise nos conhecimentos logísticos a integração de todos permite o crescimento organizado e sustentável.

Segundo Dias (2015), os administradores constataram que devem coordenar através de uma atividade de controle integrada aos setores de suprimentos, ao controle de produção, a embalagem, aos transportes, a comercialização e as finanças, apoiando constantemente cada fase com máxima eficiência e mínimo capital investido.

De acordo com Garcia (2006), os gestores necessitam tomar decisões relacionadas às compras, as produções e as distribuições. Alguns pontos relevantes que ele indica são: 1) Quanto pedir; 2) Quando pedir; 3) Com que frequência revisar os níveis de estoques; 4) Onde localizar os estoques; 5) Como controlar o sistema.

Diante do exposto, faz-se necessário compreender melhor os estoques das empresas, a fim de garantir uma redução de custos e, conseqüentemente, aumento de lucros.

2.2 Estoques

Os estoques têm um papel fundamental para as organizações, pois segundo Freitas (2012, p. 5), os “estoques garantem o abastecimento dos materiais, previnem faltas, demoras ou atrasos e eficiência no atendimento, por isso é essencial a presença dos mesmos nas empresas”. Por sua vez, Martelli e Dandaro (2015) reafirmam sua importância para o caso de consumo e venda a pronta entrega, pois, dessa forma, se apresentam como uma espécie de garantia ao inesperado. Ainda de acordo com Freitas (2012), a empresa ainda deve manter o estoque devido à variabilidade de consumo da demanda futura, além de servir como segurança contra as incertezas, as oscilações de mercado e as vendas inesperadas.

Tendo em vista toda sua importância, é ideal que o estoque seja gerenciado, pois como Virgulino e Figueiredo (2018) citam o gerenciamento do estoque traz mais facilidade e modernidade, pois além de satisfazer as necessidades da empresa, é através dele que se pode conter um número variado de itens, a periodicidade de contagem, um bom armazenamento e

uma identificação de produtos danificados ou obsoletos. O gerenciamento também pode ser responsável por identificar as demandas do mercado, por não perder vendas, por evitar prejuízos, por fazer o planejamento de produção e vendas e, além disso, esse gerenciamento quando bem feito pode tornar a empresa ainda mais competitiva no mercado em que atua.

Martelli e Dandaro (2015, p. 173) ainda definem que:

Gerenciamento de estoque nada mais é do que fazer um total planejamento de como controlar os materiais dentro da organização, trabalhando exatamente com base no que a empresa necessita para as determinadas áreas de estocagem, objetivando manter o equilíbrio entre estoque e consumo. Este controle pode ser mais bem aplicado por meio de sistemas integrados de gestão.

E, dessa forma, torna-se imprescindível o planejamento desses estoques, pois como Martelli e Dandaro (2015, p. 178) afirmam “um bom controle de estoque passa primeiramente pelo planejamento desse estoque”. Oliveira et al (2016) ainda citam que apenas o planejamento não é o suficiente, ele deve ser executado com eficiência, para que isso aconteça, é necessário que seja aplicado por profissionais qualificados.

Martelli e Dandaro (2015) alegam que o gerenciamento de estoque surge através da necessidade de ter o controle de tudo que entra através das compras de produtos dos mais variados seguimentos. Ou seja, os produtos antes de serem vendidos são estocados nos depósitos ou no ambiente produtivo das empresas.

De acordo com Freitas (2012), o controle de estoques tem como objetivo manter os níveis estabelecidos em equilíbrio com as necessidades do consumo, das vendas e dos custos. Esses níveis variam de acordo com a quantidade que é demandada: caso seja maior que o estocado, ocorrerá a falta dos produtos e haverá prejuízos visíveis para produção e vendas. Ou seja, são através desse controle que são analisadas as perdas, os desvios e a apuração dos valores referentes aos investimentos em estoques e aos investimentos que poderão prejudicar o capital de giro da empresa.

O gerenciamento do estoque deve permitir um equilíbrio para que o capital investido seja minimizado, visto que a manutenção de itens em estoque tem um custo alto e praticamente não é possível uma empresa trabalhar sem os mesmos. (MARTELLI; DANDARO, 2015)

De acordo Oliveira et al (2016, p. 10):

A gestão de estoques aplicada com eficiência possibilita a redução dos custos totais da empresa. Essa gestão pode contribuir para não deixar faltar produtos para o cliente, não permitir uma compra maior do que o necessário, auxiliando assim, na redução dos desperdícios e também no controle da validade dos produtos. Além disso, a gestão de estoques permite comparações com períodos anteriores, para entender as modificações no mercado e na economia, auxiliando em mudanças de estratégias para melhor atender a clientela.

Dessa forma, conforme Virgulino e Figueiredo (2018), para o controle e o gerenciamento do estoque são utilizados métodos e estratégias que de alguma maneira podem aumentar os recursos da organização pretendendo por meio deles melhorar os processos produtivos e em consequência disso resultar em mais qualidade no atendimento, na satisfação do cliente e no reconhecimento do valor agregado ao produto ou serviço ofertado. Fez-se necessário conhecer as ferramentas de estoque de estoque.

2.3 Ferramentas de gestão de estoques

Martelli e Dandaro (2015, p. 178) afirmam que “o controle de estoque é de suma importância para a empresa, sendo que se melhor controla os desperdícios e os desvios, apura-se valores para fins de análise, bem como, aquilo que prejudica o investimento e o capital de giro”. Já Caxito (2014) declara que a melhor maneira para diminuir os custos incorridos no estoque é por meio de uma gestão de estoques eficientes na empresa.

Segundo Dias (2015, p. 7) “a função da Administração de Estoques é maximizar o efeito lubrificante do feedback de vendas e o ajuste do planejamento e programação da produção”. Assim, é indispensável que o estoque seja bem dimensionado para que não corra o risco de ficar sem produtos e que possa atender os clientes ou até mesmo para que não sejam mantidas mercadorias paralisadas devido aos estoques mal planejados acarretando em possíveis perdas de recursos financeiros (MARTELLI; DANDARO, 2015).

Diante disso, são definidas ferramentas que, quando aplicadas de maneira correta contribuem para um melhor funcionamento das empresas e alguns serão apresentadas a seguir:

2.3.1 Previsão de demanda

Segundo Dias (2015), a gestão de estoques está pautada na previsão do consumo do material. É a previsão de consumo ou da demanda que estabelece as estimativas futuras dos produtos acabados comercializados e vendidos. Baseados nessa previsão são definidos quais produtos, quanto desses produtos e quando serão comprados pelos clientes.

Dias (2015, p. 16) ainda afirma que “as informações básicas que permitem decidir quais serão as dimensões e a distribuição no tempo da demanda dos produtos acabados podem ser classificadas em duas categorias: quantitativas e qualitativas”. As quantitativas são as evoluções das vendas no passado, influenciam na propaganda, nas variações decorrentes da

situação econômica e no crescimento populacional; enquanto as qualitativas são as opiniões dos gerentes, dos vendedores, dos compradores e por meio de pesquisa de mercado.

Martelli e Dandaro (2015, p. 181) asseguram que “com essas previsões surge um benefício importante que é a nova maneira de gerenciar estoques em ambientes nos quais tais previsões planejamentos agregam informações valiosas ao processo de gestão e controle de estoques”.

2.3.2 Lote econômico

Caxito (2014, p. 163) defini lote econômico de compras como “a quantidade ideal de material a ser adquirida em cada operação de reposição de estoque, em que o custo total de aquisição, bem como os respectivos custos de estocagem, são mínimos para o período considerado”.

De acordo com Pozo (2015, p. 44):

Um problema importante é a determinação do nível de estoque mais econômico possível para a empresa. Sabemos que os custos de estoques são influenciados por diversos fatores, tais como volume, disponibilidade, movimentação, mão de obra e o próprio recurso financeiro envolvido, e, dependendo da situação, cada variável tem pesos que podem ter diversas magnitudes em razão da situação específica.

Uma das técnicas utilizadas é a perspectiva da dimensão do lote econômico para que os estoques se mantenham em níveis satisfatórios, o que é denominado de sistema máximo-mínimo (Pozo, 2015).

2.3.3 Ponto de pedido

Segundo Pozo (2015, p. 44), “o ponto de pedido (PP) é a quantidade de peças que temos em estoque e que garante o processo produtivo para que não sofra problemas de continuidade, enquanto aguardamos a chegada do lote de compra, durante o tempo de reposição”. Martelli e Dandaro (2015) acrescentam que o ponto de pedido refere-se a quantidade de estoque e pedidos *versus* o controle da empresa que é todo monitorado. E Caxito (2014) diz que o modelo de ponto de ressuprimento, pode também ser chamado de Ponto de reposição ou ponto de pedido, é um dos modelos mais utilizados para o controle de mercadorias em estoque, visto que é de fácil aplicação.

Em outras palavras, o ponto de pedido é quando se deve fazer a aquisição de determinado item e isso quando uma quantidade que é suficiente até a chegada do lote não chegue, por atraso do fornecedor, é que se atinge o estoque de segurança.

2.3.4 Estoque de segurança

Conforme Caxito (2014), na maioria das vezes, os acontecimentos em situações reais são diferentes do que foi previsto. Em função disso na empresa deve ser determinada uma quantidade de estoque para que sirva de suporte para quando ocorrer alguma eventualidade e, desse modo, evitar a falta de mercadoria em estoque, prejudicando o fornecimento da empresa. Essas eventualidades podem ser:

- Aumento inesperado da demanda: Em virtude de ações promocionais ou outros tipos de ações que impulsionam o crescimento rápido e inesperado de consumo de determinado item.
- Atrasos na entrega da mercadoria: Pode ocorrer que o fornecedor, mesmo que tenha sido escolhido através de critérios rigoroso, não respeite o prazo, acarretando em atrasos.

Pozo (2015, p. 39) reforça que o estoque de segurança “também conhecido por estoque mínimo ou estoque reserva, é uma quantidade mínima de peças que tem de existir no estoque com a função de cobrir as possíveis variações do sistema”. Além disso, o propósito essencial é não afetar o processo produtivo e, principalmente, não ocasionar transtornos aos clientes pela falta do material desejado e, conseqüentemente, atrasar a entrega do produto ao mercado.

2.3.5 Giros de estoques

Pozo (2015) define que:

A rotatividade, esse é o termo mais comumente utilizado tanto pelas empresas multinacionais como pelas nacionais, é expressa por meio da quantidade que o valor de estoque gira ao ano, ou seja, o valor investido em estoque ou sua quantidade de peças que atenderá um determinado período de tempo (p. 59).

Conforme Dias (2015, p. 66), “o grande mérito do índice de rotatividade do estoque é que ele representa um parâmetro fácil para a comparação de estoques, entre empresas do mesmo ramo de atividade e entre classes de material em estoque”. Pozo (2015) reafirma que a avaliação da gestão de estoque através da rotatividade além de facilitar a análise da situação operacional da empresa e ser um indicador mundial de análise e comparação é bastante útil e rápida.

Pozo (2015, p. 60 - 61) declara que “quanto maior for o número da rotatividade, melhor será a administração logística da empresa, menores serão seus custos e maior será sua competitividade”. Nesse sentido, é recomendado que se estabeleça uma taxa de rotatividade adequada para a empresa e compare-a com a taxa real para fins de controle.

2.3.6 Classificação ABC

A técnica ABC foi criada pelo italiano Vilfredo Pareto, no final do século XIX, inicialmente para verificar a distribuição de riqueza e da renda da população. Nesse estudo, ele também identificou que a renda concentrava-se na mão de uma pequena parcela da população, aproximadamente 80% e 20% respectivamente. Assim sendo, 80% da riqueza era concentrada com 20% da população, essa técnica se mostrou bastante útil e foi difundida para outras atividades.

Segundo Pozo (2015), a Curva ABC pode ser bastante utilizada nos diversos setores em que se necessita tomar decisões, auxilia a produção, vendas, salários e na avaliação dos estoques. É uma ferramenta bastante útil e de fácil aplicação nos princípios de controle de estoques, sua maior eficácia está na diferenciação dos itens de estoques em relação ao seu controle e custo.

Segundo Caxito (2014, p. 167), “o objetivo é definirmos grupos para os quais diferentes sistemas de controle de estoque serão mais apropriados, resultando em um sistema total mais eficiente em custos”. Além disso, a empresa pode decidir qual critério adotará para definir as classes A, B e C, podendo levar em consideração diversos fatores, como a quantidade de itens em estoque e a importância estratégica do item para a empresa.

Martelli e Dandaro (2015, p.181) afirmam que:

O principal benefício desta análise é proporcionar ao trabalho de controle de estoque do analista a decisão certa de compra, baseando-se nos resultados obtidos pela curva ABC e por consequência a otimização da aplicação dos recursos financeiros e materiais, evitando desperdícios ou aquisições indevidas e favorecendo o aumento da lucratividade.

Para Pozo (2015), a utilização da curva ABC é bastante vantajosa, pois através dela pode se reduzir as imobilizações em estoques de modo que não prejudique a segurança, devido aos itens da classe A serem controlados rigidamente; enquanto os da classe C são superficiais. Sobre a curva ABC, Pozo (2015, p. 54) ainda diz que “toda a sua ação tem como fundamento primordial tomar uma decisão e ação rápida que possa levar seu resultado a um grande impacto positivo no resultado da empresa”.

Dias (2015) afirma que após os itens serem ordenados de acordo com a importância relativa, podem-se definir as classes da curva ABC da seguinte maneira:

- Classe A: São os itens mais importantes e aos quais deve ser dada uma atenção especial por parte da administração.
- Classe B: São os itens intermediários entre as classes A e C.

- Classe C: São os itens menos importantes e por isso necessitam de pouca atenção pela administração.

3 METODOLOGIA

Este artigo tem como principal objetivo apresentar a gestão de estoques da funerária Santa Sophia, propondo melhorias a partir de técnicas logísticas. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa de caráter exploratório, cujo método foi o estudo de caso.

A abordagem da pesquisa foi de natureza qualitativa, visto que foi feito o levantamento dos dados através da percepção do proprietário com o objetivo de conhecer o funcionamento da empresa e perceber as possíveis dificuldades em relação a gestão de seus estoques.

Definiu-se como caso a ser estudada uma empresa do setor funerário da cidade de Soledade- PB. A coleta dos dados ocorreu no mês de setembro de 2018, tendo sido realizada uma entrevista, adaptada de Freitas (2012), com roteiro semiestruturado com o proprietário da empresa e responsável pela gestão da mesma, cujos aspectos pesquisados foram: produtos existentes, demanda de produtos, planejamento de pedidos, fornecedores e supervisão dos estoques.

A análise dos dados referentes às informações coletadas na entrevista, foi realizada confrontando com as ferramentas apresentadas na fundamental teórica, por meio da análise de conteúdo que segundo Bardin (1977), organizada em três fases: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 Apresentação da Empresa

A Funerária Santa Sophia tem sua matriz localizada em Soledade – PB e conta com escritórios localizados nas cidades de São Vicente do Seridó, Cubati, Pedra Lavrada, Sossego, Barra de Santa Rosa e Taperoá. Iniciou suas atividades pelo proprietário atual no ano de 2014, apesar da cidade já conter um escritório de uma empresa concorrente, foi vista a necessidade e a funerária foi fundada com o intuito de melhor atender as necessidades de toda região em relação ao atendimento fúnebre, juntamente com um plano de assistência familiar, que oferece vantagens em vida e pós-vida para seus clientes e associados. Apesar do pouco tempo no mercado, a funerária Santa Sophia está cada dia mais conquistando a confiança e a credibilidade dos clientes e fornecedores. A empresa dispõe de oito colaboradores, sendo sete

secretárias e um agente funerário, além do proprietário que gerencia a empresa, e a sua mãe que é a florista.

2.2 Análise dos dados

De acordo com a entrevista, foi possível perceber dificuldades e os principais pontos a serem melhorados, com a análise dos dados serão apresentadas algumas propostas de melhoria na gestão de estoque da empresa estudada, seguindo as ferramentas de gestão e os pontos importantes expostos por Garcia (2006) no processo de logística.

Sobre os **produtos existentes** na empresa, foi dito que:

A gente tem de estoques principais as urnas funerárias, flores, temos vestimentas, edredom, algodão, véu, velas, os castiçais, cadeiras e tenda, que acredito que sejam um tipo de estoque porque a gente também trabalha com eles alugando e temos também produtos para a conservação dos corpos.

Para propor melhorias, é necessário conhecer a demanda dos produtos. Inicialmente é proposta então a elaboração da curva ABC, a partir do levantamento de dados de um determinado período de tempo. De acordo com Freitas (2012), as informações para a confecção da curva podem ser o código, a quantidade consumida, a quantidade consumida acumulada e o custo unitário de cada produto. Após a criação, a curva deve ser monitorada constantemente para que a reposição dos produtos seja planejada com antecedência e não faltem produtos ou se acumule demasiadamente, evitando assim custos e perda de investimentos.

Quando indagado sobre como são **planejados os pedidos**, o entrevistado respondeu “olhe, é por questão da quantidade, por que eu tenho uma base, de mais ou menos. Por exemplo, urna de plano, plano X, eu faço um pedido de 30 urnas aí eu sei que dentro daquele período dos 120 dias, 160 dias vai dá pra suprir com essa quantidade”. O entrevistado ainda acrescentou em relação ao planejamento de quanto pedir, “essas compras eu faço, tenho uma base, de mais ou menos uma quantidade de serviço que podem ser feitos e tendo uma base eu sempre vou vendo o número e a gente vai comprando”.

Sobre quando são feitas as **compras**, o entrevistado relatou: “as urnas, elas tem um representante que passa na funerária, mais ou menos a cada 120 dias”. Acrescentou também outra possibilidade de compra dos produtos “pelo celular é alguma compra direto com o vendedor, quando às vezes ele não pode passar, ele dá uma ligada e a gente faz o pedido pelo telefone”.

Diante das respostas, percebe-se que a empresa já segue alguns pontos importantes citados por Garcia (2006) de quanto e quando pedir e também são utilizadas as ferramentas de previsão de demanda, ponto de pedido e estoque de segurança, citadas por Dias (2015), Martelli e Dandaro (2015), Caxito (2014) e Pozo (2015), porém, todas de forma empírica.

O levantamento de dados é feito apenas de forma visual, com dados insuficientes, ou seja, as informações para o controle de estoques não são exatas. É sugerido que o entrevistado busque aplicar as ferramentas de maneira correta e, apesar de conhecer a demanda, registre os dados de entrada e de saída de todos os produtos para criando planilhas eletrônicas. Essas planilhas se atualizadas corretamente, fornecerão as informações necessárias, sendo possível a criação de um planejamento sobre a quantidade que será necessária comprar, evitando a elevação dos custos com produtos em excesso ou com a sua falta, que podem acarretar em perda de vendas e de clientes. O ideal é que seja feito um planejamento utilizando o lote econômico de compras apresentado por Caxito (2014) e Pozo (2015).

Sobre os **fornecedores**, devido existirem bastante para o setor funerário a empresa preza pela qualidade, conforme foi relatado:

Eu tenho o critério principalmente na questão de urnas é em qualidade, porque eu gosto de ter o melhor para o cliente, o preço também conta bastante, mas a questão maior agora que eu estou vendo é a questão da qualidade, porque o preço está equilibrado entre quase todas as empresas, eu estou vendo a agora questão da qualidade porque tem umas empresas que estão o mesmo preço da outra, mas tem a questão da qualidade.

Para evitar a falta de estoque e para certificar-se sobre a qualidade dos produtos, como é apresentado por Garcia (2006) é necessário que os estoques sejam revisados e supervisionados. Quando perguntado sobre a **supervisão do estoque** para a realização dos pedidos foi dito que:

Eu supervisiono os estoques a respeito da quantidade e com a ajuda dos agentes funerários, porque, por exemplo, eu sempre conto com eles, eu tenho X de vestimentas, por exemplo, vamos dizer que a gente tem cinco vestimentas, só dá pra fazer cinco atendimentos aí ele já vai me avisar pra a gente repor o estoque.

Já quando questionado sobre a existência de algum funcionário específico para a gestão de estoque, foi dito que:

Específico para o controle de estoque não, eu trabalho nessa parte porque como eu tomo conta de praticamente de tudo, e ainda não deu para parar só pra isso, por que o tempo não dá pra tudo e vou me organizando de acordo como vai dando e como a empresa é de porte pequeno ainda eu estou conseguindo adequar direito e estou deixando assim.

Mas quando questionado se “os estoques estão sob controle constante da administração?”, ele confirmou que “sobre o controle constante da administração não, por

essa questão de ser eu que administro e tomo conta dessa parte, então não é diariamente que estou na funerária”. Com o acúmulo de tarefas, a falta de tempo e as necessidades diárias na pequena empresa torna o negócio desprotegido. São propostos que sejam realizados inventários anuais para avaliação de rotatividade ou giro de estoques corroborando com Pozo (2015) e Dias (2015), além de pequenas revisões, confrontando os dados do sistema e do estoque físico para que sejam equivalentes.

Sobre os locais de armazenagem dos estoques, o entrevistado relatou o seguinte:

Olhe, existe, tem umas certas coisas que você tem que fazer o máximo possível para ficar organizado, só que lá devido o prédio não ser próprio, ser alugado a gente tem que ir fazendo as coisas de acordo com a medida o que o proprietário permite, aí não tenho tudo de acordo com o que é pra ser mais gente está tentando chegar lá. Por exemplo, as urnas têm que ser um local seco, um local que não tenha muito contato com algo que seja perigo um incêndio, nessas coisas a gente tem que tomar esses tipos de cuidado, porque eles são produtos frágeis, que pode acontecer de dá cupim, empenar a madeira, por isso a gente também não pode estocar muita quantidade. E as flores a gente tem que ter uma meta X a alcançar por que é um produto que pode você ter um desperdício, mas se você tiver apenas aquele X você não tem como ter desperdício por conta do armazenamento que tem um local certo de guardar elas, as flores eu já tenho, na questão das urnas ainda pode ser melhorado.

“E no restante do estoque?”, foi dito que “eu tenho um controle sobre esses e um lugar também”. De acordo com os relatos, a empresa já utiliza um ponto importante apresentado por Garcia (2006) que é onde localizar, mas ainda é proposto que seja adotado um sistema de etiquetas e identificação em todos os produtos e que sejam feitos os devidos registros de movimentação no sistema com intuito de que seja facilitada a estocagem e as revisões.

Sobre a existência de um sistema para o controle de estoque corroborando com Garcia (2006), o entrevistado afirmou que “no meu sistema de planos, ele tem integrado nele [um programa que auxilia a gestão de estoque] só que por questão de tempo e também a questão de deslocar uma pessoa só pra isso eu não utilizei ainda”. A proposta é que este programa que já existe no sistema seja verificado e passe a ser utilizado de forma adequada, pois isso facilitará à tomada de decisões em relações as compras, contribuindo e otimizando o controle dos estoques.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo apresentar a gestão de estoques da funerária Santa Sophia, propondo melhorias a partir de técnicas logísticas, com o intuito de reduzir os custos e, como consequência, gerar lucros. Portanto, fica clara a relevância desse estudo para a empresa, pois a mesma ainda não utiliza técnicas e ferramentas administrativas da maneira

correta. No decorrer da pesquisa, o estudo foi voltado para a importância da logística e algumas ferramentas de gestão para o controle de estoques.

Compreende-se que todos os produtos são essenciais dentro da funerária, devido aos clientes necessitarem dos todos eles para consumo imediato, o estoque deve ser controlado, pois as oportunidades do mercado devem ser aproveitadas e sempre possuir os produtos para atender as necessidades dos clientes quando elas surgirem, especialmente pela dificuldade na previsão da demanda.

O autor de relevância para esse estudo foi Garcia (2006), que expôs as variáveis logísticas que devem estar presentes no gerenciamento de estoque e Freitas (2012) além dos autores que apresentam as ferramentas de gestão que contribuem para um melhor funcionamento da empresa.

Entende-se que as organizações buscam minimizar os investimentos, de modo que não afete sua gestão e percebe-se que a empresa ainda não possui uma gestão acentuada. A junção das propostas de melhorias apresentadas deverão agregar soluções eficientes para que possam ser implantadas no gerenciamento de estoque da funerária Santa Sophia, desenvolvendo um planejamento adequado para que a gestão de estoque aconteça constantemente de maneira integrada e logística, acarretando em uma maior eficiência nesse processo.

De acordo com essa proposta, enfatiza-se que a empresa funerária Santa Sophia precise de melhores condições para obter resultados positivos na gestão dos seus estoques, reduzindo custos e aumentando os lucros.

Nesta pesquisa, o corpus de análise ficou situado em uma empresa privada funerária, no entanto, essa abordagem pode ser utilizada em outras organizações e setores econômicos, até porque os dados encontrados aqui não podem ser generalizados, na medida em que cada empresa possui suas particularidades. Com isso, sugere-se que outros pesquisadores foquem seus estudos em outras empresas, com outros segmentos e com um dado quantitativo maior.

STOCK MANAGEMENT: A LOGISTIC PROPOSAL FOR THE FUNERAL HOME SANTA SOPHIA

ABSTRACT

The increasing competitiveness in local or global companies, coupled with economic situations that demand a competitive price standard, squeezes the profit margin and having efficient inventory management is very relevant. In this context, it is necessary for the company to be in tune with the demand of the market, paying attention to customers and reducing costs for the strengthening of the profit margin. In view of this context, this research had as objective to propose improvements in the management of Santa Sophia funeral home

using logistic techniques. In this way, the work was theoretically grounded, based on Garcia (2006), Caxito (2014), Pozo (2015), Martelli and Dandaro (2015), Dias (2015) among others. The methodology was built through bibliographic, documentary and exploratory research, of a qualitative nature, a case study. For the data collection, a semi-structured interview, adapted from Freitas (2012), was carried out with the owner of Santa Sophia funeral, in order to identify the application of logistics techniques and inventory management and the difficulties to use them, whose variables surveyed were: existing products, product demand, order planning, suppliers and stock supervision. Through the results, it was contacted that there is a lack of knowledge of inventory and logistics management methodologies, as well as the application of empirical techniques, and thus improvements were suggested. It is concluded that the proposals for improvements presented should aggregate efficient solutions so that they can be implemented in the Santa Sophia funeral stock management, developing an adequate planning so that the inventory management happens constantly and in an integrated way with the logistics, causing in a efficiency in this process.

Keywords: Logistics. Stock. Funerary.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977)

CAXITO, F. (coord.) **Logística: um enfoque prático**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais. Uma Abordagem Logística**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FREITAS, H. **Gestão de estoque: um estudo de caso numa microempresa de material de construção na cidade de João Pessoa**. UFPB, 2012.

GARCIA, E. R; L.; MACHADO, L. & FERREIRA F.V.J. **Gestão de estoques: otimizando a logística e a cadeia de suprimentos**. Rio de Janeiro: E-papers, 2006. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=AvfRM51NLcQC&printsec=frontcover&dq=Otimizando+a+log%C3%ADstica+e+a+cadeia+de+suprimentos.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjWq4a_jOTeAhXEIZAKHYrFCiEQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Otimizando%20a%20log%C3%ADstica%20e%20a%20cadeia%20de%20suprimentos.&f=false> Acesso em: 15 de set. de 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTELLI, L.; DANDARO, F. **Planejamento e controle de estoque nas organizações**. **Revista Gestão Industrial**. ISSN 1808-0448/ v. 11, n. 02. P. 170 – 185, 2015.

OLIVEIRA, P.; SOUZA, R.; SILVA, F.; LACERDA, V. Os desafios para gestão de estoques em micro e pequenas empresas: um estudo de caso. **XIII – Simpósio de Excelência de Gestão e Tecnologia**, 2016.

POZO, Hamilton. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo, Atlas, 2015.

VIRGULINO, D. ; FIGUEIREDO, G. Gestão de estoque no ramo de serviços funerários: um estudo de caso entre duas empresas no município de Araguaína-TO: **Case report. J Business Techn**, 2018.