

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – UERN
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS – FACEM
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO – DAD
NÚCLEO AVANÇADO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE CARAÚBAS – NAESC

ANA PAULA RODRIGUES

**GESTÃO DE ESTOQUES DE MEDICAMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NA
DROGARIA WILSON NA CIDADE DE CARAÚBAS-RN**

CARAÚBAS-RN

2018

ANA PAULA RODRIGUES

**GESTÃO DE ESTOQUES DE MEDICAMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NA
DROGARIA WILSON NA CIDADE DE CARAÚBAS-RN**

Relatório Final de Estágio apresentado ao Departamento de Administração (DAD) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Simone Gurgel de Brito

Coordenadora: Prof.^a. Ma. Vera Lopes de Oliveira

CARAÚBAS-RN

2018

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

Catálogo da Publicação na Fonte.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

R696g RODRIGUES, Ana Paula
Gestão de estoques de medicamentos: um estudo de caso na Drograria Wilson na cidade de Caraúbas-RN. / Ana Paula RODRIGUES. - Caraúbas-RN, 2018.
72p.

Orientador(a): Profa. M^a. Simone Gurgel de BRITO.
Monografia (Graduação em Administração).
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

1. Administração de Materiais. 2. Sistemas. 3. Vantagem Competitiva. I. BRITO, Simone Gurgel de. II. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. III. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pela Diretoria de Informatização (DINF), sob orientação dos bibliotecários do SIB-UERN, para ser adaptado às necessidades da comunidade acadêmica UERN.

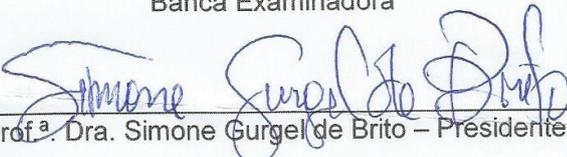
ANA PAULA RODRIGUES

**GESTÃO DE ESTOQUE DE MEDICAMENTOS: UM ESTUDO NA DROGARIA
WILSON NA CIDADE DE CARAÚBAS-RN**

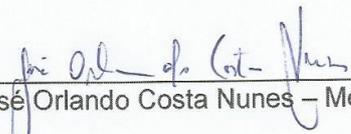
Relatório final de Estágio apresentado ao Departamento de Administração –
DAD/FACEM/UERN como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovado em: 17/07/2018

Banca Examinadora


Prof.^a. Dra. Simone Gurgel de Brito – Presidente


Prof.^a. Andréa Kalianhy da Costa Lima – Membro.


Prof.^o José Orlando Costa Nunes – Membro

CARAÚBAS-RN

2018

Dedico este trabalho ao meu filho, Pietro José Rodrigues dos Santos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sempre iluminar e enviar pensamentos positivos para dar continuidades nessa jornada acadêmica.

Agradecer em especial a minha irmã: Carla Daniela Rodrigues, pelo imenso incentivo. Aos meus pais: Damiana Rodrigues da Silva e Francisco Paulo Rodrigues, pela educação que me proporcionou.

A minha eterna gratidão é a Simone Gurgel de Brito, minha orientadora, agradeço pelo conhecimento e contribuição para a realização desse trabalho.

Agradeço a equipe da Drogaria Wilson, em específico a Maria Auxiliadora de O. Amorim, pela oportunidade e disponibilização das informações.

Quero agradecer pelo carinho de um grande amigo, Jean Miqueias Rodrigues, pela troca de pensamentos e de palavras positivas, nos momentos de angústias.

A todos os meus amigos, que estiveram na torcida, por amizade. Sou muito agradecida a todos vocês. Muita gratidão.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organograma da Drogaria Wilson.....	14
Figura 2: Componentes do sistema informação.....	37
Figura 3: Função de um sistema de informação.....	38
Figura 4: Como atuam os sistemas integrados.....	40
Figura 5: Modelo das forças competitivas de Porter.....	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Principais causas e faltas no estoque.....	48
Gráfico 2: Verificação das mercadorias.....	49
Gráfico 3: A base das compras de mercadorias.....	50
Gráfico 4: O fator que mais atrai cliente à Drograria Wilson.....	53

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Tipos de almoxarifados.....	25-26
Quadro 2: Investimentos em departamentos.....	27
Quadro 3: Perfil dos respondentes.....	47

RESUMO

A gestão de materiais envolve uma cadeia ampla de relacionamento que se estende desde o fornecedor até o consumidor final e representa importante fonte de custos para as empresas de diferentes setores econômicos. A eficiência na administração de materiais pode levar a redução de custos e obtenção de vantagem competitiva. Dessa maneira, o presente trabalho teve o objetivo de analisar como os processos de gestão dos estoques da Drogaria Wilson podem interferir na competitividade. Quanto a metodologia, a pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso de natureza descritiva e bibliográfica. Os dados da pesquisa foram coletados por meio da entrevista aberta com a gestora da empresa, por aplicação de questionários com todos os funcionários e por observação *in loco*. Quanto aos métodos de análise, a pesquisa se caracterizou como qualitativa. Os resultados mostram que a empresa utiliza um sistema manual para o controle de estoque dos diferentes grupos de mercadorias e a satisfação dos clientes, interferindo assim na competitividade na empresa. Para aprimorar o processo de gestão de materiais e gerar vantagem competitiva recomenda-se a capacitação dos funcionários e uso eficiente de sistemas integrados no controle dos estoques e nos processos de compras da drogaria Wilson. Além disso, recomenda-se o uso das mídias sociais na comunicação com os clientes e na divulgação de promoções.

Palavras-chave: Administração de Materiais. Sistemas. Vantagem Competitiva.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA EM ESTUDO	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS.....	15
2.1.1 Estoque	19
2.1.2 Gestão de Estoques	21
2.1.3 Tipos de Estoque.....	24
2.1.4 Controle de Estoques	26
2.1.5 Gestão de Armazenagem.....	28
2.1.6 Gestão de Compras.....	30
2.2 TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	34
2.2.1 Sistema de Informação	35
2.2.2 Função do Sistema de Informação	36
2.2.3 Tipos de SI	38
2.2.4 Sistemas Integrados de Gestão	39
2.3 VANTAGEM COMPETITIVA	40
3 METODOLOGIA	43
3.1 TÉCNICAS DE LEVANTAMENTO DE DADOS	45
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	47
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES.....	47
4.2 GESTÃO E POLÍTICAS DE ESTOQUES.....	47
4.3 USO DE TECNOLOGIA E SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	51
4.4 VANTAGENS COMPETITIVAS.....	52
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	55
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICES	60
APÊNDICE A – MODELO DE ENTREVISTA COM A GESTORA DA EMPRESA	61
APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO COM OS FUNCIONÁRIOS	62
ANEXOS	65
ANEXO A – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	66
ANEXO B – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	67
ANEXO C – LISTA MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS HORAS DE ESTAGIOS	68
ANEXO D – TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO	71

1 INTRODUÇÃO

Os processos de aquisição e conservação de bens de consumo se desenvolveram profundamente ao longo dos anos. No campo da Administração, importantes mudanças aconteceram após Revolução Industrial, com o desenvolvimento de técnicas científicas de gestão de estoques. A eficiência na administração de materiais pode levar à redução de custos e à obtenção de vantagens competitivas para as empresas.

A gestão de materiais envolve uma cadeia ampla de relacionamento que se estende desde o bom relacionamento com fornecedores até a satisfação dos clientes. Para a gestão eficiente dos estoques de materiais é necessário que haja boa sintonia entre todos os elementos dessa cadeia, além do controle rigoroso de quando e quanto comprar. Assim decidir sobre o momento certo de renovar o estoque e sobre a quantidade necessária de cada item, deve levar em conta tanto a minimização dos custos quanto a disponibilidade de materiais desejados pelos clientes.

Todos os materiais precisam ser adequadamente administrados. As suas quantidades devem ser planejadas e controladas para que não haja falta que paralise a produção, nem excesso que eleve os custos operacionais desnecessariamente. A administração de materiais (AM) consiste em ter os materiais necessários na quantidade certa, no local certo e no tempo certo a disposição dos órgãos que compõem o processo produtivo da empresa (CHIAVENATO, 2005, p.37).

Na atividade de gestão de materiais uma das mais importantes atividades é a identificação dos níveis ideais de estoques que garantam o equilíbrio entre o estoque e o consumo. Para tanto são necessários estudos de previsão de demanda e das condições de oferta das mercadorias. Esse tipo de estratégia permite o abastecimento em baixos níveis de estoques nos depósitos, o que leva a baixos custos de armazenagem. Apesar disso, a análise deve ser cuidadosa, para evitar a falta de mercadorias e insatisfação do cliente.

Como não poderia deixar de ser, a previsão de demanda é de competência do usuário, quando o material adquirido pela primeira vez. Normalmente essa primeira previsão é fixada por estimativa, estando sujeito a distorções pela falta de dados anteriores que o auxiliem a prever com exatidão (VIANA, 2009, p. 112)

A redução nos custos dos estoques por uma boa negociação na estratégia de aquisição, como também na redução de custos de armazenagem. Dessa forma, a decisão de compra terá que levar em consideração alguns fatores de mercado e de controle que podem evitar prejuízos à empresa.

Nas últimas décadas o mercado vem sofrendo mudanças devido a implementação das tecnologias, que tem tornado o ambiente mais competitivo. Dessa forma, para o bom desempenho da empresa, o gestor precisa elaborar planos diferenciados, de forma que a organização não venha a sofrer danos e sim obter mais rentabilidade e satisfação do cliente. Nos negócios atuais, a tecnologia e os sistemas de informação têm sido grandes aliados para organizar e administrar a maior parte dos recursos das empresas e melhorar a comunicação com fornecedores e clientes.

Segundo Laudon e Laudon (2014, p. 13) “por tecnologia da informação (TI), entende-se o *hardware* e todo o *software* de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”. Na gestão de materiais, os recursos da tecnologia podem aprimorar processos, reduzir custos operacionais e gerar a satisfação dos clientes. O uso de TI trouxe para os dias atuais um modo de trabalho com eficiência, disponibilizando boas ferramentas para execução de tarefas.

Para obter vantagem competitiva, as empresas estão fazendo uso de sistemas de informação que garantam maior controle das informações e o suporte à tomada de decisão. O'Brien e Marakas (2013, p.2) definem sistema de informação (SI) como “qualquer combinação organizada de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram, transformam e disseminam informações em uma organização”. SI são utilizados nos diferentes setores administrativos e garantem a comunicação entre setores, e pessoas de forma rápida e fácil. O sistema de informação reflete diariamente em ganhos de qualidade, redução de custos e confiabilidade nos sistemas da empresa, na medida em que garante que o sistema distribua a informação necessária, que deve estar completamente habilitado a operar o mesmo.

A finalidade de gestão de material é usar os recursos disponíveis para aperfeiçoar os investimentos em estoque, pois parte dos custos que a empresa possui para funcionar, envolve o capital empregado em mercadoria ou produtos que estão sujeitos a perdas. No caso das empresas no ramo de farmácias e drogarias, existem aspectos específicos sobre tipos de mercadoria negociada que exigem

cuidados diferenciados no seu transporte, manuseio e conservação. Essas características, se não forem observadas, podem gerar relevantes prejuízos para a empresa. Dentro desse contexto, o presente estudo se propõe a responder questão da pesquisa: Como Drogaria Wilson gerencia os seus estoques para a obtenção de vantagens competitiva?

Para responder esta pergunta de pesquisa, foi estabelecido o seguinte objetivo geral: Analisar como os processos de gestão dos estoques da Drogaria Wilson pode interferir na sua competitividade. Já os objetivos específicos estabelecidos foram:

- Descrever as diferentes categorias de produtos vendidos na drogaria e as políticas de gestão desses estoques.
- Identificar e descrever os processos de compras da empresa.
- Avaliar como o uso de tecnologias e sistemas de informação auxilia na gestão dos estoques da empresa.
- Identificar os fatores que interfere na competitividade da empresa.

Na busca permanente de um crescimento significativo, as empresas adotam medidas que favorecem ao desempenho positivo. Nesse caso, uma das principais alternativas de gestão pode estar ligada à organização dos estoques. As empresas que buscam alcançar índice de crescimento positivos no desenvolvimento de suas atividades necessitam de informações satisfatórias que agregam valores aos fatos apresentados ao gestor.

Os processos da gestão de estoques adotados pela empresa estudada podem estar gerando custos que prejudicam o seu desempenho e a sua competitividade. O estudo desses processos na Drogaria Wilson pode indicar inconsistências na administração, como também e apontar alternativas de soluções gerenciais que promovam a sua vantagem competitiva. Os resultados desse estudo podem levar ao aprimoramento das políticas de estoques da empresa, como também promover a avaliação dos resultados do investimento feito em tecnologias e sistemas para a melhoria do seu desempenho operacional.

Além disso, os resultados do presente estudo podem apontar também a importância do envolvimento de gerente e funcionários nos processos de controle de estoque e na escolha de uso do sistema para a realização de atividades rotineiras e estratégicas da empresa. Portanto, é importante oferecer informações que gerem melhoria no atendimento ao cliente, com o uso estratégico de sistemas baseados

em informações reais. Desta forma, um estudo sobre gestão de estoque na Drogaria Wilson é significativo, pois analisa aspectos específicos do setor, verificando situações que podem interferir na sua capacidade de reduzir custos, de melhorar processos administrativos e de aumentar a satisfação dos seus clientes, fatores que geram vantagem competitiva.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA EM ESTUDO

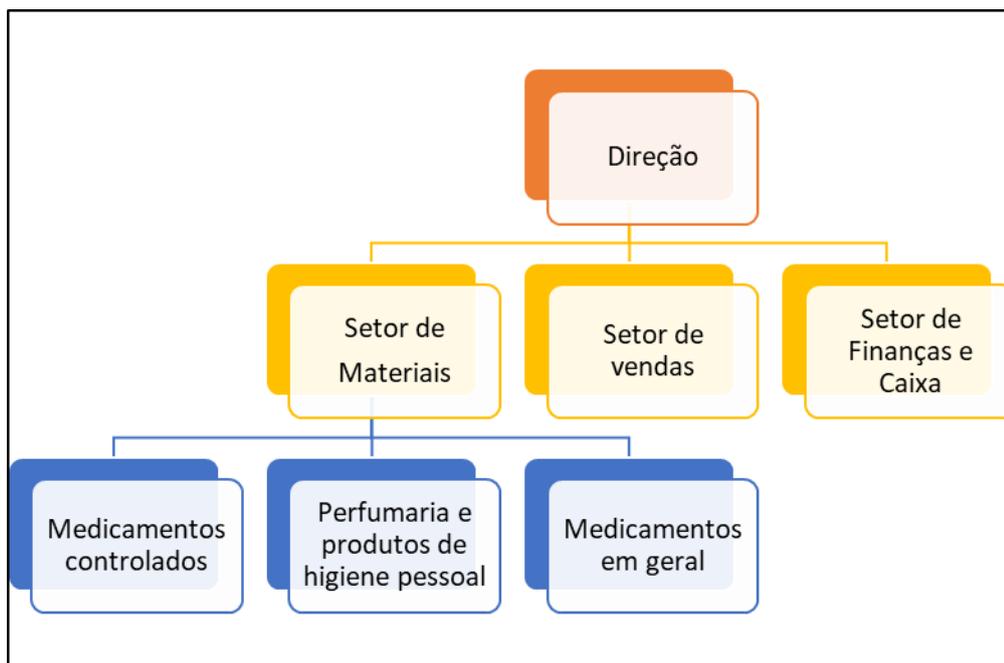
A Drogaria Wilson é uma empresa do ramo de farmácia fundada em 1978. Situada na Rua Dr. Rafael Fernandes, 85, Centro, Caraúbas-RN. A empresa conta, atualmente com 04 (quatro) funcionários. Todos atuam prioritariamente como balconista no atendimento ao cliente, porém, também exercem outras atividades administrativas, incluindo a gestão de compras e de almoxarifado.

O setor farmacêutico vem se destacando nos últimos anos, um ramo do negócio onde confiabilidade é primordial. Nas drogarias a administração geralmente é composta por familiares, onde o dono é o administrador, tornando mais fácil a realização das tarefas, obtendo êxito no empreendedorismo.

As farmácias tem um futuro bastante promissor, devido a fatores demográficos, ao comportamento da população e às inovações que indústrias e varejistas trarão, de forma cada vez mais acelerada, ao mercado.

Por mais que fatores inesperados, como mudanças climáticas ou doenças que geram um súbito aumento de demanda por determinados produtos, possam causar movimentos sazonais, é possível prever com certo grau de confiabilidade uma série de fatores que levam ao crescimento das farmácias, não só no Brasil, como em toda a América Latina (PESSIM, 2018, p.1)

Considerando a estrutura organizacional observada, a Figura 1 mostra um esboço do organograma da empresa, para melhor visualização e análise no presente estudo.

Figura 1: Organograma da Drogaria Wilson

Fonte: Pesquisa de Campo (2018)

Quanto aos seus clientes, a gestão da empresa não possui o dado relativo ao número exato, pois não realiza cadastro formal destes clientes no seu sistema de informação. Apesar disso, informa que são atendidos clientes de Caraúbas e também da zona rural do município. A organização busca satisfazer o cliente e vem investindo fortemente na qualidade de seu serviço e dos produtos vendidos. Para dar mais agilidade e segurança no atendimento aos seus clientes, a empresa faz uso de tecnologias e sistemas de informação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta os principais conceitos relacionados à gestão de materiais nas empresas, aos principais determinantes para se obter vantagem competitiva e ao uso de tecnologias e sistemas de informação nos processos de gestão.

2.1 ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

Na longa jornada que atravessam dentro das empresas, os materiais passam por uma sequência de etapas por meio de uma série de máquinas e equipamentos ao longo das seções produtivas, até que finalmente chegam ao seu resultado final como produtos ou serviços. A administração de materiais existe desde os primórdios da humanidade, muitos povos atrás da sua subsistência, caçavam suprimentos em busca de estocar alimentos para o consumo próprio ou mesmo para trocas mercantis.

Um dos principais acontecimentos que marcou um dos passos da evolução da administração de materiais foi a Revolução Industrial, em meados dos séc. XVIII e XIX, que gerava armazenagem em grande escala. O trabalho totalmente artesanal foi aos poucos sendo substituído pelas máquinas e práticas administrativas sofisticadas, fazendo com que a produção evoluísse para um estágio muito mais avançado.

A Administração de Materiais, em algumas empresas, encontra-se subordinadas a setores industriais e comerciais, ou subdivididas entre estes dois, contrariam do antigo conceito de Administração de que “quem produz não controla” ou, ampliado para nosso campo, ‘quem planeja não compra, quem compra não recebe quem guarda não inventaria’ (VIANA, 2009, p. 43).

Com o intuito de compreender melhor o conceito de administração de materiais, seguem em destaque algumas ideias de autores sobre o tema.

Na visão de Chiavenato (2005, p. 37), “a administração de materiais consiste em ter os materiais necessários na quantidade certa, no local certo e no tempo certo à disposição [...]”.

Já para Viana (2002, p. 2) “a administração de materiais tem como objetivo determinar quando e quanto adquirir, para repor o estoque, de tal forma que a estratégia adotada na reposição de materiais fique sempre a cargo do usuário, na medida em que ele faz parte do processo”.

Chiavenato (2005, p. 38) completa dizendo que “refere-se à totalidade das funções relacionadas com os materiais, programação, compra, estocagem e distribuição. Logo, o controle da entrada, manutenção e saída”.

A administração de materiais visa à garantia da existência contínua de um estoque organizado de modo a reduzir a falta de itens que o compõem, sem tornar excessivo o investimento total.

Viana (2002) e Chiavenato (2005) consideram que a organização de materiais, em uma empresa, representa acima de tudo qualidade na oferta dos serviços e, também, maiores possibilidades de lucro, pois, há toda uma dinâmica que envolve a entrada e saída de produtos, dentre as quais: a rotatividade, o prazo de permanência na prateleira, etc.

A administração de materiais é formada por vários subsistemas como: controle de estoque, classificação de material, aquisição de materiais, armazenagem/almojarifado, de recebimento entre outros. A interação coordenada entre esses processos é fator fundamental no sucesso dos resultados.

Dias (1993, p. 23) ainda diz que “a Administração de Materiais moderna é conceituada e estudada como um Sistema Integrado em que diversos subsistemas próprios interagem para constituir um todo organizado”.

Pretende-se com isso, que a organização sempre possa desfrutar dos materiais necessários para o seu funcionamento, como também para a manutenção da qualidade do produto ou serviço prestado ao menor custo possível, que se mal planejado pode acarretar em recursos financeiros mal distribuídos e custos altos indesejados. A grande questão é como mensurar a quantidade certa de materiais necessários sem que haja o excesso ou a falta do mesmo.

Suprir antes do momento oportuno acarretará, em regra, estoques altos, acima das necessidades imediatas da organização. Por outro lado, a providência do suprimento após esse momento poderá levar a falta do material necessário ao atendimento de determinada necessidade da administração. Do mesmo modo, o tamanho do lote de compra acarreta as mesmas consequências: quantidades além do necessário representam inversões em estoques ociosos, assim como, quantidades aquém do

necessário podem levar à insuficiência de estoque, o que é prejudicial à eficiência operacional da organização (DIAS, 1993, p.28).

Com o frequente avanço tecnológico e a concorrência no mercado moderno tem evidenciado a administração de materiais como item importante, tendo como adquirir determinado produto, para renovar estoque. A administração de materiais abrange vários aspectos de atuação na gestão das empresas. O bom funcionamento destes processos pode levar a melhoria de desempenho a partir da redução de custos e aumento das vendas.

Uma administração de materiais bem estruturada permite a obtenção de vantagens competitivas por meio da redução de custos, da redução de investimentos em estoques, das melhorias nas condições de compras mediante negociações com fornecedores e da satisfação de clientes e consumidores em relação aos produtos oferecidos pela empresa (GONÇALVES, 2010, p. 10).

Considerando estas características, no que diz respeito às etapas sequenciais da organização de matérias, Viana (2009, p. 148) argumenta que:

O processo de obtenção do material, período que vai desde a emissão do pedido de compra até o momento do efetivo recebimento, gera duas variáveis. Para alguns itens esse tempo é praticamente constante; entretanto, para os outros existe uma variação, às vezes regular, às vezes totalmente aleatória.

Nesse caso, a empresa tem que fazer uma análise a respeito de cada decisão a ser tomada, tomando por base os níveis adequados de estoque, para a realização de um pedido de compra. Na administração de recursos escassos tem tornado grandes preocupações entre os gerentes, administradores e todos envolvidos nas atividades produtivas, seja na produção de bens tangíveis como na prestação de serviço.

O aspecto de recursos administráveis é bem amplo, podendo desdobrar-se em uma infinidade de disciplinas, cada uma delas com características peculiares, necessitando profissionais especialmente formados e treinados para tal (MARTINS, 2009, p. 4).

Os materiais devem ser administrados adequadamente para que não neutralizem a produção, a quantidade do estoque deve ser controlados e planejados (CHIAVENATO, 2005, p. 37).

A administração de materiais (AM) consiste em ter os materiais necessários na qualidade certa, no local certo e no tempo certo a disposição dos órgãos que compõe processo produtivo da empresa.

Administrar operações significa planejar e controlar os recursos utilizados no processo: trabalho, capital e material. Todos são importante, mais o melhor modo de planejar e controlar é por meio de um fluxo de materiais. Os recursos materiais são mercadorias ou itens utilizados no dia-a-dia de cada empresa, na preparação de tal produto final, em andamento ao seu objetivo social. Assim como adquiridos em regime, estabelecendo os estoques da empresa (ARNOLD, 2005, p.2).

A administração de materiais vai além de um simples controle de estoque, envolve relações interdependentes que precisam ser bem dirigidas para evitar desperdício. O objetivo principal de uma empresa é maximizar o lucro sobre o capital investido e para atingir mais lucro ela deve usar o capital para que este não permaneça inativo.

A Administração de Materiais compreende o agrupamento dos materiais de várias origens, e a coordenação dessa atividade com a demanda de produtos ou serviços da empresa. Desse modo, soma esforços de vários setores, que, naturalmente, representam visões diferentes. Mesmo assim, pode-se concluir que uma empresa englobaria todas as atividades relativas de materiais, exceto as diretamente vinculada ao projeto, ou manutenção dos dispositivos, equipamentos e ferramentas. Em outra palavras, a Administração de Materiais poderia incluir a maioria ou a totalidade das atividades realizadas dos seguintes departamentos: compras, recebimentos, planejamento e controle da produção, expedição, transporte e estoque (DIAS, 2010, p. 2).

O que Dias (2010) propõe é que haja um envolvimento de tarefas nesses processos, de modo que diminua os custos, e mantenha um abastecimento satisfatório para comercializar.

[...] atualmente a maioria das empresas estão se empenhando em eliminar etapas dentro do processo de distribuição, no sistema logístico. Em verdade, estão buscando a redução dos estoques e, conseqüentemente, estocar menos material no sistema (POZO, 2009, p. 83).

A administração de materiais abrange uma gama de áreas muito vasta, porém será ressaltado aqui somente as que têm mais relevância neste trabalho. Chiavenato (2005) apresenta essa classificação, que são:

- Controle de Estoque: Responsável pelo fluxo econômico dos estoques, através do planejamento do material armazenado com a utilização de ferramentas de controle, no estoque. No estoque existem diversos tipos de produtos, variados, de acordo com as especificidades da empresa. O setor de controle de estoque acompanha e controla o nível de estoque e o investimento financeiro aplicado.
- Classificação de Material – Responsável pela identificação (especificação), classificação, codificação, cadastramento e catalogação de material.
- Aquisição de Materiais – Responsável pela compra de matéria prima e materiais para que a organização mantenha o fluxo de funcionamento. Tem a função de garantir que as mercadorias estejam disponíveis para venda na quantidade e no prazo requisitado.
- Almoxarifado – Responsável pelo controle físico dos estoques, cuidando de sua preservação e expedição, sempre dentro das normas e métodos de armazenamento. É o local onde ficam armazenados os produtos ou materiais necessários, para atender a organização.
- Movimentação – Responsável pelo controle de recebimento, fornecimento, devolução, transferências de materiais e qualquer outro tipo de movimentação de entrada e saída de materiais.
- Recebimento – Responsável pela verificação física e documental do material a ser recebido, podendo fazer a verificação quantitativa e qualitativa, afim de obter um controle de qualidade.
- Cadastramento – Responsável pelo cadastramento de fornecedores e mercadorias.

Todo este conjunto de elementos, descritos por Chiavenato (2005) representa o estoque que, de forma geral, representa a maior parcela da estrutura física da empresa.

2.1.1 Estoque

Sabe-se que o desenvolvimento da indústria farmacêutica se dá devido ao aumento de doenças infantis, o acréscimo de vacinas disparou em todo mundo.

Cada criança recebia média de 10 (dez) vacinas até 6 (seis) anos de idade, atualmente esse número disparou para 36 (trinta e seis) vacinas.

Entende-se que estoque são materiais ou produtos que ficam disponíveis fisicamente na empresa, até o momento que é solicitado seu ingresso no sistema produtivo ou para a execução das atividades operacionais. Dependendo do ramo de atividade da empresa esse estoque diferencia, por exemplo, o estoque de uma empresa que comercializa determinado produto é diferente de um estoque de um fabricante. Segundo Viana (2002) pode-se definir estoque como sendo:

[...] materiais, mercadorias ou produtos acumulados para utilização posterior, de modo a permitir o atendimento regular das necessidades dos usuários para continuidade das atividades da empresa, sendo o estoque gerado, conseqüentemente, pela impossibilidade de prever a demanda com exatidão (VIANA, 2002, p. 109).

O termo estoque é bastante abrangente, mas subentende que seja tudo aquilo que a empresa tenha guardado para suprir suas necessidades de consumo.

[...] materiais, mercadorias ou produtos acumulados para utilização posterior, de modo a permitir o atendimento regular das necessidades dos usuários para a continuidade das atividades da empresa, sendo o estoque gerado, conseqüentemente, pela impossibilidade de prever a demanda com exatidão (VIANA, 2002, p. 109).

Pode-se perceber que os estoques são todos os materiais, de qualquer espécie, que a empresa necessita utilizar na realização de suas atividades operacionais e que ficam armazenados na empresa para serem utilizados em momentos específicos. É sempre importante para uma organização manter seus estoques em níveis satisfatórios, pois é onde há uma grande concentração de recurso financeiro empregado.

A administração desses locais nem sempre é uma tarefa fácil. “O administrador de estoques lida com inúmeros problemas, na qual o mesmo utiliza várias ferramentas que o auxilia a chegar a uma solução” (GONÇALVES, 1979, p. 257).

Considerando que a administração nesses locais é uma tarefa menos complexa, faz-se necessário foco na gestão de estoques, como forma do administrador manter controle sobre das atividades e dos materiais manuseados.

2.1.2 Gestão de Estoques

Sempre se utilizaram estoques, desde o começo da humanidade, através da armazenagem de diferentes recursos, como alimentos e ferramentas, que iriam servir para apoiar sua sobrevivência e desenvolvimento. Por isso, existem vários estudos sobre como manter estoques nas empresas, mas sempre com a preocupação de manter os menores níveis possíveis de materiais estocados.

“O ideal almejado é o estoque zero, ou seja, transportar para o fornecedor todos os encargos advindos de sua manutenção, como capital imobilizado, edifícios para armazenagem, máquinas, equipamentos, acessórios, funcionários etc” (VIANA, 2006, p. 169).

O planejamento do estoque é estritamente necessário em uma organização, pois ele juntamente com os demais departamentos é todo o funcionamento desta empresa. Por isso seu gerenciamento permite identificar e acompanhar o estoque, preencher e entregar pedidos da forma mais precisa possível, com a maior frequência, podendo visualizar e monitorar a localização, a condição e as quantidades de todos os itens finalizados, componentes e matéria-prima em sua operação de armazenagem. Corrêa e Dias (2008) complementam ainda que:

A administração de estoques determina as quantidades e os prazos para cada item a ser pedido, tanto para produção como para compra, a fim de atender as necessidades do planejamento mestre [...] e tem por objetivo atingir um nível de ocupação adequado a minimizar o estoque em processo e os prazos de produção (CORREA; DIAS, 2008, p. 24).

Nota-se como é importante que as organizações deem atenção especial ao gerenciamento de seus materiais. Devem levar em conta tanto aspectos referentes aos custos, mas também se os níveis de estoques serão capazes de atender com plenitude a demanda existente.

As ferramentas de controle, classificação e organização da administração de estoque é requisito fundamental para o pleno abastecimento dos materiais para o desenvolvimento das atividades. Sua existência se dá pelo fato de não pode prever com exatidão a demanda existente, e para que não ocorra da empresa ficar sem estoques para atender clientes surge a necessidade de ter estoques. Sobre o tema Viana (2009) aborda o seguinte:

Se as entregas das encomendas de compras de materiais fossem instantâneas e ajustáveis às necessidades quantitativas e qualitativas das empresas, não haveria necessidade de formação de estoques. Assim, então, o ideal é a inexistência de estoques. No entanto, na prática esta situação é utópica (VIANA, 2009, p. 121).

Nos próximos subitens serão caracterizados elementos fundamentais para o planejamento adequado a estocagem, que facilitam os caminhos dos gestores em uma administração de materiais. Segundo Viana (2009):

a) Custo de estoques

A formação de estoques vem acompanhada de elevados gastos, e segundo Garcia *et al* (2006), existem três áreas que estão diretamente ligadas aos principais custos associados a gestão de estoques que são: custos de manutenção de estoques, custos de pedido e custos de falta. “Custos de manutenção de estoques são custos proporcionais à quantidade estocada e ao tempo que está permanece em estoque. Um dos custos de estoque mais relevantes é o custo de oportunidade do capital” (GARCIA *et al*, 2006, p. 15).

Os custos de pedidos são referentes às ordens de pedidos, podendo ser variáveis ou fixos, e custos de falta, são os associados a falta de material no estoque, o que pode causar a má imagem da empresa perante seus clientes.

Assim, pesquisadores da área de administração de materiais buscam estudos e técnicas que objetivam diminuir esses custos com a formação de estoques, sempre tentando diminuir o máximo de itens estocados, mas sem prejudicar o abastecimento dos consumidores, obtendo o máximo de aproveitamento dos materiais e o mínimo possível de gastos com a estocagem.

b) Funções do Estoque

“A principal função do estoque é servir de amortecedor entre os mercados supridores e consumidores, a fim de que os consumidores possam ser plena e sistematicamente atendidos” (VIANA, 2002, P.42).

Existem muitas razões para manter estoques nas empresas, essas razões estão agrupadas em funções, que podem também ser denominados como tipos de estoque, entre eles estão o estoque de segurança, que representa uma forma para que a empresa se programe em atender às suas necessidades de materiais, com isso, evitando que a produção pare por falta de matéria prima ou até mesmo por conta de outros materiais; o estoque de coordenação que, segundo Garcia *et al*

(2006): são usados em casos nos quais é impossível coordenar suprimento e demanda, ou seja, uma empresa que está trabalhando em capacidade máxima de produção deseja atender o mercado no período sazonal. Para isso a empresa precisará se organizar para montar o estoque de coordenação e atender à demanda do período sazonal. Com isso, deve-se trabalhar nos períodos anteriores com uma produção máxima e estocar os produtos que foram produzidos a mais, ou seja, para atender à demanda do período sazonal. “O estoque de coordenação é conhecido também como estoque pulmão ou de antecipação” (GARCIA *et al*, 2006, p.10).

c) Ferramentas para gerenciamento de estocagem

Para gerenciar estoques, são adotadas algumas ferramentas que auxiliam a fazer o controle e desempenho das atividades, ganhando praticidade, agilidade e confiança. Sendo elas: Curva ABC, MRP, *Just in Time*, dentre outros.

A Curva ABC segundo Dias (1995, p.86): “a curva ABC é um importante instrumento para o administrador; ela permite identificar aqueles itens que justificam 27 atenções e tratamento adequados quanto a sua administração”.

Conforme o que o autor menciona da Curva ABC, entende-se que é um importante instrumento utilizado em organizações de grande porte, onde sua demanda exige cuidados e especificações mais precisas sobre o estoque.

No planejamento das necessidades de materiais o processo inicia-se a partir da informação de “quando” e “quanto” o cliente deseja consumir, ele explora essas informações para cada item componente do produto final. Segundo Dias (1995, p.86), seus objetivos podem ser: “Garantir a disponibilidade de matérias, componentes e produtos para garantir ao planejamento da produção e às entregas dos clientes; manter os inventários no nível mais baixo possível; planejar atividade de manufatura, de suprimentos e de programação de entregas”. O sistema MRP é a ferramenta mais utilizada pelas organizações hoje em dia, ela disponibiliza o quanto de material será necessário e qual a quantidade prevista.

Laugeni e Martins (1999, p.44) definem que o *just in time* (JIT) evita o retrabalho, ou seja, elimina defeitos, aproveita ao máximo os processos produtivos, aplicado de forma adequada na organização ele traz um retorno sobre o capital investido, para eles:

O conceito de JIT se expandiu, e hoje é uma filosofia gerencial que procura não apenas eliminar os desperdícios mais também colocar o componente

certo, no lugar certo e na hora certa. As partes são produzidas em tempo (*Just in Time*) de atenderem as necessidades de produção, ao contrário da abordagem tradicional de só produzir os casos (*Just in Case*) em que sejam necessárias. O JIT leva a estoques bem menores, custos mais baixos e melhor qualidade do que os sistemas convencionais (LAUGENI; MARTINS, 1999, p.44).

Este conceito leva a necessidade de entender como os tipos de estoque proporcionam maior precisão no controle de mercadorias, mediante as necessidade de produção e organização da estrutura física.

2.1.3 Tipos de Estoque

Existem diversas classificações dos estoques. De acordo com a natureza dos produtos fabricados, das atividades da empresa, os estoques recebem diferentes classificações. Do ponto de vista do processo produtivo, em uma empresa pode haver:

- a) Estoque de produtos em processo: esse tipo de estoque baseia-se essencialmente em todos os artigos solicitados necessários à fabricação ou montagem do produto final, que se encontram nas fases de produção.
- b) Estoque operacional: é um tipo de estoque destinado a evitar possíveis interrupções na produção por defeito ou quebra de algum equipamento. É constituído por lubrificantes ou qualquer material destinando a manutenção, substituição ou reparos tais como componentes ou peças sobressalentes.
- c) Estoques de matéria-prima e materiais auxiliares: encontram-se materiais secundários, como componentes que irão integrar o produto final. É usualmente composta por materiais brutos destinados a transformação.
- d) Estoques de produtos acabados: é o estoque composto pelo produto que teve seu processo de fabricação finalizado. Em empresas comerciais é chamado de estoque de mercadorias. São formados por materiais ou produtos em condições de serem vendidos.
- e) Estoques de materiais administrativos: é formado de materiais destinados ao desenvolvimento das atividades da empresa e utilizados nas áreas administrativas das mesmas, tais como, impressos, papeis, formulários, etc. (SEVERO FILHO, 2006, p.63).

Do ponto de vista administrativo, pode-se ainda destacar com grande importância para a administração:

Estoque de segurança ou mínimo: impedem que ocorram problemas em alguma fase produtiva interrompendo as atividades sucessivas de atendimento da demanda. A existência de estoques de segurança evita que o processo produtivo pare em caso de uma avaria. São ainda utilizados para salvaguardar uma empresa de incertezas nas suas operações logísticas (GARCIA *et al.*, 2006, p.14).

Algumas razões para o desequilíbrio entre taxa de fornecimento e de demanda, em diferentes pontos de qualquer operação movendo a diferentes tipos de estoque, que são quatros:

- **Estoque Isolador:** também conhecido como estoque de segurança. Tem o propósito de compensar as incertezas da demanda, compensando as incertezas do processo de fornecimento de bens para a empresa e fora dela.
- **Estoque de Ciclo:** nas operações alguns estágios não consegue fornecer simultaneamente os itens que produzem, ocorrendo, assim, o estoque de ciclo.
- **Estoque de Antecipação:** quando há flutuação de demandas previsíveis, os gestores recorrem a este tipo para garantirem o bom fluxo de vendas.
- **Estoque de Canal:** quando o material não pode ser transportado instantaneamente do ponto de fornecimento ao ponto de demanda. Constituem-se o estoque em transito (SLACK *et al* ,1997, p. 286).

Os diversos tipos de estoques podem ou não ser mantidos em algum dos vários tipos de almoxarifados. Frequentemente as empresas possuem em sua organização cinco almoxarifados básicos, que são mostrados no quadro 1.

Quadro 1: Tipos de almoxarifados

Almoxarifado de matérias primas	Por matéria-prima entende-se em geral o material básico que irá receber um processo de transformação dentro da fábrica, para posteriormente entrar no estoque de acabados como produto final. Pode ser um laminado de aço, uma chapa, tarugo fundido, uma madeira, ou resina, pós, uma peça comprada etc. em resumo, são todos os materiais que se agregam ao produto, fazendo parte integrante de seu estado. Podem ser também itens comprados por outra unidade ou empresa.
Almoxarifado de materiais auxiliares	Compõe-se dos agregados que participam do processo de transformação de matéria-prima dentro da fábrica, tais como: rebolos, lixas, bedames, óleos, ferramentas etc. É o material que ajuda e participa na excursão e transformação do produto, porém não se agrega a ele, mas imprescindível no processo de fabricação.

Almoxarifado de manutenção	Esses estoques é onde estão as peças que servem de apoio à manutenção dos equipamentos e edifícios, tais como rolamento parafusos, ferramentas etc. Normalmente, aqui estão também os materiais de escritório, usados na empresa (papel, caneta etc.).
Almoxarifado intermediário	Também conhecido como peças em processos (WIP – <i>Work In Process</i>), esses estoques podem ou não ser restritos, isto é, possuir pedaços delimitados e controlados; por isso tem um fator altamente influente no custo do produto. Compõe esses almoxarifados as peças que estão em processo de fabricação, ou em subconjuntos, que são armazenadas para compor o produto final. O volume desse estoque é normalmente resultante de planejamento do estoque de matéria-prima e do planejamento da produção.
Almoxarifado de acabados	Este é o estoque dos produtos prontos e embalados que serão enviados aos clientes. O resultado do volume desse estoque é função da credulidade de atendimento da empresa e do planejamento dos estoques de matéria-prima e em processos. Percebemos que, à medida que os estoques de entrada e em processo aumentam, esse estoque também aumenta. Seu bom planejamento e seu controle também são de suma importância, visto que todo o material parado em estoque está onerando o custo do produto, além de mostrar forte sujeição à obsolescência.

Fonte: Viana (2009, p.41).

Os elementos descritos no quadro 1 representam bem os mecanismos de controle de estoque, considerando que estes são essenciais para o desenvolvimento das ações da empresa.

2.1.4 Controle de Estoques

Quando o estoque de uma empresa possui elevada quantidade de produtos, esse passa a ser considerado um dos ativos mais importantes, pois possibilita ao cliente ter diversas opções de escolha no momento de efetuar a compra.

Segundo Accioly; Ayres e Sucupira (2008, p.01): “os tempos modernos iniciaram com os processos de produção em massa, da qual um exemplo clássico foram as linhas de montagem desenvolvidas por Henry Ford”. A partir daí, começaram a surgir sistemas e fórmulas com o intuito de solucionar os possíveis problemas encontrados na gestão de estoques, devido à enorme produção que se avolumavam.

O cadastro dos produtos em estoque é o que vai determinar a identidade do material, ou seja, reconhecer suas características próprias e exclusivas, organizando

sua descrição e suas unidades de medição, saneando assim duplicidades, redundâncias e falhas de comunicação.

Ante a necessidade de gerenciar um grande número de *skus*, foram desenvolvidas várias ferramentas para recuperar de modo rápido e simples as informações de um SKU em especial, ou informações sumarizadas de grupos de *skus*. Assim, seja na forma de listas em cadernos, fichas de arquivo, ou bancos de dados informatizados, praticamente todo estoque faz uso de um cadastro de materiais (ACCIOLY; AYRES; SUCUPIRA, 2008, p. 39).

Percebe-se que é fundamental manter o estoque, porém para mantê-lo há gastos e investimentos, alguns sem necessidade, os quais poderiam ser alocados para outras áreas ou departamentos da empresa. O Quadro 2 mostra possíveis investimentos que poderiam ser feitos como os recursos que são aplicados no estoque.

Quadro 2: Investimentos em departamentos

Recursos	Descrição
Recursos Financeiros	O valor pago pelos itens em estoque poderia estar rendendo juros em aplicação financeira ou reduzindo juros pagos pela empresa por conta de empréstimos.
Espaço no chão da Fábrica	Espaço é um recurso escasso e caro. Gastar dinheiro com aluguéis ou na compra de galpões maiores do que o necessário é uma perda para a empresa.
Movimentação Desnecessária	Estoques obstruem corredores e inviabilizam a instalação de um arranjo físico mais adequado para os equipamentos produtivos.
Mão de Obra	Se existe estoque, são necessários funcionários para receber, armazenar, controlar e expedir.
Perdas e danos	Estoques estão sujeitos a se deteriorar se não forem utilizados dentro de um prazo estipulado pelo fabricante. Além disso, podem acontecer acidentes danificando os materiais estocados de modo que fiquem inutilizados ou requeiram concertos
Custos	O seguro necessário para os estoques é um custo desnecessário.

Fonte: Francischini (2002, p. 35)

Antes de tomar qualquer atitude, em relação ao controle, é preciso observar alguns pontos. Para Dias (2009) estes pontos são: conhecer os tipos de estoque que a empresa possui; quantidade necessária de manutenção desses itens em estoques; conhecer a relação entre a quantidade do estoque e o capital necessário para mantê-lo.

O controle de estoques é uma tarefa simples, que deve ser feito de forma contínua e periódica. O gerente dessa área controla as entradas e saídas de materiais, para saber o momento e a quantidade certa de materiais a ser comprado.

2.1.5 Gestão de Armazenagem

O almoxarifado é o lugar responsável pela guarda de produtos, nesse local estará organizados os produtos disponibilizado. Pensando em almoxarifado, a ideia é que seja um local enorme, onde pessoas são capacitadas e treinadas, para executar as tarefas, pois é, no almoxarifado que parte do investimento da empresa se encontra.

Assim como, pode ser um lugar coberto ou não, irá depender qual seja o produto, esse ambiente é responsável pelo recebimento, armazenagem e distribuição de materiais.

O almoxarifado é o órgão que guarda e estoca os materiais da empresa, predominantemente as matérias-primas, o almoxarifado recebe os materiais adquirido dos fornecedores extremos por meio do órgão compra (CHIAVENATO, 2005, p. 116).

Conforme Viana (2009, p. 43) “a atividade almoxarifado visa garantir a fiel guarda dos materiais confiados pela empresa, objetivando sua preservação e integridade até o consumo final”.

As funções do almoxarifado deve ser preservar a qualidade das mercadorias, e a quantidade exata, dispor de instalação adequada para distribuir e fazer a movimentação necessária, assim sendo suficiente para o atendimento rápido e suficiente (VIANA, 2006).

A falta de conhecimento dos profissionais, tanto administrativo como funcional, podem até transformar o almoxarifado em um “quarto de despejo”, no qual materiais, e pessoas se perdem. Quanto mais o responsável pelo setor, obter conhecimentos sobre sua função, vai saber lidar com diversos problemas que venham aparecer. Conforme Dias (2005, p. 145) “os problemas e as características de um sistema de almoxarifado estão relacionados com a natureza do material movimentado e armazenado”.

Um sistema correto de almoxarifado influi no aproveitamento da matéria-prima e dos meios de movimentação. Além de evitar a rejeição de peças por efeito de batidas e impactos, reduz as perdas de material no manuseio e impede outros extravios. A economia nos custos de material reflete proporcionalmente sobre os produtos acabados ou semi processados (DIAS, 2005, p. 146).

O interessante é saber executar o trabalho com precisão, está atento nas entradas e saídas de mercadorias. O almoxarife precisa ter algumas qualidades como: responsabilidade, criatividade, disciplina e organização. Nas quais darão suporte para desenvolver seu trabalho com eficiência e eficácia.

Dizem que o conceito de almoxarifado está ultrapassado. Para muitos especialistas, o tamanho do almoxarifado representa fisicamente o tamanho da incompetência da empresa. O almoxarifado nada agrega de valor aos produtos da empresa. Na maioria das empresas modernas, o almoxarifado foi simplesmente eliminado. Contudo, existem negócios em que o almoxarifado é imprescindível, como nas grandes redes varejistas, grupos supermercadistas e setores altamente competitivos. Não há como evitá-los. Mesmo as empresas virtuais - como Submarino e lojas virtuais - encontram desafios na hora de entregar produtos vendidos aos clientes e tropeçam em problemas logísticos (CHIAVENATO, 2005, p. 119).

É considerável que o almoxarifado saiba o momento de repor o estoque, a falta ou ausência de produto é decorrente da falha de previsões. O importante é que o executor pela função busque ao máximo incluir em sua rotina o estabelecimento de previsões, para que o planejamento de compra seja bem sucedido.

A existência de estoques excessivos nos almoxarifado da empresa cria um obstáculo à mentalização da produção. Diante do conhecimento geral da existência de grandes estoques, o respeito pelo valor da matéria-prima é reduzido, estimulando o desperdício. Se não houver maior atenção por parte da administração, a utilização de materiais se elevará. Normalmente aparecerão casos de perdas de materiais durante a armazenagem e extravio por roubo ou falta de controle (FRANCISCHINI, 2004, p.28).

As empresas estão se dando conta, de que obter um almoxarifado organizado com fácil acesso e prático, contribui com a produtividade, que conseqüentemente terá bons resultados. Com dedicação o administrador do depósito conseguira solucionar problemas, afinal todo o investimento da organização está aplicado em materiais e armazenado no almoxarifado.

2.1.6 Gestão de Compras

Toda atividade realizada em uma empresa, seja ela industrial, comercial ou burocrática, necessita de matérias-primas, componentes, equipamentos e serviços para ser executada. Portanto, esse setor atua no sentido de adquirir produtos e serviços com preços acessíveis no momento certo e na quantidade adequada. Também é oportuno ressaltar que o setor na atualidade vem desempenhando papel estratégico nas organizações.

A função de compras é um segmento de departamento de materiais ou suprimento, a administração de materiais refere-se, no seu todo a organização, direção, planejamento, coordenação e controle das tarefas de aquisição. A gestão de compras é parte fundamental da empresa, influencia diretamente nos estoques, na competitividade e ao sucesso da organização. As atividades de compras envolvem uma série de fatores como seleção de fornecedores, qualificação dos serviços, determinação de prazos e vendas, previsão de preços e mudanças na demanda.

O órgão de compras é hoje considerado um centro de lucro e ao simplesmente um centro de custo, uma vez que, quando bem administrado, pode trazer consideráveis economias, vantagens e lucros para empresa. Uma empresa bem administrada deve saber produzir, vender e, sobretudo, comprar bem. O órgão de compra é importante não apenas porque o abastecimento normal das necessidades de insumos e materiais da empresa garantindo o seu funcionamento regular, mas principalmente pelo fato de trazer benefícios adicionais, como qualidade assegurada, prazos, economia e lucratividade (CHIAVENATO, 2005, p. 100).

O profissional de compra deve obter conhecimentos no processo de produção, comprar exige investigação, pesquisa, busca de fornecedores que esteja sempre inovando.

A atividade de compras é basicamente cíclica e repetitiva. Cíclica porque envolve um ciclo de etapas que necessariamente devem ser cumpridas, cada qual a seu tempo e uma após a outra. Repetitiva porque o ciclo é acionado cada vez que surge a necessidade de se adquirir determinado material. A reposição dos materiais ocorre cíclica e repetitivamente. Isso significa que o processo pode ser continuamente aperfeiçoado e melhorado rumo à eficiência cada vez melhor (CHIAVENATO, 2005, p.103).

A função compra passou a ser substancial para administração de recursos materiais de um empresa. O saber comprar, determina a sobrevivência da empresa

no mercado. Segundo Dias (1993), os objetivos básicos de uma seção de compras seriam:

a) obter um fluxo contínuo de suprimentos, a fim de atender aos programas de produção; b) coordenar esse fluxo de maneira que seja aplicado um mínimo de investimento que afete a operacionalidade da empresa; c) comprar materiais e insumos aos menores preços, obedecendo padrões de quantidade e qualidade definidos; d) procurar sempre, dentro de uma negociação justa e honesta, as melhores condições para empresa, principalmente em condições de pagamento (DIAS 1993, p. 254).

Buscar o estoque ideal para os negócios, evitando desperdícios e atrasos em entregas ao cliente. Para que isso aconteça é procurar fornecedores de confiança. Os objetivos das organizações é obter mercadorias em boas qualidade, na quantidade necessária.

Segundo Pozo (2009, p. 148) “compras é uma função administrativa, pois nos diversos estágios de sua interação organizacional tomam-se decisões quanto a quantidades, origem, custos e credibilidade dos sistemas de fornecimentos.” Um ponto a ser destacado é a seleção de fornecedores, sua localização, preço, qualidade e tempo. A distância influencia nos prazos de entrega afetando a confiabilidade e aumento de custo.

Ainda segundo Pozo (2009, p. 147), “o setor de compras tem responsabilidade predominante nos resultados de uma empresa”.

As qualidades dos materiais devem ser de acordo com as exigências e atender ao propósito a que se destinam. A inadequação de especificações, prazos, performance e preços causam transtorno ao processo operacional com atrasos na produção, não-atendimento da qualidade, elevação dos custos e insatisfação do cliente.

Diante da explicação dos autores observou-se que a boa gestão de compras permite à empresa comprar produtos certos e armazenar na quantidade correta, em tempo certo, com preços adequados. Ao desempenhar essas tarefas, a organização pode se tornar mais competitiva diante dos seus concorrentes.

O departamento de compras passou a ser visto dentro das organizações como função estratégica. A estratégica de compras na verdade, seria um conjunto de ações de responsabilidade da função compra, que serão realizadas, atingindo os objetivos definidos pela estratégia associada a empresa.

Um dos parâmetros importantes para um bom funcionamento da seção de compras e, conseqüentemente, para o alcance de todos os objetivos, é a previsão das necessidades de suprimento. Nunca é demais insistir na informação dessas quantidades, das qualidades e prazos que são necessários para a fábrica operar. São estas informações que fornecem os meios eficientes para o comprador executar seu trabalho, devendo compras e Produção dispor do tempo necessário para negociar, fabricar e entregar os produtos solicitado (DIAS, 2010, p. 272).

A maior competitividade nas empresas se alcança a partir de melhores preços de vendas, que podem ser obtidos por compras mais econômicas e também uma eficiente gestão de materiais. A obrigação de comprar melhor é salientada por todos os administradores, junto a necessidade de obter estoques em níveis adequados. Efetuar uma boa compra, pode levar a empresa à redução do seu custo final.

Ainda segundo Dias (2010) O campo de pesquisa de compras pode ser dividido em áreas distintas, onde se aplicam essas atividades.

- a) Estudo dos materiais - Avaliação das necessidades da empresa para períodos que variam de um a dez anos, tendência a curto prazo e longo prazo das ofertas e demandas, tendência dos preços, melhorias tecnológicas, perspectivas para possíveis substitutos, desenvolvimento de padrões e especificações.
- b) Análise econômica - Efeito dos ciclos econômicos sobre os materiais comprados em função das necessidades, tendências dos preços gerais, influência das variações econômicas sobre fornecedores e concorrentes.
- c) Análise de fornecedores - Qualificações de fornecedores ativos e em potencial, estudo das instalações dos fornecedores, avaliação do seu desempenho, análise da condição financeira.
- d) Análise do custo e do preço - Razões subjacentes às variações dos preços, estudo comparativo de peças semelhantes, análise dos custos e margens de lucro de um fornecedor, investigações relativas a métodos alternativos de fabricação e de especificações de materiais.
- e) Análise das embalagens e transportes - Efeito das localizações dos fornecedores sobre os custos, métodos alternativos de despachos, reclassificação dos artigos, introdução das melhorias nas embalagens, métodos melhorados de manipulação dos materiais.

f) Análise administrativa - Controle dos formulários, simplificação do trabalho, emprego de processamento eletrônico de dados, preparação de relatórios.

Nessa área de compras há um elemento básico, que é a pesquisa, onde buscam e fazem investigações diretamente ligada a atividade de compras. São feitas análises sobre determinados produtos, se deve comprar ou fabricar, elaborados estudos sobre novos conhecimentos e desenvolvimentos técnicos, fornecedores adequados para melhores negociações.

Para seguir formando a gestão de compras é primordial uma lista de fornecedores extremamente de confiança, com condições de entregar materiais com qualidade desejada, dentro do prazo exigível e com preços acessíveis.

Não resta dúvidas de que a seleção dos fornecedores é uma tarefa difícil e onerosa para a empresa, mas foi demonstrado que cuidados essenciais, quanto ao fornecimento de componente de serviços, são muito mais vantajosos do que procurar corrigir os defeitos encontrados durante o processo produtivo ou gerenciar problemas sistemático de prazos de entrega (FRANCISCINI, 2004, p. 61).

O cargo do gestor não é apenas comprar o que a empresa necessita, mas sim fazer negociações de compras, de modo que possa aplicar o capital da melhor forma possível, evitando possíveis prejuízos. Por esse motivo, é adequado que o gestor de compra faça sempre orçamentos com diversos fornecedores, preferindo aqueles com preço mais em conta, desde que isso não prejudique a qualidade final do material. “A seleção do fornecedor consiste em comprar as diversas propostas ou cotações de venda dos vários fornecedores e escolher qual a que melhor atenda as conveniências da empresa” (CHIAVENATO, 2005, p. 105)

Trabalhar em parceria com os fornecedores é um ponto positivo, também importante ter bons relacionamentos. Assim será mais fácil alcançar resultados e obter vantagens.

A seleção de fornecedores é considerada ponto-chave do processo de compras. Além do mais, está na qualificação dos compradores, essa função exige que o comprador tenha ótimas qualificações e esteja preparado para usá-las em todas as ocasiões. Independente do porte da empresa, o setor de compras como uma das principais funções da administração de materiais, e para que se tenha uma relação harmoniosa é ideal seguir princípios básicos que gerencie todos os processos do setor.

2.2 TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Todo tipo de organização, envolvida em qualquer setor de serviços utiliza-se de dados, seja para quantificar a produção, saber o custo de matéria-prima ou número de empregados, entre outros. Porém, esses dados em sua forma bruta pouco contribuem para o executivo na busca de uma visão mais integrada de uma determinada situação. Os executivos necessitam obter uma visão mais integrada da situação, e para isto utilizam-se de dados transformados, que podem ser classificados como informação. A informação ao ser utilizada pelo executivo, pode afetar ou modificar o comportamento existente na empresa. “Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões” (OLIVEIRA, 1992, p. 23).

Foram criados assim sistemas, que suprissem as necessidades de otimizar e organizar essas informações, Oliveira (1999, p. 23), cita: “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Tecnologia de informação (TI), entenda-se todo o *hardware* e todo o *software* de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais. Isso inclui não apenas computadores, unidades de disco e dispositivos portáteis moveis, mas também como sistema operacionais *Windows* ou *Linux*, o pacote *Microsoft Office* de produtividade para *desktop* e os milhares de programas computacionais que podem ser encontrados em uma empresa. Já os ‘sistemas de informação’ são mais complexos e, para serem bem compreendidos, devem ser analisados tanto da perspectiva tecnológica quanto do ponto de vista organizacional (LAUDON; LAUDON, 2014, p. 13).

Diante da dinâmica dos processos gerenciais e da necessidade de decisões rápidas, algumas empresas apresentam falhas, por falta de um planejamento adequado. Justamente por isso, foram criadas essas novas ferramentas tecnológicas para ajudar a alcançar as oportunidades de crescimento que possam surgir, apresentando as informações necessárias de um empreendimento para orientar as decisões.

Os Sistemas de Informação são parte integrante das organizações. E, embora nossa tendência seja pensar que a tecnologia da informação está alterando as organizações e empresas, trata-se, na verdade, de uma via de mão dupla: a história e a cultura das empresas também determinam como a tecnologia é e deveria ser usada. A fim de entender como uma organização específica usa sistemas de informação, é preciso saber algo sobre a estrutura, história e cultura da mesma (LAUDON; LAUDON, 2010, p.15).

Dessa forma, observa-se a importância de possuir meios de administrar, se adaptando os novos sistemas e métodos, que colaboram para decidir a melhores direções dentro de uma empresa.

2.2.1 Sistema de Informação

A função do SI não é apenas uma necessidade das operações, ou seja, um conjunto de tecnologias para processar transações de negócios, apoiar processos empresariais e manter os registros de uma empresa. Ele deve ser visto estrategicamente, como redes competitivas vitais, como meio de renovação organizacional. O uso estratégico da tecnologia da informação permite que os gerentes considerem os SI sob uma nova perspectiva de gestão.

Foram criados assim sistemas, que suprissem as necessidades de otimizar e organizar essas informações, Oliveira (1999, p. 23), cita: “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”

Alguns autores conceituam SI de uma forma mais estruturada, como O’Brien e Marakas (2004 p.6), que relata: “sistemas de informação é um conjunto organizado de pessoas, *hardware*, *software*, rede de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”. O sistema recebe recursos de dados como entrada e os processa em produtos, como saída.

Os Sistemas de Informação Gerenciais são ferramentas que estão presentes cada vez mais na gestão e servem para organizar todos os dados de uma empresa. Como comenta:

Um sistema de informação (SI) pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além disso, os sistemas de informação também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON; LAUDON, 2014, p. 13).

Diante da dinâmica dos processos gerenciais e da necessidade de decisões rápidas, algumas empresas apresentam falhas, por falta de um planejamento adequado. Justamente por isso, foram criadas essas novas ferramentas tecnológicas para ajudar a alcançar as oportunidades de crescimento que possam

surgir, apresentando as informações necessárias de um empreendimento para orientar as decisões.

Os Sistemas de Informação são parte integrante das organizações. E, embora nossa tendência seja pensar que a tecnologia da informação está alterando as organizações e empresas, trata-se, na verdade, de uma via de mão dupla: a história e a cultura das empresas também determinam como a tecnologia é e deveria ser usada. A fim de entender como uma organização específica usa sistemas de informação, você precisa saber algo sobre a estrutura, história e cultura da mesma (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 14).

Dessa forma, observa-se a importância de possuir meios de administrar, se adaptando os novos sistemas e métodos, que colaboram para decidir a melhores direções dentro de uma empresa.

2.2.2 Função do Sistema de Informação

Um SI consiste em uma junção estruturada de elementos para que seu funcionamento seja o melhor possível. Para Laudon e Laudon (2014), os sistemas de informação são formados pelas dimensões organizacional, humana e tecnológica, pois, contém informações sobre pessoas, locais e itens significativos para a organização ou para o ambiente que a cerca.

Além de informações e ferramentas na tomada de decisões gerenciais, o SI pode ajudar os gerentes a desenvolverem armas competitivas que utilizam a tecnologia da informação para programar uma multiplicidade de estratégias competitivas para vencer os desafios das forças competitivas enfrentadas por toda organização. A Figura 2 apresenta um esquema lógico da disposição dos componentes do sistema de informação.

Figura 2: Componentes do sistema de Informação



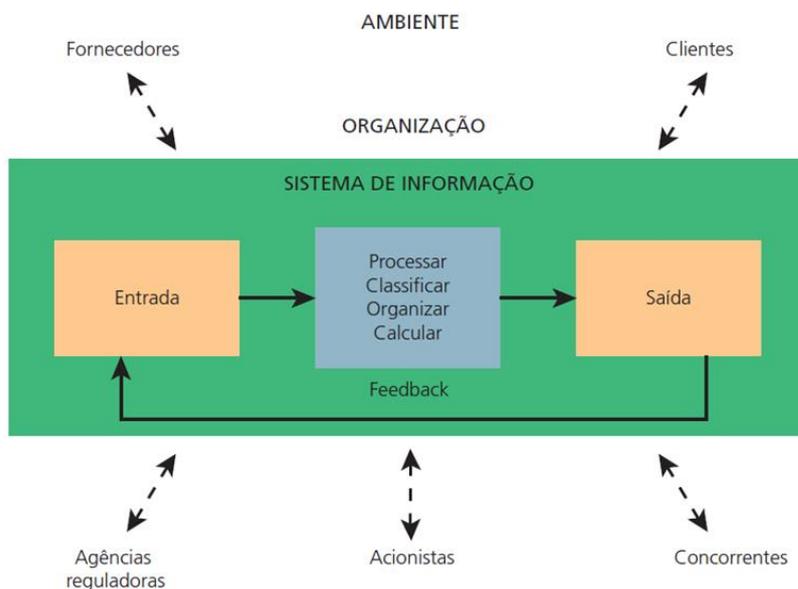
Fonte: Laudon e Laudon (2014)

Um SI de forma direta baseia sua funcionalidade em dois itens: *feedback* e controle. Um sistema composto por esses componentes é conhecido, muitas vezes, como sistema cibernético.

Feedback são dados sobre o desempenho de um sistema. Os dados sobre desempenho de vendas. Controle envolve monitoração e avaliação do *feedback* para determinar se um sistema está se dirigindo para a realização de sua meta. Em seguida, a função de controle faz os ajustes necessários aos componentes de entrada e processamento de um sistema para garantir que seja alcançada a produção adequada (O'BRIEN; MARAKAS, 2013, p. 8).

O *feedback* é a opinião, ou seja, aquilo que se está vendo de bom e de ruim. O controle é a análise desse *feedback*, ou seja, por meio da qual serão revistas e tomadas novas decisões a respeito daquelas opiniões. A figura 3 dispõe sobre a função do sistema de informação.

Figura 3: Função de um sistema de informação



Fonte: Laudon e Laudon (2014, p. 4)

Assim, faz-se necessário entender a dinâmica de organização dos sistemas de informação, uma vez que este é um componente de fundamental importância no ambiente de uma empresa.

2.2.3 Tipos de SI

No que se refere aos sistemas de informação, estes podem se dividir em quatro tipos:

- a) Sistemas de processamento de transações. Processam os dados resultantes das transações de negócios, atualizam bancos de dados operacionais e produzem documentos de negócios. Exemplos: sistemas de processamento de vendas e estoque e de contabilidade.
- b) Sistema de controle do processos. Monitoram e controlam o processo industrial. Exemplos: refino de petróleo, geração de energia e sistema de produção de aço.
- c) Sistema de colaboração empresarial. Suporte à comunicação e colaboração para equipe, grupos de trabalho e empresa. Exemplos: sistema de e-mail, chat e videoconferência.
- d) Sistemas de informações gerencial. Fornecem a informação na forma de relatórios e telas pré-especificado para dar suporte a tomada de decisão de negócios. Exemplos: sistema de relatórios de análise de vendas, desempenho de produção e tendência de custo.
- e) Sistema de suporte de decisão. Dão suporte ad hoc interativo aos processos de tomada de decisão de gerentes e outros profissionais de negócios. Exemplo: sistemas de cálculo de preço de produto, previsão de rentabilidade e análise de riscos.
- f) Sistema de informação executiva. Fornecem informação fundamental MIS, DSS e outras fontes adaptadas as necessidades de informação dos

executivos. Exemplos: sistemas de fácil acesso as análises dos desempenho do negócios, às ações dos concorrentes e aos desenvolvimentos econômicos para dar suporte ao planejamento estratégico (O' BRIEN; MARAKAS, 2013, p.12).

Os sistemas de informações bem-sucedidos não são fáceis de desenvolver e melhorar. Eles podem exigir mudanças importantes na maneira de operar de uma empresa e em suas relações com clientes, fornecedores e concorrentes.

2.2.4 Sistemas Integrados de Gestão

Fazer os diferentes tipos de sistemas de uma empresa trabalharem juntos é um desafio e tanto. Normalmente, as corporações se formam por meio do crescimento normal, “orgânico”, é por meio da aquisição de empresas menores. Depois de certo tempo, elas se veem com uma coleção de sistemas em uso, a maioria deles herdados, e enfrentam o desafio de fazê-los ‘conversar’ entre si e atuar juntos como um único sistema corporativo (LAUDON; LAUDON, 2010).

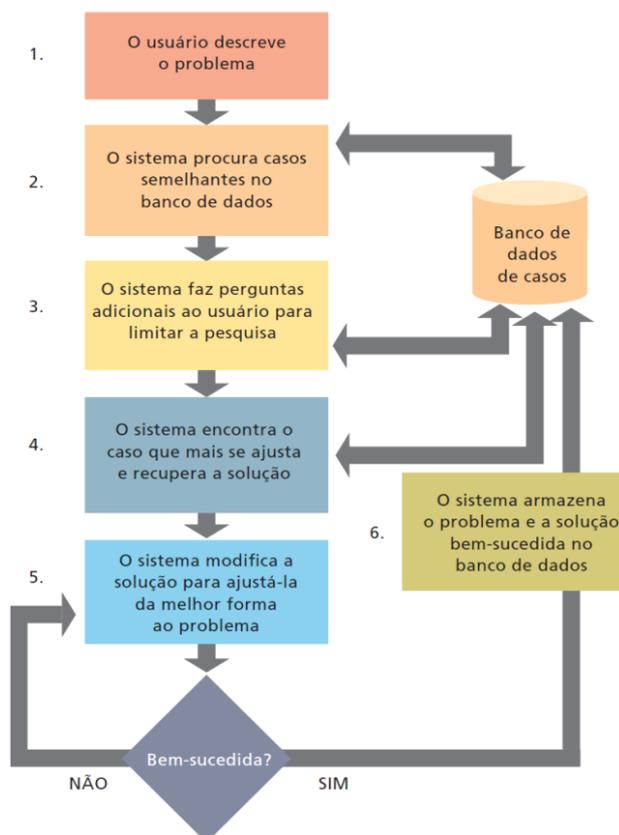
Sistemas Integrados são sistemas que abrangem todas as áreas funcionais, executam processos de negócios que permeiam toda a empresa e incluem todos os níveis de gerência. Os aplicativos integrados ajudam as empresas a se tornarem mais flexíveis e produtivos ao coordenarem seus processos de negócios de maneira mais estreita e integrarem os grupos de processos, concentrando-se assim, na administração eficiente de recursos e no atendimento ao cliente.

Os sistemas integrados, também conhecidos como sistemas de planejamento de recursos empresariais (*enterprise resource planning – ERP*), são utilizados para integrar processos de negócio nas áreas de manufatura e produção, finanças e contabilidade, vendas e *marketing* e recursos humanos em um único sistema de *software* (LAUDON; LAUDON, 2010, p.48).

Com isso, a informação, anteriormente fragmentada em sistemas distintos, é armazenada em um único repositório de dados a partir do qual pode ser utilizada por muitas partes diferentes da empresa. Quando um processo acrescenta novas informações, estas se tornam imediatamente disponíveis para outros processos de

negócios. A figura 4 descreve alguns dos principais processos de negócios apoiados por sistemas integrados.

Figura 4: Como atuam os sistemas integrados



Fonte: Laudon e Laudon (2014)

Percebe-se que o “Planejamento dos recursos da empresa” ou ERP é um software de negócio que permite a empresa automatizar e integrar a maioria dos seus processos; compartilhar práticas de negócio e dados comuns pela empresa e disponibilizar a informação em tempo real. Sistemas desta natureza são mais que um sistema de informação, sendo caracterizado como um sistema de gestão e, portanto, adquirido com o intuito de tornar os processos empresariais mais ágeis e extrair informações mais exatas da empresa.

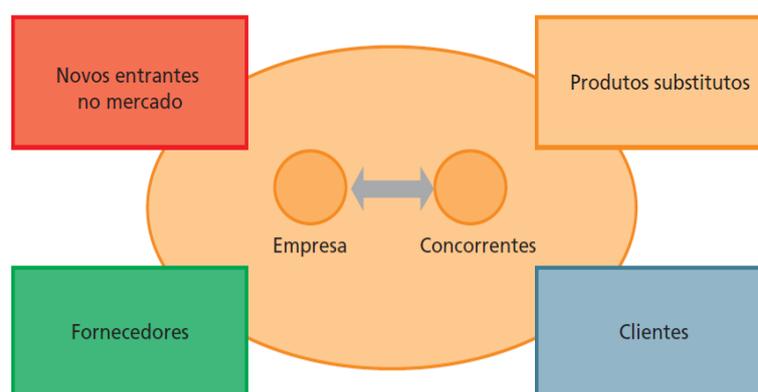
2.3 VANTAGEM COMPETITIVA

Vantagem competitiva origina-se de uma competência central do negócio. Competência é uma habilidade que pode se adquirir no decorrer do tempo em que o

profissional exerce e atua, mas para transformar em vantagem competitiva, é preciso empreender melhor do que seus concorrentes. Se a organização atingir alguns de seus objetivos, gastando menos, e obtendo melhores produtos, que seja diferenciado da concorrência e empreendendo de forma que corresponda aos fornecedores e clientes (LAUDON; LAUDON, 2010).

Na Figura 5, o modelo de Michael Poter é o mais utilizado para entender a vantagem competitiva. Na qual o modelo é baseado e principalmente no meio em que se insere os negócios da empresa.

Figura 5: Modelo das forças competitivas de Poter



Fonte: Laudon e Laudon (2014)

Em um mundo onde cada vez mais empresas e produtos fazem presente, é preciso está ligado no mundo da globalização, para se conquistar o consumidor. A internet modificou o mercado financeiro, trazendo milhares de novos negócios.

Com a tecnologia da internet se baseia em padrões universais que qualquer empresa pode usar, ficou mais fácil para as rivais desencadear uma guerra de preços, assim como os novos concorrentes tiveram acesso facilitado ao mercado (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 10).

O mundo empresarial conta com alguns fatores para alcançar o sucesso. Com toda essa tecnologia disponível, muitas empresas fazem opção por atividades que facilitem a rotina, melhorando a produtividade. A estrutura organizacional, também dando apoio e colaborando com o fluxo de informação.

O conceito de negócios eletrônicos, ou e-business, refere-se ao uso de tecnologia digital e da internet para executar os principais processos de negócios em uma empresa. O *e-business* inclui atividades para a gestão interna da empresa e para sua coordenação com fornecedores e outros parceiros de negócios. Inclui também o comércio eletrônico, ou *e-commerce*. *E-commerce* é a parte do *e-business* que lida com a compra e venda de bens e serviços pela *internet* (LAUDON; LAUDON, 2014, p.52).

O que é fundamental é que os administradores entendam que os consumidores estão cada vez mais exigentes, buscando a qualidade dos produtos e menor preço. Os diversos avanços tecnológicos, colaborou com o aumento da competitividade, por isso as empresas e seus colaboradores precisam estar sempre se atualizando.

É preciso que toda a organização busque meios que há mantenha estruturada, a competitividade empresarial é a grande motivadora para os novos negócios. Os sistemas de informação aprimora o que antes era feito manualmente, e hoje pode ser executado de forma mais rápida, com possíveis acessos e compartilhamentos.

Investir na tecnologia é o meio que as empresas poderá atingir seus objetivos organizacionais, desenvolvendo novos produtos e também serviços, demonstrando melhores maneiras de tomadas de decisões.

“Os sistemas de apoio à decisão (SADs) focam problemas únicos e que se alteram com rapidez, para os quais não existe um procedimento de resolução totalmente predefinido” (LAUDON; LAUDON, 2014, p. 45).

Esses sistemas de apoio a decisões, respondem a perguntas como: datas e programações de entregas, velocidades adequadas, melhor esquema de montagem. Trazendo para empresa a facilidade de trabalho, e melhoria em suas estratégias.

3 METODOLOGIA

Para adquirir conhecimento sobre determinado assunto, é preciso um estudo feito com eficiência, principalmente quando se trata de compreender uma situação em uma empresa, para buscar melhorias quanto a qualidade no trabalho. Segundo Gil (2008, p. 26), pesquisa é definida como, “[...] o processo formal sistemático de desenvolvimento do método científico”.

O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”. O presente estudo foi embasado em uma pesquisa bibliográfica, pois, foram consultados livros e artigos que tratam dos assuntos relacionados ao tema. O método de análise é definido como qualitativo, o qual consiste na observação *in loco*, além da aplicação e análise de uma entrevista com o gestor, questionários com os funcionários, como método de coleta dos dados.

A principal vantagem de pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômeno muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem torna particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muitos dispersos pelo espaço. Por exemplo, seria impossível um pesquisador percorrer todo o território brasileiro em busca de dados sobre a população ou renda per capita; todavia, se tem a sua disposição uma bibliografia adequada, não terá os maiores obstáculos para contar com as informações requeridas (GIL, 2008, p.50).

O estudo de caso em questão foi realizado na Drogaria Wilson, localizado na cidade de Caraúbas RN. O foco foi à análise dos processos de gestão de estoque da empresa. A pesquisa de campo busca compreender aspectos referentes a problemas específicos de gestão e seus resultados podem ser aplicados em processos semelhantes de diferentes empresas. Quanto à pesquisa aplicada, Gil (2008, p.27) afirma que:

Tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos. Sua preocupação está menos voltada para o desenvolvimento de teorias de valor universal que para aplicação imediata em uma realidade circunstancial.

Quanto ao objetivo a pesquisa é identificado como caráter exploratório, pois busca utilizar as informações adquiridas com o estudo para formular uma

interpretação mais a fim sobre o tema escolhido, detectando possíveis problemas. Caracteriza-se também como qualitativa, porque é um método de investigação do objeto analisado. Roesch (2005, p.160) afirma: “Na pesquisa qualitativa, à medida que a pesquisa vai se avançando e mais entrevistas vão sendo conduzida, há a tendência direcionar certos tópicos. Isso porque o entrevistador vai identificando padrões nos dados e tende a querer explorá-los em certa direção”.

O trabalho pesquisado tem como característica de natureza descritiva, na qual seu objetivo é relatar perfil da população, um fenômeno ou experiências para os estudos que estão sendo realizado. De acordo com Vieira (2017, p. 52)

Nas pesquisas descritivas, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles, ou seja, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador. Incluem-se, entre as pesquisas descritivas, a maioria daquelas desenvolvidas nas ciências humanas e sociais, como as pesquisas de opinião, mercadológicas, os levantamentos socioeconômicos e psicossociais.

Quanto aos recursos é visto como bibliográfico, com base em livros e artigos. Conforme diz Azevedo (2007, p.48), compreende que “o levantamento bibliográfico consiste na busca de estudos anteriores que já foi foram produzido por outros cientistas e que geralmente são publicados em livros ou artigos científico”.

A principal vantagem de pesquisa bibliográfica reside no fato de permite ao investigador a cobertura de uma gama de fenômeno muito mais amplo do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem torna particularmente importante quando o problema d pesquisa requer dados muitos dispersos pelo espaço. Por exemplo, seria impossível um pesquisador percorre todo o território brasileiro em busca de dados sobre a população ou renda per capita; todavia, se tem a sua disposição uma bibliografia adequada, não terá os maiores obstáculos para contar com as informações requeridas (GIL, 2008, p.50).

A pesquisa de campo foi executada por meio da observação *in loco* na empresa e da aplicação de entrevista e questionário, questões abertas e fechadas.

No estudo de campo estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação de seus componentes. Assim o estudo de campo tende a utilizar muito mais técnicas de observação do que de interrogação (GIL, 2008, p. 57).

No estudo de campo é, possível obter dados e informações direto da realidade do objeto que está sendo estudado. Determina qual a melhor maneira para

se coletar dados, como utilizar entrevistas e questionários, no qual darão as respostas para cada situação ou problema questionado na pesquisa.

Os estudos de campo procuram muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo do processo de pesquisa (Gil, 2008, p. 57).

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso que permite a melhor compreensão dos fenômenos individuais, os processos políticos e organizacionais da sociedade. É um instrumento utilizado para melhor entendimento de formas e motivos que levam a determinada decisão. Gil (2008, p.58) aponta alguns propósitos dos estudos de caso.

O estudo de caso vem sendo utilizado com frequência cada vez maior pelos pesquisadores sociais, visto servir a pesquisas com diferentes propósitos, tais como: a) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; b) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; e c) explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

A importância do estudo de caso reflete na forma pela qual os dados são obtidos e analisados, pois, este proporciona maior precisão na identificação de informações relevantes.

3.1 TÉCNICAS DE LEVANTAMENTO DE DADOS

Durante o trabalho em pesquisa, utilizaram-se ferramentas e técnicas que permitiram ao pesquisador grandes descobertas e maior compreensão sobre o tema e assuntos destacados, como: estoque de materiais, gestão de estoque, compras, tomada de decisão, sistema de informação, tipos de estoque, sistema integrados de farmácia. Conforme os dados colhidos, os resultados encontrados, serviram para solucionar a questão proposta. Segundo Gil (2008, p. 100) “A observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano. Pode, porém, ser utilizada como procedimento científico”. A observação é um elemento básico para a pesquisa.

Para a coleta dos dados da pesquisa foram realizadas observações *in loco* durante o período de vivência do estágio supervisionado, onde foram realizadas observações dos processos de trabalho da gestora e dos funcionários. Durante a fase de observação também foram analisados os processos de registros manuais e informatizados do controle dos estoques da empresa, incluindo compras, entradas, saídas, cadastros e baixas de mercadorias. Além disso, a coleta de dados ocorreu mediante a aplicação de entrevista aberta com a gestora e de questionários com perguntas abertas e fechadas para os funcionários da empresa. A amostra foi do tipo censitária, considerando o pequeno número de funcionários e a total disponibilidade dos mesmos.

As informações obtidas, foram analisadas e, assim, elaborou-se informações conclusivas, de caráter crítico-reflexivo sobre a realizada do campo de pesquisa, considerando os conceitos, ideias e argumentos dos autores pesquisados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os dados coletados durante a pesquisa realizada, no setor de gestão de materiais da Drogaria Wilson, conforme os objetivos estabelecidos para o presente estudo. A análise é feita a partir dos dados coletados por meio de entrevista com o gestor, como também pela aplicação de questionários junto ao funcionário e pela observação *in loco*.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A gestora da Drogaria Wilson, que também é proprietária do negócio possui ensino médio e atua na função a 25 anos. Os dados de perfil de funcionário respondentes da presente pesquisa são apresentados no quadro 3:

Quadro 3: Perfil dos respondentes

Sexo		Escolaridade			Tempo Serviço		
Masc.	Fem.	Básico	Médio	Superior	Até 1 ano	1 a 3 anos	Mais de 3 anos
	4		3	1		1	3

Fonte: Pesquisa de Campo (2018)

Quanto ao perfil dos funcionários da Drogaria Wilson, são quatro e todos balconista, mas com funções diferentes que lidam com o controle dos estoques de mercadorias de forma direta ou indireta.

4.2 GESTÃO E POLÍTICAS DE ESTOQUES

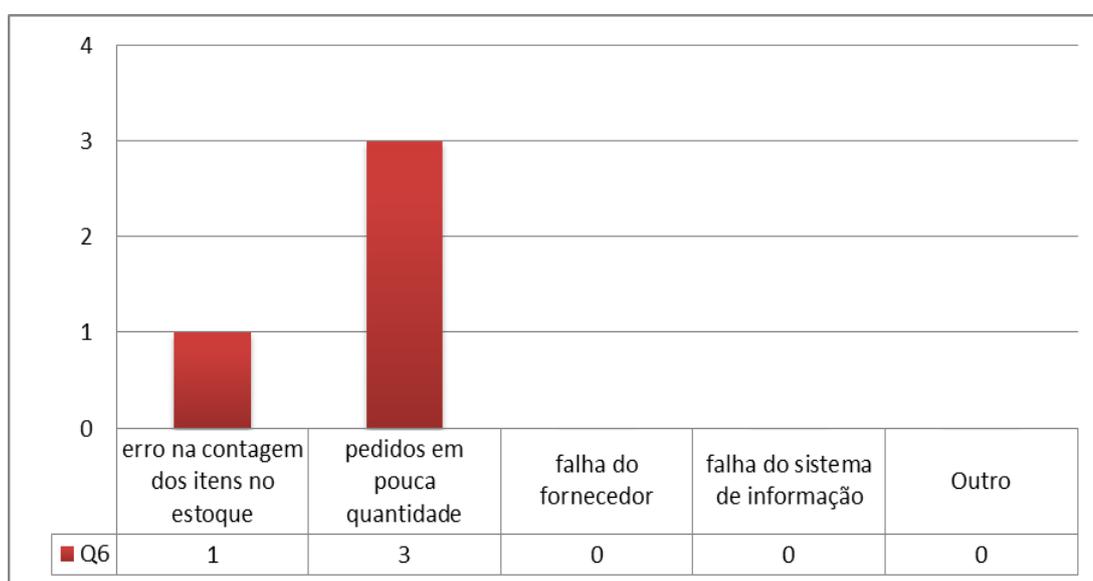
Os dados mostram que a drogaria possui aproximadamente 50 mil itens cadastrados, envolvendo remédios, produtos de higiene e perfumaria.

Quanto a caracterização dos estoques, a gestora destaca que alguns produtos vendidos na drogaria exige maior atenção no armazenamento, como é o caso dos medicamentos controlados. Esse tipo de medicamento deve ser armazenado em temperaturas específicas e passar por um controle diário dos

funcionários da drogaria e fiscalização mensal por parte da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Esse tipo de mercadoria gera uma maior complexidade no controle de níveis de estoques e das avarias.

Um dos problemas mais relevantes no controle dos estoques está na definição dos níveis ideais de estoque, de forma a não ocorrer faltas ou mesmo excesso de mercadorias. Quanto a este produto, o gráfico 1 mostra as principais causas de falta de mercadoria, segundo os funcionários da drogaria.

Gráfico 1: Principais causas e faltas no estoque



Fonte: Pesquisa de Campo (2018)

Como pode ser visto, três dos funcionários afirmam que as faltas decorrem de pedidos em poucas quantidades, enquanto um deles considerou que seria por erro de contagem no estoque. Já a gestora, quando questionada sobre esse ponto, informou que o controle dos níveis de estoque conforme a demanda e os pedidos são feitos quase que diariamente. Segundo a mesma, a falta que ocorrem, pode ser devido a erros no controle do estoque. Durante a pesquisa, notou-se que a comunicação entre a gestora, que efetua os pedidos de compras, e os funcionários que realizam a contagem e o controle dos estoques pode estar causando faltas de mercadorias. Nesse caso, é importante considerar que a falta de determinados itens no estoque podem afetar a qualidade no atendimento e o faturamento da empresa.

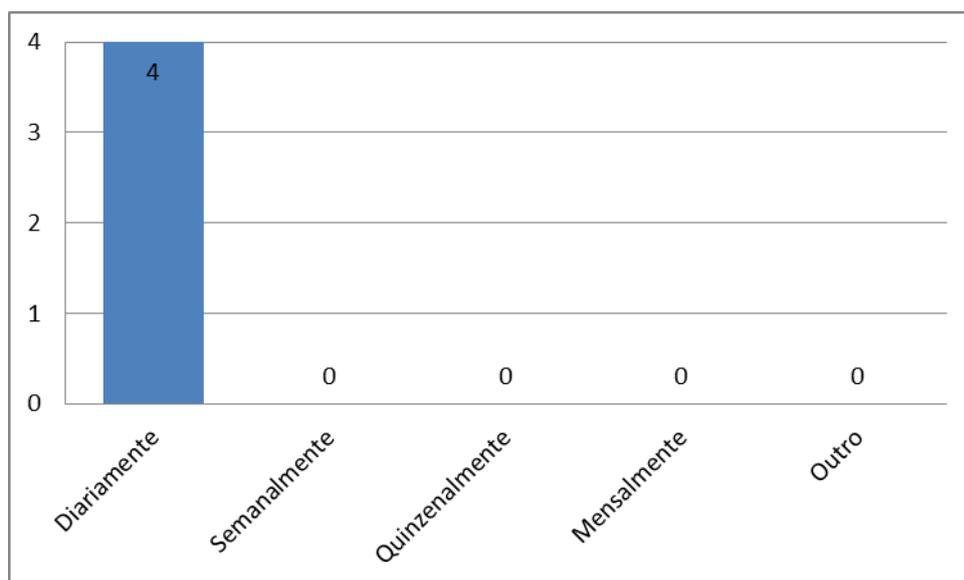
A administração de compras proporciona um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na organização, pois evita gastos desnecessário com aquisição

de materiais. No caso da Drogaria Wilson, pode ser observado que, apesar de atenção da gestora em busca de realizar a compra no tempo certo e na quantidade correta, alguns erros ainda são registrados no processo.

Quanto as dificuldades percebidas pela gestora, a mesma destacou que o problema mais comum na empresa é a falta de um sistema de informação, principalmente no recebimento de mercadoria, pois a conferência é feita normalmente e seria mais ágil se fosse com o uso de um sistema de informação apropriado.

Quanto ao controle de avarias e negociações de trocas com fornecedores, a gestora afirmou que existe um controle rigoroso com a validade dos produtos, seja para garantir a segurança dos consumidores como também para reduzir os prejuízos. De acordo com todos os funcionários respondentes. O prazo de validade dos itens é verificado diariamente, como mostra o gráfico 2.

Gráfico 2: Verificação das mercadorias



Fonte: Pesquisa de Campo (2018)

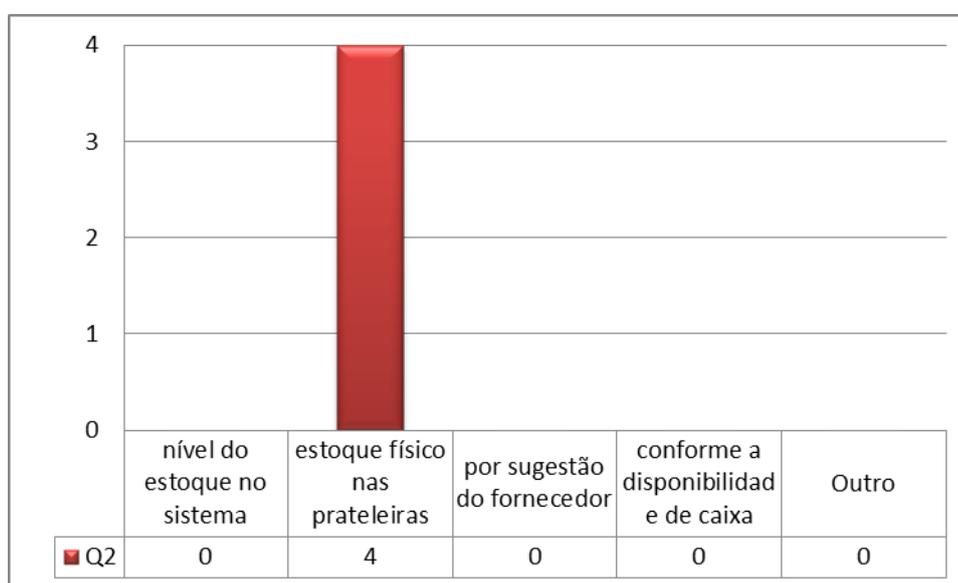
Segundo a gestora, os itens são retirados das prateleiras três meses antes do seu vencimento e que essa mercadoria não tem troca e nem negociações com os fornecedores. Por esses motivos, a falta de controle pode gerar grandes prejuízos para a empresa.

Na Drogaria Wilson, as políticas de gestão dão auxílio na função compras, como fazer o pedido na hora exata, evitando perdas possíveis de materiais. Nessa

etapa a gestora informou que a maneira de realizar as compras é por meio de telefone, pela ferramenta *Whatsapp*, ou direto com o fornecedor.

Segundo os funcionários da empresa, a base de referência para a realização das compras é, principalmente, a quantidade dos itens que constam no estoque físico nas prateleiras, como mostra o gráfico 3. Os quatro funcionários destacaram que ao final do expediente, eles conferem boa parte dos itens nas prateleiras, e fazem anotações para o pedido de compras, a ser feito pela gestora.

Gráfico 3: A base das compras de mercadorias



Fonte: Pesquisa de Campo (2018)

Durante a pesquisa foi observado que no momento de receber as mercadorias são examinadas pelos funcionários, as informações de rotulagem, data de fabricação, validade, suas condições físicas e as quantidades. São conferidas também os dados da nota fiscal preço e a forma de pagamento, para observar se é a mesma correspondente ao pedido. De acordo com a ANVISA, todo medicamento deve conter impresso na embalagem, a data de validade e o número do lote.

Quanto à forma de organização dos materiais do estoque, dois funcionários são destinados para organização, colocando a mercadoria em ordem, onde, serão divididos por grupos ou seções, entre eles: Grupo de comprimidos (drágeas, cápsulas, pastilhas e pílulas); Grupo de ampolas (injetáveis e orais) Grupo de medicamentos (líquidos, suspensão, geleias, elixires, *sprays*, gotas e xaropes); Grupos de cremes (pomadas, supositórios, óvulos, bastões, inaladores e pós

granulados); Grupos de envelopes de comprimidos, que pode ser guardados em gavetas ou na parte externa da farmácia, mesmo na frente, para que o cliente tenha uma boa visão e fique à vontade para pedir.

Os grupos de entorpecentes e psicotrópicos devem ficar em armários arejáveis, a medicação e separadas das demais. Esses itens possuem armazenagem em depósitos exclusivos, exigindo maiores cuidados e responsabilidade. Trata-se de medicamentos de tarja preta, e são vendidas com receitas médicas. Os grupos de mercadorias que inclui; higiene e limpeza, acessórios médicos e odontológico, são organizados em prateleiras próprias. Nas vitrines, os produtos não deve estar de lado virados, com o nome ao contrário, pois precisam estar em posição que não dificulte a visão e a leitura do consumidor.

4.3 USO DE TECNOLOGIA E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A evolução do sistema de informação nas empresas, permite que a gestão de negócios seja menos intuitiva e mais eficiente. São desenvolvidos sistemas para as grandes organizações, adaptadas e com técnicas adequadas as empresas de pequeno porte. A drogaria Wilson, faz o uso do sistema de informação para o controle, principalmente das medicações, apesar de serem cadastradas todas as demais mercadorias em estoque.

O sistema de informação utilizado na Drogaria Wilson não possui módulo para a realização dos pedidos de compras aos fornecedores. O sistema permite apenas a gestora a consulta dos níveis de estoque que indicam a necessidade da compra. O processo de compras ocorre na forma tradicional, a partir das diferentes visitas dos fornecedores à Drogaria, quando é feita a comparação e busca pelo melhor preço e posterior confirmação do pedido.

Observou-se que o sistema da drogaria possui o módulo de cliente para o atendimento e venda. Entretanto, os funcionários apontaram falhas na busca pela ficha cadastral do cliente que procurar efetuar um pagamento de uma compra anterior a prazo. Segundo os usuários do sistema, essa falha gera atraso no atendimento e aborrecimento do cliente. Nesse caso, o uso eficiente da tecnologia e dos sistemas também pode ser considerado um fator de competitividade da empresa.

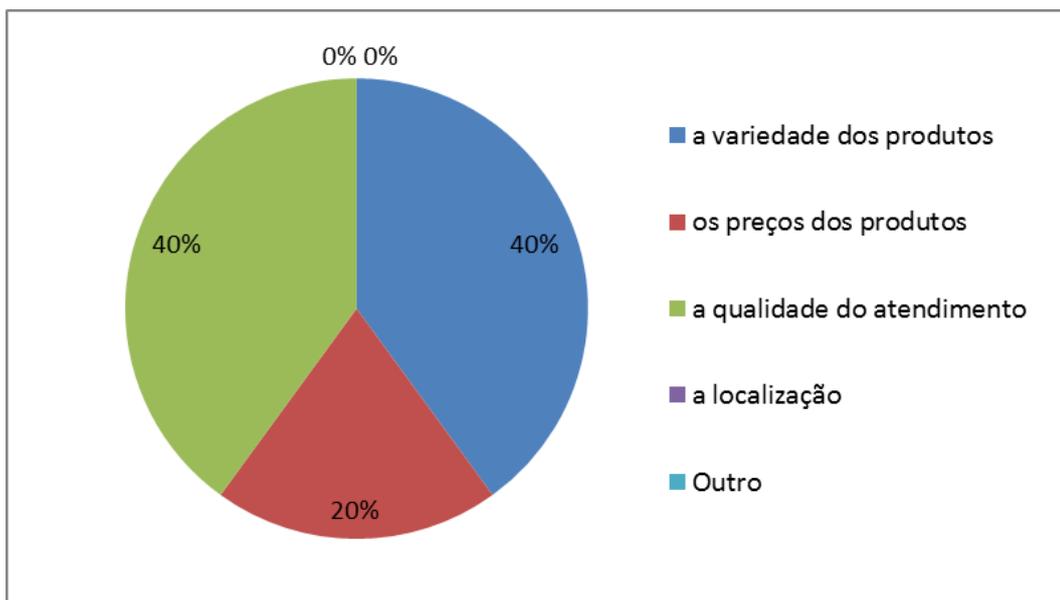
Conforme o avanço do sistema de informação, são utilizados programas e aplicativos que permite a administração da farmácia utilizar não só no computador, mas também tablete e celular. Assim, poderia melhorar na atividades diárias, tanto dos funcionários quanto da gestão. Notou-se que na drogaria há perda de tempo tratando-se da falta de algumas plataformas, que poderia está auxiliando na hora de comprar e vender.

Durante a pesquisa, observou-se que na drogaria as vendas diárias são anotadas de forma manual em blocos de papel, e que, em alguns casos ocorrem erros nessas anotações, causando problemas na parte financeira da empresa.

4.4 VANTAGENS COMPETITIVAS

Diante dos recursos e das informações disponível na economia atual, as organizações precisam conhecer e usar ferramentas e estratégicas que melhorem, sua posição competitiva. A eficiência na gestão de materiais pode ser um dos fatores que gerem ou não atração de clientes a Drogaria Wilson. Diante disso, algumas perguntas relacionadas ao tema foram realizadas a gestora e aos funcionários como objetivo de identificar os fatores que interferem na competitividade da Drogaria Wilson.

Quando foram perguntados sobre os fatores que mais atraem os clientes, dois dos funcionários responderam que seria a variedade de produtos exposto na empresa e outros dois apontaram que a qualidade do atendimento seriam os fatores que mais atraíram clientes para a empresa, como mostra o gráfico 4.

Gráfico 4: O fator que mais atrai cliente à Drogaria Wilson

Fonte: Pesquisa de Campo (2018)

No ramo farmacêutico, grande parte dos produtos é perecível ou possui um curto prazo de validade. Se não foi feita uma boa gestão de controle dos estoques, existe o elevado risco de prejuízos com avarias, mais principalmente, o risco para a saúde dos clientes e a reputação da empresa. Então, para esse tipo de negócio, o controle eficiente dos estoques pode ser considerado como fator responsável pelo controle e estoques e a verificação de validade de itens. Sobre este ponto, a gestora informou que é feito o controle dos estoques diariamente, além de pesquisas de preços com os fornecedores. Segundo a gestora, a política de estoque adotada pela farmácia é de melhor preço, atraindo o consumidor e, tornando mais competitiva.

Nas diversas empresas, incluindo as farmácias e drogarias, a gestão de estoque afeta na satisfação do cliente, pois um controle eficiente pode evitar a falta de produto procurado, além de garantir o melhor preço, pela redução nos custos. Ao ser perguntado sobre a gestão de estoque interfere na satisfação dos clientes da empresa, a gestora afirmou que a gestão dos estoques interfere quando há uma busca por um produto e este não se encontra disponível.

Devido ao alto custo de algumas mercadorias, observou-se que na Drogaria Wilson, alguns pedidos são feitos apenas por encomendas. Por este motivo existem situações em que o consumidor não encontra o produto desejado e isto pode impactar na sua lealdade a empresa.

Atualmente, o consumidor está interessado em produtos de qualidade e com menor valor. Quando a empresa oferece ao cliente um tratamento diferenciado, tanto em produtos como em serviços, ela estará buscando competitividade. Na Drogaria observou-se que uma de suas prioridades é a qualidade do atendimento ao cliente. Sobre este ponto, a gestora informou que a equipe trabalha junta, em busca de bons resultados.

Quanto a variedade dos itens para este ramo de atividade, observa-se maior constância entre os medicamentos e uma maior variedade entre produtos de perfumaria e higiene pessoal. Tais artigos são modificados de acordo com a tendência, e sua procura é mais variável, exigindo atualização do mercado por parte do comprador.

Dessa forma é necessário buscar abastecer a drogaria com novidades, de forma a, atender as necessidades do cliente, na intenção de ultrapassar suas expectativas. Outro ponto observado sobre competitividade na drogaria, foram os produtos próximo ao prazo de validade. Diante da proximidade da data, a gestão autoriza o lançamento de promoções, com itens da perfumaria, xampus, sabonetes, hidratantes entre outros. Uma maneira de atrair o consumidor, evitar avarias e reduzir os custos dos estoques.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Considerando a importância da administração de materiais para as empresas, a ausência de uma eficiente política de gestão pode levar a excesso de produtos, representando recursos financeiros parados. Por outro lado, a falta de materiais também representa um grave problema, pois, gera insatisfação dos clientes. Dessa forma, a administração de materiais compõe um importante papel no funcionamento de cada organização. Pois, saber identificar, coordenar e alocar materiais de forma que possam ser facilmente encontrados possibilita um aumento na eficiência operacional.

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar como os processos de gestão dos estoques da Drogaria Wilson podem interferir na competitividade. Para tanto, foi realizada uma entrevista com a gestora, foram aplicados questionários com funcionários da empresa e foi feita observação *in loco* das rotinas e dos processos relacionados à gestão de materiais e aos fatores de competitividade da empresa pesquisada.

Verificou-se uma variedade significativa de itens em estoque, com maior complexidade no controle de validade e na armazenagem de itens específicos. Pode ser considerado adequada para o controle dos funcionários e para a visualização por parte dos clientes. Devido as características dos itens estocados as mercadorias são verificados e conferidas diariamente. Em caso de identificação de mercadorias próximas do vencimento, a gestão autoriza promoções, retira esses produtos do estoque e reduz a possibilidade de avaria.

A administração de compras possibilita um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na organização evitando-se gastos desnecessários com a aquisição de materiais. Na busca por resultados, foram percebidos algumas limitações na gestão de compras, a falta de um sistema de informação, nas horas de receber e conferir. A política de compras da Drogaria é feita por telefone ou direto no fornecedor. Recentemente a gestão adotou o uso de tecnologias no processos de compras, ao realizar pedidos com uso de aplicativos. Além disso, seria recomendado a aquisição e uso de um *software* específico para o controle de estoque que possuísse módulo de compras, com registro integrado das vendas, para gerar um banco de dados da demanda prevista ou cada item.

O mundo atualmente passa por transformações, as organizações precisam investir pesado no que diz respeito à disponibilidade e confiabilidade das informações que são emitidas pelo sistema de informação. Para a gestão eficiente dos recursos naturais e financeiros da Drogaria Wilson, seria recomendado o uso de um *software* específico capaz de coletar e exibir dados financeiros, como receitas diárias e despesas. A utilização de um sistema de informação ajuda o negócio a controlar suas receitas e custos e ampliar seu potencial competitivo.

Quanto aos fatores que interferem na vantagem competitiva da Drogaria Wilson, algumas iniciativas da empresa foram observadas na pesquisa, tais como; variedade de produtos; o zelo pela segurança das mercadorias vendidas; negociações de compras que geram menores preços de vendas; campanhas promocionais; cuidado com nível dos estoques e atualização das demandas por itens específicos. Essas ações podem ser consideradas como fatores que atraem os clientes e que geram vantagens diante dos seus concorrentes.

Observou-se que uma das prioridades da gestão da Drogaria é a preocupação com a qualidade do atendimento ao cliente. Diante disso, para aprimorar esse processo, recomenda-se que a Drogaria Wilson faça melhor uso dos recursos e ferramentas tecnológicas existentes no mercado, que podem oferecer atendimento virtual e funcionam como meio de divulgação da empresa. Para esse fim, as redes sociais se mostram cada vez mais eficiente para atender e melhorar o relacionamento com o consumidor. Além disso, promover o uso de plataforma através das redes sociais: *Facebook* e *WhatsApp*, para o recebimento de pedidos e comunicação direta com o cliente.

Considera-se que uma das contribuições dessa pesquisa, é ampliar o campo de visão dos gestores de diferentes ramos de atividades para o uso adequado de ferramentas e processos de gestão, para o controle e planejamento de estoque. Tal iniciativa, pode evitar perdas e melhorar a gestão de estoque desde de seu pedido inicial da venda ao consumidor final.

REFERÊNCIAS

ACCIOLY, Felipe; AYRES, P. A. Salmeron; SUCUPIRA, Cezar. **Gestão de estoques**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de materiais**: uma introdução. São Paulo: Atlas, 2005.

AZEVEDO, José Clovis de. **Educação pública**: o desafio da qualidade. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ea/v21n60/a02v2160.pdf>>. Acesso em: 16.07.2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de materiais**: uma abordagem introdutória. 3ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier: 2005.

CORRÊA, L.H.; DIAS, G.P.P. **De volta à gestão de estoques**: as técnicas sendo usadas pelas empresas. Fundação Getúlio Vargas. Anais. SIMPODI, 2008.

DANTAS, Antônio Kleber Medeiros. **A importância da administração de materiais**: um estudo na GS pneus peças e serviços. 2016. 27f. Trabalho de Graduação (Graduação em Administração). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN, Caraúbas, 2016.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais**: uma abordagem logística. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1993.

_____. **Administração de materiais**: uma abordagem logística. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Administração de materiais**: uma abordagem logística. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Administração de materiais**. 2ª ed. São Paulo; Atlas, 1995.

FRANCISCHINI, Paulini G. **Administração de materiais e do patrimônio**/ Floriano do Amaral Gurgel. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

FRANCISCHINI, G. PAULINO. **Administração de materiais e do patrimônio**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

GARCIA, Eduardo S *et al.* **Gestão de estoques**: otimizando a logística e a cadeia de suprimentos. Rio de Janeiro: E-papers serviços editoriais Ltda., 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Paulo Sergio, 1948 – **Administração de Materiais** / Paulo Sergio Gonsalves, - 3ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Administração de estoques**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Interciência, 1979.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

_____. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Tradução Célia Taniwaki; revisão técnica Belmiro Nascimento João. 11 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LAUGENI, Fernando P., MARTINS, Petrônio G. **Administração da produção**. São Paulo – SP: Editora Saraiva, 1999.

MARTINS, Petrônio Garcia. **Administração da produção**. 2ª ed. Ver. aum. E atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

_____. MARAKAS, G. M. **Administração de sistemas de informação**. 15ª ed. Porto Alegre: AMGH/McGraw-Hill/Bookman, 2013.

OLIVEIRA, Álvaro G.de. **Contabilidade financeira para executivos**. In: Correção Monetária dos Recursos Aplicados em Ativos não monetários; Estoques. 5ª ed. Rio de Janeiro, 1992.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégicos-Conceitos Metodologia e Práticas**. São Paulo. Atlas, 1999.

PESSIM, Renan. **O futuro do setor farmacêutico**. (2008). Disponível <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/o-futuro-da-farmacia/>>. Acesso em: 19.06.2018.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimonial**: uma abordagem logística. 5ª ed.-2ª reimpr. –São Paulo: Atlas, 2009.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e pesquisa de administração**: guias para estágios, trabalho de conclusão, dissertações e estudo de caso. São Paulo: Atlas, 2005.

SEVERO FILHO, João. **Administração de logística integrada**: materiais, PCP e *marketing*. Rio de Janeiro: E-papers serviços editoriais Ltda., 2006. Consultado em 20 de maio de 2018. Disponível em <URL: https://books.google.com.br/books?id=WVh06POvIc0C&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 02.Jul.2018.

SLACK, Nigel, *et al.* **Administração da produção**. São Paulo: Atlas S.A., 1997.

VIANA, João José. **Administração de Materiais**. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Administração de Materiais**: um enfoque prático. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Administração de Materiais**: um enfoque prático. 1ª ed. 9-reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, Jean Miqueias Rodrigues. **O uso estratégico de informação na gestão de materiais**: um estudo na loja Celcivan Peças. 2017,80f. Trabalho de Graduação (Graduação em Administração). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN, Caraúbas, 2017.

APÊNDICES

APÊNDICE A – MODELO DE ENTREVISTA COM A GESTORA DA EMPRESA

- 1) Quais os tipos de materiais que são mantidos em estoque na empresa?
- 2) Quais os itens que exigem maior atenção na gestão dos estoques? Por quê?
- 3) O estoque é controlado manualmente ou com o auxílio de algum sistema de informação?
- 4) Quais os problemas mais comuns na gestão dos estoques? Como poderiam ser resolvidos?
- 5) As compras são realizadas com o suporte do sistema de informações? Se sim, que tipo de suporte?
- 6) Em sua opinião, quais as vantagens que a sua empresa possui em relação aos seus concorrentes?
- 7) Existe algum controle que define uma quantidade de estoque mínimo dos itens para a realização de pedidos de compra?
- 8) A empresa controla o giro dos estoques? Se sim, como é feito esse controle?
- 9) É comum a falta de algumas mercadorias no estoque? Se sim, quais seriam as possíveis causas?
- 10) Em sua opinião, o que pode ser melhorado para que a gestão de materiais atenda a demanda de forma mais eficiente?
- 11) Em sua opinião, como o uso de tecnologias e sistemas de informação podem melhorar as atividades diárias da sua empresa?
- 12) Como é feito o controle de avarias dentro da empresa? Existe alguma negociação de troca desses produtos com fornecedores?
- 13) Considerando que o controle eficiente dos estoques pode reduzir custos da empresa, é possível afirmar que a política adotada pela sua empresa a torna mais competitiva? Por quê?
- 14) Em sua opinião a gestão de estoques interfere na satisfação dos clientes da empresa? De que forma?
- 15) Tem alguma informação adicional sobre a gestão dos estoques e a competitividade na Drogaria Wilson que não foi tratada aqui e que a senhora gostaria de destacar?
- 16) Perfil da gestora:
 - a. Idade:
 - b. Escolaridade:
 - c. Tempo de experiência como gestora:

APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO COM OS FUNCIONÁRIOS

1) A validade e o estado de conservação das mercadorias são verificados:

-) diariamente
-) semanalmente
-) quinzenalmente
-) mensalmente
-) outro: _____

2) As compras de mercadorias são realizadas, principalmente, com base em:

-) nível do estoque no sistema
-) estoque físico nas prateleiras
-) por sugestão do fornecedor
-) conforme a disponibilidade de caixa
-) outro: _____

3) A contagem física (inventário) das mercadorias é feita, geralmente, por:

-) quinzena
-) mês
-) ano
-) de forma contínua
-) outro: _____

4) Para o controle dos estoques, o sistema de informação da empresa é

-) Imprescindível
-) muito importante
-) importante
-) pouco importante
-) irrelevante

5) Quanto à forma de organização dos materiais no estoque, você considera que:

-) facilita a localização rápida das mercadorias
-) é indiferente
-) dificulta a localização rápida das mercadorias

6) As faltas de produtos em estoque são causadas principalmente por:

-) erro na contagem dos itens no estoque
-) pedidos em pouca quantidade
-) falha do fornecedor
-) falha do sistema de informação
-) outro: _____

- 7) Quais os itens vendidos na Drogaria Wilson que exigem maior atenção no controle dos estoques?
- () os itens com maior giro
 - () os itens de maior valor unitário
 - () os itens de menor valor unitário
 - () os itens que exigem conservação especial
- 8) Em sua opinião, qual o fator que mais atrai os clientes à Drogaria Wilson?
- () a variedade dos produtos
 - () os preços dos produtos
 - () a qualidade do atendimento
 - () a localização
 - () outro: _____
- 9) Durante a venda, que tipo de reclamação dos clientes da Drogaria Wilson é mais comum?
- () quanto à falta de produtos
 - () quanto aos preços em relação aos concorrentes
 - () quanto à qualidade no atendimento
 - () quanto à localização
 - () outro: _____
- 10) Depois de realizado o pedido de compra ao fornecedor, marque o (os) processo(s) considerado(s) imprescindível (is) para a gestão dos estoques da Drogaria Wilson. *(Esta questão pode ter mais de uma resposta)
- () verificar se a mercadoria (quantidade/preço) está de acordo com o pedido
 - () cadastrar/inserir os itens recebidos no sistema de informação
 - () armazenar/expor no local estabelecido para cada item
 - () registrar/controlar data de validade ou lote de cada item
 - () comparar os totais do estoque físico em relação ao estoque no sistema
 - () outro _____
- 11) Em sua opinião, quais são os principais itens sujeitos a perdas e avarias na loja?
- _____
- _____
- _____
- 12) As mais relevantes avarias que são identificadas nos estoques ocorrem, principalmente, por motivo de:
- () falha na verificação da validade
 - () falta de cuidado na conservação
 - () falha no processo de compras
 - () erro do fornecedor

() outro: _____

13) Em sua opinião, quais os processos da gestão dos estoques que poderiam ser melhorados para a redução de custos e o melhor atendimento aos clientes?

14) Em sua opinião, como o uso de tecnologias e sistemas de informação poderia melhorar a gestão dos estoques da empresa?

15) Perfil do respondente:

Idade: _____

Função Exercida: _____

Grau de Escolaridade: _____

Tempo de Serviço: _____

ANEXOS

ANEXO A – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**DO ESTAGIÁRIO:**

Nome: Ana Paula Rodrigues

Endereço: Rua Milton Oliveira Fernandes

CEP: 59.780-000

Telefones: (84) 998091303

E-mails: anapaula.rodrigues321@hotmail.com

Curso: Administração

Período: 10º

Disciplina: Estágio Supervisionado II

Profa. Orientadora: Simone Gurgel de Brito

DA EMPRESA:

Razão Social: Drogeria Wilson

Nome: Município de Caraúbas

Área de Atuação: Farmácia

C.N.P.J.: 08.741.021/0001-05

Endereço: R Doutor Rafael Fernandes, 85, Centro,

CEP: 59.780-000

Telefone: (84)9333-2264

Setor: Comércio

E-mail: Drogeria_wilson@hotmail.com.br

Sup. de Estágio: Maria Auxiliadora de O. Amorim

ANEXO C – LISTA MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS HORAS DE ESTAGIOS

69

Governo do Estado do Rio Grande do Norte
 Secretaria de Estado de Educação, Cultura e dos Desportos – SECD
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
 Reconhecida pela Portaria Ministerial Nº 874/93
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONOMICAS – FACEM
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
 BR 110 - KM 46 – Rua Prof. Antônio Campos, s/n Costa e Silva
 Cep. 59.633-0 10 Mossoró-RN Telefax: (084) 3315-2197
 E-mail: dad@uern.br

LISTA MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS HORAS DO ESTÁGIO

Nome do aluno: Ana Paula Rodrigues

Empresa do Estágio: Drogaria Wilson

Mês: Março **Área do estágio:** Administração de Materiais

DATA	ASSINATURA	HORA		SUPERVISOR	OBS.
		ENTRAD	SAÍDA		
02/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
03/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
04/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
05/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
06/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
09/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
10/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
11/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
12/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
13/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
16/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
17/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		
18/04/18	<i>YDA Mourin</i>	07h	11h		

Caraúbas (RN), 18 / 04 / 2018

YDA Mourin

Supervisor (a) de estágio

Governo do Estado do Rio Grande do Norte
 Secretaria de Estado de Educação, Cultura e dos Desportos – SECD
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
 Reconhecida pela Portaria Ministerial N° 874/93
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONOMICAS – FACEM
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
 BR 110 - KM 46 – Rua Prof. Antônio Campos, s/n Costa e Silva
 Cep. 59.633-0 10 Mossoró-RN Telefax: (084) 3315-2197
 E-mail: dad@uern.br

LISTA MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS HORAS DO ESTÁGIO

Nome do aluno: Ana Paula Rodrigues

Empresa do Estágio: Drogaria Wilson

Mês: Abril **Área do estágio:** Administração de Materiais

DATA	ASSINATURA	HORA		SUPERVISOR	OBS.
		ENTRAD	SAÍDA		
07/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
08/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
09/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
10/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
11/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
14/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
15/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
16/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
17/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
18/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
21/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
22/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
23/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
24/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
25/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
28/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
29/05/18	<i>[assinatura]</i>	07h	11h		
Total Geral	<i>[assinatura]</i>	90 Horas			

Caraúbas (RN), 29 / 05 / 2018

[assinatura]

 Supervisor (a) de estágio

Governo do Estado do Rio Grande do Norte
 Secretaria de Estado de Educação, Cultura e dos Desportos – SECD
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Reconhecida pela Portaria Ministerial N° 874/93
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS – FACEM
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
 BR 110 - KM 46 – Rua Prof. Antônio Campos, s/n Costa e Silva
 Cep. 59.633-0 10 Mossoró-RN Telefax: (084) 315-2197
 E-mail: dad@uern.br

LISTA MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS HORAS DO ESTÁGIO

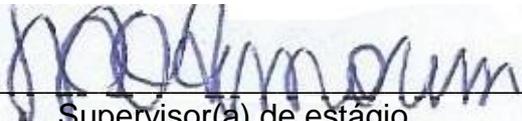
Nome do aluno: Ana Paula Rodrigues

Empresa do Estágio: Drogaria Wilson

Mês: Maio **Área do Estágio:** Administração de Materiais

Dia da Semana	Atividade	Data
Segunda-Feira	Observação de Atividades	07/05/2018
Terça-Feira	Observação de Atividades	08/05/2018
Quarta-Feira	Ajudando na organização do estoque	09/05/2018
Quinta-Feira	Ajudando na conferência de produtos	10/05/2018
Sexta-Feira	Observação de Atividades	11/05/2018
Segunda-Feira	Conhecer o sistema de informação	14/05/2018
Terça-Feira	Observação de Atividades	15/05/2018
Quarta-Feira	Coleta de Dados	16/05/2018
Quinta-Feira	Coleta de Dados	17/05/2018
Sexta-Feira	Conferencia e verificação de produtos	18/05/2018
Segunda-Feira	Observando o sistema de informação	21/05/2018
Terça-Feira	Observação de Atividades	22/05/2018
Quarta-Feira	Observação de Atividades	23/05/2018
Quinta-Feira	Coleta de Dados	24/05/2018
Sexta-Feira	Coleta de Dados	25/05/2018
Segunda-Feira	Observação de Atividade	28/05/2018
Terça-Feira	Observação de Atividade	29/05/2018
	Finalização do Plano de Estudo	

Caraúbas (RN), 29/ 05/ 2018


 Supervisor(a) de estágio

ANEXO D – TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO- PROEG
DEPARTAMENTO DE DOCÊNCIA UNIVERSITÁRIA - DDU
TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO - TCE Nº 20171.10248

SAE
21/07/2017

DO ESTAGIÁRIO

NOME COMPLETO	DT NASCIMENTO	SEXO	CPF	MATRÍCULA
Ana Paula Rodrigues	16/11/1987	Feminino	069.017.544-26	01102192-6
ENDEREÇO			EMAIL	
R Joaquim Saldanha, 0			adeladiocaraubas@hotmail.com	
Centro			TELEFONE	
59780-000 - Caraúbas-RN			(84) 6952-0583	
Administração (Bach.) Núcleo Avançado de Educação Superior de Caraúbas				
01020281 - Estágio Supervisionado II, 150 horas				43063

DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

CNPJ: 08.258.295/0001-02
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN
Rua Almino Afonso, 478, Centro, 59610-210 - Mossoró, RN
Fone: (84) 3315-2143 Fax: (84) 3315-3108
reitoria@uern.br

DA ENTIDADE CONCEDENTE

CNPJ: 08.471.021/0001-05
Drogaria Wilson
R Doutor Rafael Fernandes, 85, Centro, 59780-000 - Caraúbas, RN
Fone: (84) 9333-2264

DO ESTÁGIO

Atividades que serão desenvolvidas no campo de estágio:

Auxiliar nas organizações dos estoques de materiais

Identificar junto com a empresa, as necessidades de implantar sistemas de informações; Verificar problemas relacionados a produtos; E outras atividades relacionados ao TCC.

DOS TERMOS DO COMPROMISSO DE ESTÁGIO

As partes acima qualificadas, Entidade Concedente e Estagiário, com intermediação da Instituição de Ensino, celebram entre si este TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO, doravante denominado TCE, convencionado as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: Este TCE representa contrato firmado entre a ENTIDADE CONCEDENTE, UERN e estagiário tendo por finalidade proporcionar experiência prática no âmbito da formação deles, como parte do processo ensino-aprendizagem, constituindo-se em comprovante da inexistência de vínculo empregatício na forma do Art. 3º da Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008.

CLÁUSULA SEGUNDA: Ficam comprometidas entre as partes as seguintes condições básicas de realização do estágio:

- este TCE terá vigência de 03/07/2017 a 03/11/2017, podendo ser renunciado unilateralmente, a qualquer tempo, por uma das partes, mediante comunicação por escrito e com antecedência mínima de cinco dias;
- a renúncia deste TCE, nos termos do item anterior, não implicará em indenização de qualquer natureza para qualquer das partes;
- de acordo com o Plano de Atividades do Estágio, doravante denominado PAE, incorporado a este TCE, a jornada diária de estágio será de 2 horas, a ser desenvolvidas em comum acordo entre a ENTIDADE CONCEDENTE e o ESTAGIÁRIO;
- além de acordo com PAE, a jornada de estágio semanal será de 8 horas e ser desenvolvida de segunda a sábado de comum acordo entre a ENTIDADE CONCEDENTE e o ESTAGIÁRIO;
- as principais atividades a serem desenvolvidas pelo ESTAGIÁRIO, compatíveis com o contexto básico da profissão a qual se refere são parte integrante do PAE;
- as atividades descritas no PAE poderão ser ampliadas, reduzidas ou alteradas, de acordo com a progressividade do estágio, sempre dentro do contexto básico da profissão;
- o estagiário poderá eventualmente participar de cursos e/ou treinamentos promovidos pela ENTIDADE CONCEDENTE, sem custos para o estagiário e para a UERN;
- a ENTIDADE CONCEDENTE, proporcionará à UERN, sempre que necessário, subsídios que possibilitem o acompanhamento, a supervisão e a avaliação do estagiário;

CLÁUSULA TERCEIRA: O Estagiário se compromete a observar e obedecer as normas internas da ENTIDADE CONCEDENTE, bem como outras recomendações ou requisitos ajustados entre as partes, responsabilizando-se por danos ou prejuízos por ele causados à ENTIDADE CONCEDENTE, em decorrência de dolo, má fé ou culpa pelo descumprimento desta cláusula;

CLÁUSULA QUARTA: na vigência deste TCE, o estagiário estará incluído na cobertura de seguro contra acidentes pessoais, sob a responsabilidade da UERN confirmada pela apólice de seguro nº 003060 (Aliança do Brasil)

ATRIBUIÇÕES DOS ENVOLVIDOS NO ESTÁGIO:

DO SUPERVISOR ACADÊMICO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATORIO (Artigo 29 da resolução 06/2015/CONSEPE- UERN e Artigo 28 da resolução 05/2015/CONSEPE- UERN).

- Acompanhar e supervisionar o discente estagiário através de visitas in loco;
- Elaborar plano de ação do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório conforme ementa definida no Projeto Político Pedagógico do Curso-PPC;
- Orientar o discente estagiário sobre as atividades a serem desenvolvidas em Campo e na elaboração de relatórios, e outras atividades exigidas;
- Efetuar registros das atividades de todas as fases do Estágio no Registro Diário de Atividades, conforme sua execução;
- Avaliar o estagiário de acordo com os critérios estabelecidos no PPC;
- Zelar pelo bom relacionamento junto à entidade concedente do Estágio;

DO SUPERVISOR DE CAMPO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATORIO (Artigo 31 das resoluções 05 e 06/2015/CONSEPE- UERN).

- Acolher o discente estagiário, e o Supervisor Acadêmico de Estágio nas dependências da Instituição Campo de Estágio;
- Acompanhar de forma sistemática as atividades desenvolvidas pelo discente estagiário;
- Preencher as fichas de avaliação dos discentes estagiários;
- Elaborar sob orientação do Supervisor Acadêmico de Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório, Plano de Atividades a ser cumprido na Instituição concedente;
- Mantiver o Supervisor Acadêmico de Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório informado sobre o desenvolvimento do Estágio e comunicar-lhe, com brevidade, a respeito de qualquer eventualidade que r afetar as suas atividades no Campo de Estágio.

E por estarem de inteiro e comum acordo com as condições deste TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO - TCE, as partes assinaram-no em três vias de igual forma e teor.

Ana Paula Rodrigues

Ana Paula Rodrigues
CPF: 069.017.544-26
ESTAGIÁRIO

Simone Gurgel de Brito
CPF: 913.149.924-49
SUPERVISOR ACADÊMICO DE ESTÁGIO

Vera Lucia Lopes de Oliveira
CPF: 480.781.744-20
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO DA
UNIDADE ACADÊMICA

Maria Auxiliadora de O. Amorim
CPF: 316.619.124-00
DROGARIA WILSON



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO- PROEG
DEPARTAMENTO DE DOCÊNCIA UNIVERSITÁRIA - DDU
TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO - TCE Nº 20172.10860

SAE
16/05/2018

DO ESTAGIÁRIO

NOME COMPLETO Ana Paula Rodrigues	DT NASCIMENTO 16/11/1987	SEXO Feminino	CPF 069.017.544-26	MATRÍCULA 01102192-6
ENDEREÇO R Joaquim Saldanha, 0	EMAIL adeladiocaraubas@hotmail.com			
Centro 59780-000 - Caraúbas-RN	TELEFONE (84) 9333-2264			
Administração (Bach.) Núcleo Avançado de Educação Superior de Caraúbas				
01020281 - Estágio Supervisionado II, 150 horas				46114

DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

CNPJ: 08.258.295/0001-02
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN
Rua Almino Afonso, 478, Centro, 59610-210 - Mossoró, RN
Fone: (84) 3315-2143 Fax: (84) 3315-3108
reitoria@uern.br

DA ENTIDADE CONCEDENTE

CNPJ: 08.471.021/0001-05
Drogaria Wilson
R Doutor Rafael Fernandes, 85, Centro, 59780-000 - Caraúbas, RN
Fone: (84) 9333-2264

DO ESTÁGIO

Atividades que serão desenvolvidas no campo de estágio:

DOS TERMOS DO COMPROMISSO DE ESTÁGIO

As partes acima qualificadas, Entidade Concedente e Estagiário, com intervenção da Instituição de Ensino, celebram entre si este TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO, doravante denominado TCE, convencionado as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: Este TCE representa contrato firmado entre a ENTIDADE CONCEDENTE, UERN e estagiário tendo por finalidade proporcionar experiência prática no âmbito da formação deles, como parte do processo ensino-aprendizagem, constituindo-se em comprovante da inexistência de vínculo empregatício na forma do Art. 3º da Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008.

CLÁUSULA SEGUNDA: Ficam comprometidas entre as partes as seguintes condições básicas de realização do estágio:

- este TCE terá vigência de 19/03/2018 a 13/07/2018, podendo ser renunciado unilateralmente, a qualquer tempo, por uma das partes, mediante comunicação por escrito e com antecedência mínima de cinco dias;
 - a renúncia deste TCE, nos termos do item anterior, não implicará em indenização de qualquer natureza para qualquer das partes;
 - de acordo com o Plano de Atividades do Estágio, doravante denominado PAE, incorporado a este TCE, a jornada diária de estágio será de 6 horas, a ser desenvolvidas em comum acordo entre a ENTIDADE CONCEDENTE e o ESTAGIÁRIO;
 - ainda de acordo com PAE, a jornada de estágio semanal será de 30 horas a ser desenvolvida de segunda a sábado de comum acordo entre a ENTIDADE CONCEDENTE e o ESTAGIÁRIO;
 - as principais atividades a serem desenvolvidas pelo ESTAGIÁRIO, compatíveis com o contexto básico da profissão a qual se refere são parte integrante do PAE;
 - as atividades descritas no PAE poderão ser ampliadas, reduzidas ou alteradas, de acordo com a progressividade do estágio, sempre dentro do contexto básico da profissão;
 - o estagiário poderá eventualmente participar de cursos e/ou treinamentos promovidos pela ENTIDADE CONCEDENTE, sem custos para o estagiário e para a UERN;
 - a ENTIDADE CONCEDENTE, proporcionará à UERN, sempre que necessário, subsídios que possibilitem o acompanhamento, a supervisão e a avaliação do estagiário;
- CLÁUSULA TERCEIRA: O Estagiário se compromete a observar e obedecer as normas internas da ENTIDADE CONCEDENTE, bem como outras recomendações ou requisitos ajustados entre as partes, responsabilizando-se por danos ou prejuízos por ele causados à ENTIDADE CONCEDENTE, em decorrência de dolo, má fé ou culpa pelo descumprimento desta cláusula.
- CLÁUSULA QUARTA: na vigência deste TCE, o estagiário estará incluído na cobertura de seguro contra acidentes pessoais, sob a responsabilidade da UERN confirmada pela apólice de seguro nº 003060 (Aliança do Brasil)

ATRIBUIÇÕES DOS ENVOLVIDOS NO ESTÁGIO:

DO SUPERVISOR ACADÊMICO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATORIO (conforme Artigo 29 da resolução 06/2015/CONSEPE- UERN e Artigo 28 da resolução 05/2015/CONSEPE- UERN).

- Acompanhar e supervisionar o discente estagiário através de visitas in loco;
- Elaborar plano de ação do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório conforme ementa definida no Projeto Político Pedagógico do Curso-PPC;
- Orientar o discente estagiário sobre as atividades a serem desenvolvidas em Campo e na elaboração de relatórios, e outras atividades exigidas;
- Elaborar registros das atividades de todas as fases do Estágio no Registro Diário de Atividades, conforme sua execução;
- Avaliar o estagiário de acordo com os critérios estabelecidos no PPC;
- Zelar pelo bom relacionamento junto à entidade concedente de Estágio;

DO SUPERVISOR DE CAMPO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATORIO (conforme Artigo 31 das resoluções 05 e 06/2015/CONSEPE- UERN).

- Acolher o discente estagiário, e o Supervisor Acadêmico de Estágio nas dependências da Instituição Campo de Estágio;
- Acompanhar de forma sistemática as atividades desenvolvidas pelo discente estagiário;
- Preencher as fichas de avaliação dos discentes estagiários;
- Comunicar ao Supervisor Acadêmico de Estágio Curricular quaisquer problemas relacionados ao desenvolvimento das atividades do discente estagiário.
- Auxiliar o supervisor acadêmico de estágio na avaliação do estagiário, (específico para bacharelado, conforme inciso III do artigo 31 da resolução 05/2015).

DO ESTAGIÁRIO (conforme Artigo 33 das resoluções 05 e 06/2015/CONSEPE- UERN).

- Cumprir presença e participação dentro da carga horária estabelecida no PPC e em consonância com a Instituição Campo de Estágio, mediante cronograma apresentado previamente;
- Comparecer ao Estágio em condições compatíveis e requeridas pelas circunstâncias do Estágio e do ambiente de trabalho, conduzindo-se com urbanidade e proibidade em todas as fases do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório;
- Elaborar sob orientação do Supervisor Acadêmico de Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório, Plano de Atividades a ser cumprido na Instituição concedente;
- Mantê-lo Supervisor Acadêmico de Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório informado sobre o desenvolvimento do Estágio e comunicar-lhe, com brevidade, a respeito de qualquer eventualidade que afetar as suas atividades no Campo de Estágio.

E por estarem de inteiro e comum acordo com as condições deste TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO - TCE, as partes assinaram-no em três vias de igual forma e teor.

Ana Paula Rodrigues
CPF: 069.017.544-26
ESTAGIÁRIO

Simone Gurgel de Brito
CPF: 913.149.924-49
SUPERVISOR ACADÊMICO DE ESTÁGIO

Vera Lucia Lopes de Oliveira
CPF: 480.781.744-20
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO DA
UNIDADE ACADÊMICA

Maria Auxiliadora de O. Amorim
CPF: 316.619.124-00
DROGARIA WILSON