

Mirian Rosiane de Carvalho  
Letícia de Oliveira, Doutora

**RESUMO:** O estoque pode ser considerado como um dos principais bens de posse de uma empresa, por isso tem despertado entre os empresários, o interesse de aplicar mecanismos de gestão, para gerenciá-los. Este artigo proporciona conhecer, no ambiente varejista de peças, qual o real tratamento, que as mercadorias em estoque para venda, estão recebendo das empresas pertencentes a essa modalidade de comércio, se possuem alguma forma de gerenciamento ou controle, e como é aplicado, bem como, a existência de profissionais dedicados a isso dentro das empresas. Com o intuito de absorver o máximo de informações possíveis necessárias a concretização da análise de comportamento, quanto ao estoque do comércio de autopeças de Dourados/MS, avaliou-se imprescindível valer de um questionário, como fonte de pesquisa. De forma que a ação possibilitou a conclusão pertinente dos dados pesquisados, gerando oportunidade, de apresentar sugestões sobre as práticas de gerenciamento de estoque, visando contribuir com o desenvolvimento desses varejistas.  
Palavras chaves: Estoque, Gestão de Estoque, Autopeças.

## 1 INTRODUÇÃO

Gerir o estoque é imprescindível porque mesmo é importante no “processo de gestão da empresa, pela manutenção do processo produtivo, pela entrega de valor ao cliente e, principalmente, pelo impacto financeiro no desempenho da empresa.” (CARMONA)

Se uma empresa do ramo varejista esta instalada em um prédio alugado, não possui veículo próprio, e nem mesmo um terreno que possa ser usado futuramente, o estoque pode vir a ser o seu principal ativo não monetário.

Segundo as NPC's do IBRACON nº 1 de 30/06/1992.

Ativo não-monetário é o destinado para venda ou para utilização para a prestação de serviços internos ou externos, bem como direitos residuais de participação patrimonial e fundo de comércio. Ativo não-monetário inclui direito a numerário cujo montante depende de preços futuros de bens ou serviços específicos.

De acordo com o exposto é possível perceber o quanto o estoque é de grande valia para as empresas, especialmente aquelas que o utilizam para comercialização, logo, é de suma importância, que seja bem administrado. Sem dúvida é importante ter uma especial atenção no departamento de almoxarifado, cuidados na armazenagem, e no giro dos itens, de modo que essas atividades sejam corretamente realizadas, por isso se defende o gerenciamento de estoque dentro das empresas.

Marcelo Miotto coordenador de operações da Rede Pit Stop, afirma em publicação na Revista Solução que “a gestão dos estoques (...) tem se mostrado um dos principais calcanhares de Aquiles dos varejistas”

Roberto Catunda gerente de um filial da Distribuidora Automotiva, também em artigo publicado na Revista Solução, explica ainda que “os processos de compra, gestão de estoque e armazenagem das lojas, de maneira geral é ruim (...) muitos empresários nem sabem ao certo o que tem no estoque e quais são os itens mais vendidos.”

Diante do contexto apresentado acima, é que vem a indagação, como as empresas do setor varejista de peças automotivas de Dourados/MS, lidam com a ampla movimentação de seus estoques? Se existe controle é eficaz ou tem apresentado resultado? O que deve ser

evitado e o que pode ser implantado? Para esclarecer todas essas questões, é que se desenvolveu a pesquisa demonstrada por este artigo.

Se o estoque não é bem gerido pode acarretar perdas e prejuízos para empresa, por isso é imprescindível, que as movimentações de estoque não dêem oportunidade ao erro, já que neste setor essas circulações de mercadorias, se mostram bastante intensas, por ocasião das devoluções, troca de peças vendidas erroneamente, vendas consignadas e peças em garantia. Levantadas todas essas situações não há como desconsiderar de suma importância, que o controle de estoque deva ser de total eficiência.

Diante das circunstâncias descritas, se revela a preocupação com o setor varejista de peças define-se como objetivo geral analisar o gerenciamento de estoque em empresas varejistas do setor de comércio de peças automotivas, no município de Dourados/MS, e como objetivos específicos: conhecer o sistema de gerenciamento de estoque, identificar problemas em relação ao gerenciamento no controle interno e propor sugestões para minimizar as falhas e melhorar o gerenciamento.

Não há como deixar de lado a real situação desses varejistas, o estudo tem a função de proporcionar benefícios para as empresas do setor, como aumento de vendas, o melhor atendimento ao cliente, maximização dos lucros, acurácia no estoque e clareza aos gestores da razão e da forma que este vem sendo trabalhado. Além de proporcionar a esses gestores informações corretas quanto as suas mercadorias para venda.

## 2 ESTOQUE

De acordo com a publicação em endereço eletrônico [...] Avaliação de Estoques. Disponível em <<http://www.ccsa.ufpb.br/~nca/aestoques02.htm>> entende-se estoque como um conjunto de itens materiais pertencentes à empresa, que: “são mantidos para venda futura, encontra-se em processo de produção, ou são correntemente consumidos no processo de produção de produtos ou serviços a serem vendidos.”

Esse ativo também pode ser visto como “cumulações de matérias-primas, suprimentos, componentes, materiais em processo e produtos acabados que surgem em numerosos pontos do canal de produção e logística das empresas” (BALLOU, 2006).

Como existe necessidade de armazenagem e outras atividades relacionadas a estoque, esse ativo sempre gera um custo de manutenção, que pode representar de 20 a 40% do seu valor anual. (BALLOU, 2006)

Viana (2000) entende estoques por:

Materiais mercadorias ou produtos acumulados para utilização posterior, de modo a permitir o atendimento regular das necessidades usuários para a continuidade das atividades da empresa, sendo o estoque gerado, conseqüentemente, pela impossibilidade de prever-se a demanda com exatidão.

Dessa forma é possível admitir então que os “estoques tem a função de funcionar como reguladores do fluxo de negócios.” (MARTINS; ALT, 2005)

Atamanczuk et al, afirma que “a manutenção dos estoques tem a incidência de custo de armazenagem ou manutenção física e custo financeiro do investimento do capital de giro. Por isso é necessário um processo de gestão eficiente dos mesmos.”

Segundo Martins e Alt (2005, p.136) para tratamento contábil, divide-se estoque em cinco categorias, são elas:

- o Matérias primas: são aqueles produtos utilizados nos processos de fabricação de produtos.

- Produtos em processo: produtos que já estão sendo produzidos, mas cujo processo ainda não foi concluído.
- Produtos acabados: são aqueles originados da matéria-prima já prontos para venda ou utilização.
- Em transito: aqueles que saíram do local de origem, mas ainda não se encontram no seu destino final.
- Em consignação: itens que pertencem a quem os fornece até que se já efetivada venda

Enquanto que Ballou (2006, p.274) distingue os estoques da seguinte forma:

- Canal: se encontram entre elos da cadeia de suprimentos, são aqueles que estão em processo produtivos ou estão sendo transportados.
- Especulação: matérias-primas compradas para atender a necessidade operacional bem como para especulação de preços.
- Regular: também designado cíclico, é utilizado para atender a certa demanda, por um período de tempo, podendo haver reabastecimentos.
- Segurança: são aqueles acrescidos de itens normalmente constantes no estoque, para atender a demanda e prazo médio de entrega, quando da variação aleatória no mercado.
- Obsoleto: são os itens que se encontram danificados, ultrapassados por armazenamento prolongado e os que são perdidos ou roubados.

### 3 GESTÃO DE ESTOQUE

#### 3.1 Cenário Brasileiro

Sucupira (2003) relata que no Brasil, a gestão de estoque demorou a se desenvolver, porque antes do período inflacionário quase não havia competitividade nos setores varejistas, e as lojas eram gerenciadas pelos próprios proprietários, eram eles que decidiam as tarefas a ser realizadas não só quanto a esse setor, mas quanto a todos os departamentos. Com o aumento da inflação, nas empresas varejistas, houve então aumento competitivo no mercado e mesmo assim, os gerentes e donos de lojas ainda não se preocupavam tanto com as questões relativas aos estoques, pois manter esses representava valoração do dinheiro investido na sua aquisição.

Passaram a existir então três fatores principais que influenciaram os gerentes a explorarem com mais atenção o campo de gestão dos estoques, são eles: “redução das taxas de inflação, surgimento de sistemas computadorizados de gestão empresarial e aumento da competição.”. Somado a esses fatores as vendas pela internet e a exigência cada vez maior dos consumidores, também são considerados como acontecimentos relevantes, para o crescente interesse das empresas, em gerir melhor seus suprimentos de vendas. (SUCUPIRA, 2003, p.2)

#### 3.2 Conceito

Viana (2000, p.117) conceitua gestão de estoque como “um conjunto de atividades que visa, por meio das respectivas políticas de estoque, ao pleno atendimento das necessidades da empresa, com a máxima eficiência e ao menor custo, através do maior giro possível para o capital investido em materiais.”

Strassburg relata que “a gestão de estoques é uma atividade integrada com o gerenciamento da cadeia de suprimentos.”

Martins e Alt (2005) entendem que essa modalidade de gestão, constitui diversas ações que possibilitam ao administrador averiguar se os estoques estão sendo devidamente utilizados, bem como localizados, quando relacionados aos setores que o utilizam, corretamente manuseados e bem controlados.

Viana (2000, p. 117) afirma ainda que, a gestão de estoque possui essencialmente o objetivo de buscar continuamente o equilíbrio entre estoque e consumo, o que para ele é possível com algumas regras, são elas:

- (1) Impedir a entrada de materiais desnecessários
- (2) Centralizar as informações que possibilitem o permanente acompanhamento e planejamento das atividades de gestão
- (3) Definir os parâmetros de cada material incorporado ao sistema gestão de estoque (...)
- (4) Determinar, para cada material, as quantidades a comprar (...)
- (5) Analisar e acompanhar a evolução dos estoques da empresa, desenvolvendo estudos estatísticos a respeito
- (6) Desenvolver e implantar política de padronização de materiais
- (7) Ativar o setor de compras (...) em face das necessidades da empresa
- (8) Decidir sobre a regularização ou não de materiais entregues além da quantidade permitida
- (9) Realizar frequentemente estudos, propondo alienação para que os materiais obsoletos e inservíveis sejam retirados do estoque.

Strassburg apud Wanke (2000, P. 117) concordando com seu pensamento ao citar que:

A definição de uma política de estoques depende de definições claras para quatro questões: (1) quanto pedir, (2) quando pedir, (3) quanto manter em estoques de segurança e (4) onde localizar. A resposta para cada uma dessas questões passa por diversas análises, relativas ao valor agregado do produto, a previsibilidade de sua demanda e às exigências dos consumidores finais em termos de prazos de entrega e disponibilidade de produto

Martins e Alt (2005, p. 156) apresentam “indicadores de produtividade na análise e controle dos estoques”, esses auxiliam na gestão:

- o Inventário Físico: contagem dos itens em estoque
- o Acurácia dos Controles: calculo que tem a função de medir o percentual de itens corretos contidos no estoque
- o Nível de Serviço: indicador que mede a eficácia do estoque quanto a satisfação de seus usuários
- o Giro de Estoques: serve para medir quantas vezes em quanto tempo houve giro no estoque
- o Cobertura de Estoques: indica por quanto tempo o estoque atenderá as necessidades da demanda.
- o Localização dos Estoques: código de alocação das mercadorias em estoque serve para que os itens sejam localizados pratico e rapidamente.
- o Redução de Estoques: manter níveis de estoque reduzidos, para não gerar acúmulos de mercadorias, que possam atravancar o processo de gestão.
- o Análise ABC: examinar o estoque em determinado período de tempo, o consumo em moeda ou quantidades o estoque, de forma a ser classificado em ordem decrescente, relativa à sua importância.

#### 4 METODOLOGIA

A realização deste estudo consiste em pesquisa descritiva, que segundo Heerdt (2004) “Tem como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas características está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.”. Dessa

forma é possível dizer então que a técnica de pesquisa adotada proporciona descrição do setor e das rotinas gerais de estoque das empresas.

Trata-se de pesquisa quantitativa, pois tem a função de descobrir “quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características - é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos.” CASTILLO, R. A. F. D. Aprendendo sobre pesquisas. Disponível em <[http://www.ead.unicamp.br/trabalho\\_pesquisa/Pesq\\_quanti.htm](http://www.ead.unicamp.br/trabalho_pesquisa/Pesq_quanti.htm) > Acesso em 30/10/2009

No comércio varejista de peças automotivas da cidade de Dourados/MS, doze empresas, são a amostra de análise, dessa pesquisa, onde se distribuiu o documento em que se baseia a coleta dos dados dessa pesquisa, um questionário composto por doze perguntas referentes às movimentações e gestão de estoque, com o intuito de averiguar como se dá a variação de comportamento, em cada uma delas, considerando os procedimentos de gestão de estoque e situações inseridas no rol de pergunta, enfim foram elaboradas de modo a identificar o funcionamento do setor de almoxarifado das empresas varejistas de peças.

As questões são direcionadas a importância da gerência de estoque, as rotinas, como cada loja lida com as atividades relacionadas ao estoque, que exigem um pouco mais de atenção, se existem problemas como surgem com mais frequência e em quais procedimentos de controle.

Das doze empresas que se solicitou participar desta análise, apenas nove concordaram em colaborar respondendo ao questionário, e essas empresas são consideradas como amostra deste estudo.

Os dados foram analisados de forma a possibilitar, estimar o comportamento e caracterizar os eventos que ocorrem no gerenciamento dos estoques das autopeças, utilizando os dados fornecidos pela amostra. O resultado obtido por essa pesquisa será ilustrado através de gráficos, com os percentuais das respostas, promovendo assim melhor compreensão sobre o assunto tratado, bem como, os dados apresentados pelas empresas.

## 5 RESULTADOS

O instrumento dessa pesquisa foi entregue em doze empresas que comercializam peças automotivas. Dessas empresas um total de nove, colaborou respondendo-o, isso implica em um percentual de 75% de participação dos empresários varejistas de peças consultados, em Dourados/MS.

Para identificar qual o pensamento das autopeças em relação à gestão de estoque, o questionamento se inicia com uma pergunta, sobre a importância da gestão de estoque, nas atividades realizadas pela empresa, quando executa ações que interferem no funcionamento do estoque.

Como resultado obteve-se que 33% alegam considerar gestão de estoque importante, porém, não aplicam nenhum tipo de gestão em seus estoques; outros 22% dos participantes, assumiram que não entendem ser de suma importância o gerenciamento de estoque, mas possuem um estoquista para dar entrada e guardar as peças no local apropriado; do universo da análise 44% considera tão importante gerir seus estoques, que contam em sua equipe de colaboradores, funcionários específicos para realizar as funções de gerência e controle de estoque.

Analisando os percentuais das alternativas dessa pergunta, pode-se perceber que as maiorias desses varejistas ainda não possuem um programa de gerenciamento das mercadorias integrado. Menos da metade tem efetiva preocupação com o setor e aplicam gestão de estoque dentro das empresas.

Dentre as empresas que não se utilizam do gerenciamento de estoques, maior parte possui funcionário que fazem as entradas das peças e as guardam, embora seja um ponto positivo, somente isso não garante que as mercadorias estão sendo manuseadas com a atenção necessária, e também não proporciona a esses varejistas, total segurança em relação a elas.

Tabela 01 - A importância da Gestão de Estoque

Opinião e comportamento da empresa	Frequência	%
Considera importante gestão de estoque, mas não aplica nenhuma forma de gestão no setor	3	33%
Não considera importante gerenciamento de estoque, mas possui um responsável para dar entrada e guardar as peças no local apropriado.	2	22%
Considera tão importante que tem funcionários específicos para realizar as funções de gerência e controle de estoque.	4	44%

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à dimensão, perguntou-se aos varejistas de peças, como definem os estoques de mercadorias para revenda. As respostas se dividem em médio e pequeno porte, sendo que os percentuais foram de 56% e 44% respectivamente. Isso demonstra que as autopeças em Dourados/MS, não armazenam grandes quantidades de mercadorias em almoxarifados.

Essa questão mostra que as empresas que fizeram parte da pesquisa apresentam nível físico de estoque semelhante, pois, todas são de pequeno e médio porte. Nenhuma delas se apresentou como de grande porte.

Tabela 02 - Volume do Estoque

Característica da empresa	Frequência	%
Grande porte	0	0%
Médio porte	5	56%
Pequeno porte	4	44%

Fonte: Dados da pesquisa

As empresas foram questionadas quanto à natureza dos estoques, se abertos, fechados ou mistos. Boa parte dos participantes da pesquisa, 67%, informou possuir ao estoque aberto, os 33% das respostas restantes se dividem em fechado e misto, em um percentual de 22% e 11%, respectivamente, sendo que no estoque misto os varejistas definem as peças que necessitam de maior cuidado e as alocam em local separado das demais, onde somente o responsável tem acesso.

De acordo com o resultado descrito acima, os varejistas de Dourados/MS, adotam sistema aberto de estoque, a justificativa para isso, é que a maioria de suas vendas, são feitas presencialmente, no balcão dessas empresas, tornando o processo de venda mais ágil, além disso, os empresários acreditam que de tal modo, demonstram transparência e credibilidade aos seus clientes.

Aqueles que utilizam todo ou parte dos estoques fechados, o fazem para manter um controle mais rigoroso das mercadorias, aqueles que mantêm apenas parte do estoque restrito, acreditam que existem peças que exijam atenção redobrada e outras que não precisem tanto assim.

Tabela 03 - Característica do Estoque

Característica da empresa	Frequência	%
Estoque aberto todos os integrantes da empresa tem acesso.	6	67%
Estoque fechado somente os responsáveis tem acesso.	2	22%
Estoque misto, algumas peças são de livre acesso aos funcionários, enquanto que outras são armazenadas em local fechado sob responsabilidade de apenas um funcionário.	1	11%

Fonte: Dados da Pesquisa

Para as atividades relacionadas às mercadorias estocadas das empresas, questionou-se sobre a existência de um responsável para executá-las. Os dados que se obteve das autopeças foi que, 44% possuem um responsável para realizar as tarefas relativas ao almoxarifado, 33% responderam que todos os funcionários se dividem na responsabilidade e cuidam de uma parte de um estoque, mas para dar entrada nas peças e alocá-las na localização devida, outros 22% afirmaram não possuir um responsável específico para controlar as movimentações de estoque

Nas respostas dessa pergunta percebe-se uma situação muito interessante, embora não tenha sido a alternativa mais utilizada, boa parte das empresas mostram adotar uma política de gerenciamento bastante peculiar em relação as mais utilizadas, 33% afirmam que divide o estoque entre os funcionários de forma que cada um cuida de uma parte de estoque, como a limpeza, contagem das peças, organização, e fica a cargo do estoquista apenas dar entrada nas peças e guardá-las.

Como demonstrado acima, essa pesquisa permite visualizar, que existem muitas autopeças que não possuem estoquista, o percentual de 22% das participantes é muito alto, pois num mercado como o de Dourados, essa situação não deveria existir, pois demonstra total descaso com um ativo tão relevante para as empresas varejistas de peças.

Tabela 04 - Existência de Responsável pelo Estoque

Característica da empresa	Frequência	%
Possui um responsável.	4	44%
Todos os funcionários da empresa são responsáveis por uma parte do estoque, porém existe alguém específico para dar entrada nas peças e guardá-las.	3	33%
Não possui funcionário para controlar as movimentações do estoque.	2	22%

Fonte: Dados da Pesquisa

A conferência de estoque também teve seu espaço nas perguntas do questionário, nesta questão duas alternativas se encontram com o mesmo percentual de 22%, como preferência de comportamento das autopeças, essas alternativas são, realizar conferência do estoque diariamente, mas somente das peças movimentadas no dia anterior e conferência das peças periodicamente, semanal, quinzenal e mensalmente. O que se mostra desolador no resultado obtido nessa questão, é que 56% do universo participante da pesquisa, informam somente conferir as mercadorias em estoque, quando há necessidade de se fazer balanço.

O resultado apresentado nessa questão é muito preocupante, pois a maioria absoluta das autopeças colaboradoras dessa análise faz conferência do estoque, somente para balanço. No ambiente competitivo que se presencia hoje, isso é como gerenciar displicentemente.

O restante das autopeças como foi possível perceber através dos dados colhidos especificados acima, se divide em conferências periódicas e diárias de peças movimentadas,

essa última é muito eficaz, pois se é feita conferências das peças movimentadas todos os dias, a empresa sempre terá segurança quanto à acurácia de seu estoque de mercadorias para venda.

Tabela 05 - Conferência do Estoque

Comportamento da empresa	Frequência	%
Realiza diariamente conferência do estoque das peças movimentadas no dia anterior.	2	22%
A conferência do estoque é realizada periodicamente (semanal, mensal ou por períodos maiores)	2	22%
Somente por necessidade de balanço é que se confere o estoque.	5	56%

Fonte: Dados da Pesquisa

Como não podia deixar de ser, no ambiente das autopeças, o produto vendido serve para reposição de componentes de um todo, no caso de um carro, como tal não estão livres de defeitos de fabricação, e tem previsão de garantia, caso apresente alguma falha. Nessa questão abordou-se justamente a questão da garantia das peças, mas não quanto à análise, mas sim quanto baixa que deve ser feita no estoque, durante o período necessário para verificação do defeito de determinado item.

Como resposta ao questionamento, obteve-se que 67% baixa a peça do estoque, mediante venda faturada ao cliente que comprou o produto com defeito, que fica desobrigado do pagamento, até a liberação do laudo da garantia, se verificado o defeito a empresa, faz a baixa da venda como se ela tivesse sido paga. Outras duas hipóteses encontram com percentuais de opinião iguais, de 11% cada, a de não fazer nenhum procedimento de baixa, apenas efetuar observação de que existe determinada peça em processo de análise, e a outra, que é a possibilidade, do sistema de informação que a empresa utiliza possuir recurso para dar saída de itens do estoque, por meio de garantia.

Os percentuais apresentados nessa questão mostram que as autopeças ainda utilizam sistemas de informação defasados, pois do total geral, como observado, boa parte ainda utilizam vendas no nome dos clientes, para ser possível a baixa no estoque, enquanto as peças estão em processo de garantia.

Tabela 06 - Baixa das peças em garantia

Comportamento da empresa	Frequência	%
Faz-se uma venda para o cliente que fica em aberto enquanto a peça está em análise.	6	67%
Não faz nenhum procedimento de baixa, apenas é feita uma observação no estoque de que determinada peça esta em processo de garantia.	1	11%
O sistema de estoque que a empresa utiliza permite baixa no estoque de peças por garantia.	1	11%

Fonte: Dados da Pesquisa

As vendas não poderiam ficar de fora da relação, de indagações, pertinentes ao estoque de mercadorias, e sobre elas foi descoberto que 100% das empresas varejistas de autopeças conferem as peças que estão saindo das lojas, para averiguar de estão de acordo com as que constam nas notas de venda.

Essa questão mostra um ponto de suma importância nas operações de gerenciamento e controle dos estoques, todas as empresas questionadas afirmam conferir peça a peça, venda a venda. Isso impõe segurança às autopeças, pois é a garantia de que as peças estão saindo

corretamente, medidas como essas evitam erros como entregar um amortecedor dianteiro ao cliente que comprou um amortecedor traseiro, ou de dois itens no lugar de apenas um.

Tabela 07 - Conferência de peças nas vendas

<b>Comportamento das empresas</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
É realizada diariamente conferência do estoque das peças movimentadas no dia anterior.	2	22%
A conferência do estoque é realizada periodicamente (semanal, mensal ou por períodos maiores)	2	22%
Somente por necessidade de balanço é que se confere o estoque.	5	56%

Fonte: Dados da Pesquisa

Outro procedimento importante, que deve ser levado em consideração, no controle das movimentações das peças, são as entradas de itens no estoque, mediante devolução. Quando questionadas sobre como realizam esse processo nas empresas, duas alternativas tiveram percentual de escolha. Das autopeças que participaram dessa pesquisa 44%, afirmam simplesmente cancelar a venda e recolocar a peça no local apropriado, enquanto que, 56% opta por não cancelar a venda, e sim fazer nota de devolução, o que explica, a reentrada da peças no estoque de mercadorias para venda.

No varejo de autopeças existem muitas devoluções muitas empresas quando ocorre esse fato preferem cancelar a venda e devolver a peça no estoque, como se ela nunca tivesse sido movimentada, esse procedimento não, é adequado pois impossibilita saber realmente qual foi a movimentação dos itens estocados.

O ideal é que haja controle quando houver devolução de peças, e que esse controle, possa ser identificado a qualquer momento. Para que isso ocorra, todas as empresas do ramo deveriam agir como a maioria que respondeu a essa questão, permanece a baixa do estoque com a venda e dá-se nova entrada da peça através da devolução, justificando o retorno da peça ao estoque.

Tabela 08 - Procedimento de Devolução

<b>Comportamento das empresas</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Cancela a venda e devolve a peça no estoque.	4	44%
Não cancela a venda e faz nota de devolução para justificar a entrada da peça no estoque.	5	56%
Não cancela a venda e não emite nota de devolução, apenas faz um ajuste no estoque.	0	0%

Fonte: Dados da Pesquisa

Como observado anteriormente, as devoluções de mercadorias, devem ser tratadas com atenção, pois podem gerar impactos relevantes no gerenciamento dos estoques, para isso nada melhor do que determinar prazos para que elas ocorram. Quando abordadas sobre o assunto as autopeças estudadas, geraram resultado um tanto inapropriado, 33% estabelecem prazo de quinze dias para que as devoluções ocorram, um percentual menor ainda afirma estipular prazo de trinta dias e 44% delas, ou seja, a maioria admitem não estabelecer prazo de aceitação de devolução de peças.

A situação apresentada acima dá origem a um alto grau de preocupação, pois maior parte das empresas não estabelece prazo para devolução de mercadorias, isso é ruim porque tende a dificultar o processo de controle das mercadorias estocadas. Essas empresas deveriam fixa um prazo para as devoluções das mercadorias e posterior ao prazo somente aceitar

devolução de mercadorias que estejam no período da garantia. Essa medida acarretaria melhor controle e ainda evitaria que as autopeças sofressem golpes de clientes mal intencionados.

Tabela 09 - Prazo de Devolução

Comportamento das empresas	Frequência	%
Prazo máximo de quinze dias.	3	33%
Prazo máximo de trinta dias.	2	22%
A empresa não estabelece prazo para devolução de peças.	4	44%

Fonte: Dados da Pesquisa

As autopeças que responderam ao questionário de pesquisa se depararam com as perguntas referentes a perdas de estoque, do questionamento sobre essa situação, pode-se verificar que as autopeças dividem-se em dois percentuais iguais, porém em alternativas completamente diferentes, 11% admitem já ter sofrido grandes perdas, enquanto que, 78% das empresas asseguram ter sofrido pequenas perdas, que foram praticamente irrelevantes e outros 11% afirmam nunca ter tido perdas.

Tabela 10 - Perdas no Estoque

Situações que ocorreram nas empresas	Frequência	%
A empresa já sofreu grandes perdas.	1	11%
Já houve perdas, mas foram mínimas.	7	78%
Nunca houve perda de estoque.	1	11%

Fonte: Dados da Pesquisa

Ainda sobre as perdas as empresa foram questionadas sobre as causas desse evento, que gerou a informação de que 57% das autopeças tiveram perdas de estoque resultantes de armazenamento prolongado, 14% dizem ter sido lesados por negligencia do responsável do almoxarifado, e 29% afirmam que os danos foram causados por falha do sistema de informação utilizado pela empresa para realizar as movimentações, como entrada e saída de peças do estoque.

Essa pergunta revela o armazenamento como maior causa de perdas ocorridas nos estoques. Pode acontecer que, quando as peças mal armazenadas possam vir a enferrujar, no caso das correias podem ressecar. Essas perdas podem ser simplesmente ocasionadas por prazo de tempo muito extenso, quando uma empresa possui peças em seu estoque que não tem giro. Medidas como, guardar as peças em locais ventilados, protegidos do sol e da chuva, podem evitar esses danos.

Tabela 11 - Fatores que acarretam perdas

Situações que ocorreram nas empresas	Frequência	%
Ocorreram por armazenamento prolongado.	4	57%
Ocorreram por negligencia do responsável.	1	14%
Ocorreram por falhas no sistema de controle de estoque que a empresa utiliza.	2	29%

Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação aos erros que surgem no giro dos itens do estoque, os empresários varejistas de peças, quando questionado sobre quais procedimentos essas falhas são mais constantes, com base no total de empresas analisadas, 29% afirmam ser nos processos de

entrada, 71% delas declaram ser nos eventos de saída, a maior quantidade de erros detectados, enquanto que, outros 14% dizem não ter noção, a respeito de onde ocorrem com mais frequência os erros no estoque.

Anteriormente foi possível verificar que no ato da venda, todos os varejistas de peças participantes dessa pesquisa, afirmam conferir as peças que retiradas do estoque no momento das vendas, entretanto, nessa última questão percebe-se um alto percentual de empresas, afirmando que os maiores erros relacionados ao controle de estoque, estão concentrados em procedimentos de saída.

Tabela 12 - Erros na movimentação do estoque

Situação em que ocorreram nas empresas	Frequência	%
Ocorreram por armazenamento prolongado.	2	29%
Ocorreram por negligência do responsável.	5	71%
Ocorreram por falhas no sistema de controle de estoque que a empresa utiliza.	1	14%

Fonte: Dados da Pesquisa

## 6 CONCLUSÃO

Ao iniciar esse trabalho os objetivos traçados foram analisar os procedimentos de controle de estoque das autopeças de Dourados/MS, e propor sugestões com base nos dados recolhidos. Visto todos os dados e resultados já apresentados ao longo deste, parte-se agora, para o que foi possível constatar a respeito dessas empresas no que tange o gerenciamento e controle de seus estoques.

As autopeças alegaram possuir em sua maioria, pessoal incumbido de realizar as tarefas e controles pertinentes ao gerenciamento de estoques, no entanto, informaram fazer a contagem das peças somente quando existe extrema necessidade, como por exemplo, balanço.

O que se percebe é que essas empresas em sua maioria não têm definidas e nem aplicadas, políticas internas que influenciam no controle de suas mercadorias isso mostra total desinteresse com esse ativo o que pode gerar prejuízos drásticos a elas.

Os varejistas de peças de Dourados/MS se utilizam de sistemas de informação ainda primários, que não atendem com eficácia as necessidades de um processo de gestão de estoque, que possibilite total segurança quanto os dados fornecidos aos seus usuários.

Uma outra percepção, não menos importante que as anteriores, têm que ser levada em conta nessa pesquisa, as empresas não verificam as atividades executadas por seus funcionários. Com isso não aproveitam o recurso humano, que têm a sua disposição, e ainda permitem a esses funcionários a possibilidade de errar na execução de suas tarefas.

Diante das situações expostas acima, se apresenta relação de sugestões quanto à conduta dos gestores, tarefas a serem desempenhadas pelos estoquistas, e proposta de ações aos gerentes de forma que possam controlar com mais segurança, as atividades relacionadas ao estoque.

Os gestores dessas empresas devem agir de forma mais veemente ao instruir seus funcionários, alertá-los da importância dos estoques e de como é importante que eles sejam bem trabalhados. Para isso os gerentes podem convocar reuniões periódicas, apresentar situações, demonstrativos, bem como, viabilizar treinamentos, e até mesmo propor incentivos, relacionados sempre com o alcance de metas estipuladas, quanto às atividades dirigidas ao gerenciamento de estoques.

Aos responsáveis pelos estoques devem ser estendidas responsabilidades quanto a algumas atividades administrativas, como emissão e elaboração de relatórios diários que permitam conferência das atividades realizadas por eles, como das peças movimentadas no

dia anterior, verificar se são compatíveis com as notas de entrada e saída, se as quantidades contidas em estoque conferem com o relatório emitido, através do sistema de informação, que as autopeças utilizam, para controlar os estoques

As empresas neste caso que são pequeno e médio porte devem manter pelo menos dois estoquistas um para dar entrada nas peças, guardá-las, cuidar das entradas em estoques quando devoluções e saídas quando destinadas a garantia, e outro que seja responsável, pela contagem e conferência das peças movimentadas no dia anterior, e verificar se são compatíveis com as notas de venda, devolução e garantia.

Os relatórios emitidos e elaborados pelos responsáveis pelos estoques devem ser passados diariamente aos gestores de estoque, para que dessa forma possam saber qual a real situação da empresa quanto ao seu estoque, bem como mensurar custos, valor do estoque, necessidade de compras, visualizar quais das peças tem um giro melhor, quais não tem giro, elaborar ações quanto às peças sem giro, como pesquisar compradores interessados, para não manter estoques obsoletos, que propiciem perdas futuramente.

Algumas limitações foram encontradas no percurso, para chegar ao fim deste artigo, a principal delas, foi elaborar ao questionário, a procura por questões que falem bastante sobre o estoque, sem que as empresas se sentissem exposta ao respondê-lo. Ainda assim algumas empresas se negaram a participar da pesquisa alegando indiscrição das questões, e exposição demasiada de quem fosse responder.

As autopeças que responderam ao questionário, somente o fizeram, mediante promessa de preservação do seu nome e imagem, e de seus responsáveis, mesmo com essa garantia, ofereceram resistência, pois parte delas levou um mês ou mais para, disponibilizar as respostas.

## 7 REFERÊNCIAS

[...] Avaliação de Estoques. Disponível em <<http://www.ccsa.ufpb.br/~nca/aestoques02.htm>>. Acesso em: 18 junho 2009.

[...] Uma rede de negócios e de inovações. **Revista Solução**. São Paulo, v. 4, n. 29, p. 4-11, novembro. 2009.

ATAMANCZUK; Maurício João; et al. **O fluxograma como ferramenta para avaliação do sistema de controle de estoques**. Disponível em <<http://www.pg.cefetpr.br> >. Acesso em 30 outubro 2009.

BALLOU, Ronaldo H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos / Logística Empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006

CASTILLO, Renata A. F. Del. **Aprendendo sobre pesquisas**. Disponível em <[http://www.ead.unicamp.br/trabalho\\_pesquisa/Pesq\\_quantit.htm](http://www.ead.unicamp.br/trabalho_pesquisa/Pesq_quantit.htm) > Acesso em 30/10/2009

HEERDT, Mauri Luiz. **O projeto de pesquisa**. 2004. Disponível em <[http://inf.unisul.br/~ines/pccsi/O\\_PROJETO\\_DE\\_PESQUISA\\_2004B.doc](http://inf.unisul.br/~ines/pccsi/O_PROJETO_DE_PESQUISA_2004B.doc)>. Acesso em 30 outubro 2009.

BRASIL. **IBRACON nº 1 de 30/06/1992, dispõe sobre as Normas e Procedimentos de Contabilidade**. Disponível em <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/ibracon/npc1.htm>>. Acesso em 10/12/2009.

MARTINS, P. G.; ALT, Paulo Renato campos. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2005.

STRASSBURG, UDO. **O uso da logística na gestão de estoques**, 2006. Disponível em <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/view/367>>. Acesso em 30 outubro 2009.

SUCUPIRA, César A. de C. **Gestão de estoque e compras no varejo**. Disponível em <[www.cesarsucupira.com.br](http://www.cesarsucupira.com.br)>. Acesso em: 05 outubro 2009.

VIANA, João José; **Administração de materiais: Um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2000.