



CIÊNCIA E TECNOLOGIA:
IMPLICAÇÕES NO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

FEPEG

F Ó R U M
ENSINO • PESQUISA • EXTENSÃO • GESTÃO

REALIZAÇÃO:



APOIO:



ISSN: 1806-549X

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO APLICADOS À GESTÃO DE ESTOQUES: ESTUDO DE CASO DA REDE DE LOJAS QUERO PIZZA EM MONTES CLAROS/MG

Autores: ISMAEL MENDES DOS SANTOS JUNIOR, ELLEN JOYCE SANTOS NUNES, REGINALDO MORAIS DE MACEDO, JUNE MARIZE CASTRO SILVA MARTINS, SIMARLY MARIA SOARES, HERÁCLIDES VELOSO MARQUES

Sistemas de informação aplicados à gestão de estoques: estudo de caso da rede de lojas Quero Pizza em Montes Claros/MG

Introdução

A necessidade de informações precisas, completas, confiáveis, e fornecidas em tempo hábil tem feito dos sistemas de informação ferramentas cada vez mais presentes nas organizações. Um sistema de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam os dados, manipulam, armazenam e disseminam as informações destinadas à tomada de decisão, coordenação e controle em uma organização (STAIR; REYNOLDS, 2012; LAUDON; LAUDON, 2011). Os sistemas de informações são utilizados não só por diferentes níveis de alçada (estratégico, tático e operacional), como também por diferentes áreas funcionais, tais como a financeira, contábil, marketing ou a de estoques.

Levando-se em consideração que o setor de estoque de uma empresa é responsável pelo controle de fluxo de materiais internamente devendo, portanto, equilibrar as necessidades e disponibilidades de recursos da organização, torna-se essencial a utilização de sistemas de informação para otimização do controle e do nível de serviço aos clientes internos e externos (ARAUJO, 1978). A realidade das empresas revela que uma das melhores formas de controle de estoque se dá por meio do intercâmbio eficiente de informações e do uso de automação.

A rede de lojas Quero Pizza, unidade de análise deste estudo realizado em 2015, contava com uma central de estoque integrada através de um SI que permite a manipulação de produtos tanto interna quanto externamente, ao atender diariamente os pedidos realizados por cada loja, além de exercer diversas funções que apoiam as várias atividades do setor de estoque. A empresa, que atua no setor alimentício em Montes Claros/MG, contava com 6 lojas, que são administradas com o auxílio de um SI integrado utilizado por seus funcionários em seus diversos setores e lojas.

Assim, o objetivo geral deste trabalho foi analisar a aplicabilidade do SI na gestão de estoques do Grupo Quero Pizza. Para tal, teve como objetivos específicos: levantar as funcionalidades que o SI oferece para área de estoque; avaliar a qualidade da informação sobre os estoques através do cálculo da acurácia; conhecer a satisfação dos usuários.

Material e métodos

Trata-se de um estudo de caso, de caráter descritivo. A unidade de análise trata-se do Grupo Quero Pizza em Montes Claros/MG e a unidade de observação, o SI utilizado pela empresa. Os instrumentos de coleta foram a análise documental, o questionário e a observação participante, que tiveram a finalidade de discernir sobre os benefícios oferecidos pelo sistema, além de buscar conhecer o grau de satisfação dos usuários.

Resultados e discussão

No que se refere às funcionalidades disponibilizadas pelo SI, verificou-se que permite o cadastro dos fornecedores, bem como o cadastro de grupos e subgrupos de produtos necessários para gerar cotações. Também possui um menu para manutenção de produtos, que permite realizar atualização de preços, modificar e visualizar o preço de venda, cadastrar produtos, visualizar composição de produtos em relação a estoque e custos, bem como acessar o histórico de preço.

Quanto aos estoques, permite realizar registros de entrada, de saída e de ajustes de estoque. Para realização do controle de estoques, oferece as seguintes operações: entrada de mercadorias; pedidos de estoque; preço fixo; identificação da posição do estoque; transações de estoque; cancelamento de nota fiscais; acesso ao estoque diário; realização de inventários; relatórios de compras; e relatórios de estoque. Tendo em vista a necessidade de tomada de decisão, após o tratamento dos dados coletados, é possível emitir os seguintes relatórios: ajustes de estoque; ajustes de estoque por grupo de produtos, entradas de mercadorias; pedidos de compra; vendas por grupo de produtos; conciliação de estoque; movimentação de estoque; e sugestão de compra.

Percebe-se a partir da análise de suas funcionalidades que o sistema atua no controle de fluxo de materiais auxiliando nos processos de compras, controle de estoque, armazenamento, e movimentação de materiais. O sistema de informação aprimora os processos das operações da empresa que agrega valor ao produto, trazendo maior agilidade e simplicidade na atuação do gestor.

No que se refere à qualidade das informações, procurou-se aferir as divergências obtidas ao confrontar os dados registrados no sistema com a quantidade física visualizada na central de estoque da empresa. Sendo assim, realizou-se um inventário no dia 09/06/2015, com a finalidade de conhecer a precisão dos registros efetuados pelos usuários. A acurácia, que conforme Nogueira (2010) é calculada pela razão do número de itens em que o registro é igual ao físico em relação ao total de itens, foi de 51,5%. Tal fato pode ser consequência da retirada de materiais sem a autorização da gerente de estoque, lançamento incorreto da quantidade de produtos comprados, contagem imprecisa de produtos na realização do inventário anterior, ou até mesmo roubos. O problema é percebido quando não se atinge nível satisfatório de atendimento às lojas, uma vez que, os pedidos são baseados em informações disponibilizadas nos relatórios. A informação incorreta também afeta diversas funções do estoque, como por exemplo na decisão de quando se deve reabastecer o mesmo, quando se determina o quanto de estoque será necessário para um determinado período e no ato de armazenar os materiais comprados. Por fim, as informações incorretas não permitem que o estoque atue com eficiência disponibilizando os produtos quando solicitados.

Também foi aplicado questionário aos funcionários que trabalham com o sistema na área de estoques para avaliar sua satisfação quanto ao uso do SI. No que se refere ao perfil dos respondentes, verificou-se que 57% são mulheres e 43% são homens. Quanto à função, são gerentes e subgerentes das lojas e trabalham na empresa de 4 meses a até 16 anos. Todos utilizam o sistema diariamente e todos apontaram que o sistema atende às suas necessidades. No que diz respeito a facilidade de uso, 80% dos usuários o consideram fácil de utilizar e outros 20% o consideram muito fácil. Quanto à facilidade de aprendizado, verificou-se que 45% precisaram de um dia para aprender a utilizá-lo e que para 55% foi necessária uma semana. Para 73% foi pouco o esforço necessário e para 27% nenhum esforço foi empregado e todos consideraram que possui boa acessibilidade. Os comandos empregados para utilizar o sistema também foram avaliados: para 73% são bons, para 18% muito bons e 9% os julgam como excelentes. Quanto à segurança de uso e eficiência, verificou-se que para 73% dos usuários oferece alternativas para evitar erros ou auxiliar na recuperação de uma situação problemática e que para 27% o sistema não as oferece. Todos os usuários entendem que o sistema é eficiente. Quanto à estrutura dos relatórios obtidos através do sistema, todos os usuários jugam ser de fácil entendimento, caracterizando a quantidade de informações fornecidas como boa (55%), muito boa (27%) e excelente (18%).



CIÊNCIA E TECNOLOGIA:
IMPLICAÇÕES NO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

FEPEG

F Ó R U M
ENSINO • PESQUISA • EXTENSÃO • GESTÃO

REALIZAÇÃO:



APOIO:



ISSN: 1806-549X

Sabe-se que para garantir o uso adequado do sistema e para que alcance seu propósito, é preciso que os usuários sejam treinados. Quanto à realização de treinamento formal antes de usá-lo, constatou-se que 82% não o receberam e que apenas 18% foram treinados. Constatou-se ainda que 64% dos usuários receberam instruções aos poucos, à medida que tinham dúvidas na execução das tarefas, e 36% afirmaram que nem mesmo este apoio foi fornecido. Através dos dados coletados percebe-se que eles estão satisfeitos com as funções, com o tempo necessário para se executar as tarefas por meio do sistema, com a forma de utilização do sistema e com a sua estrutura. Porém, evidencia-se a questão da necessidade do treinamento formal e melhor suporte às dúvidas durante a execução de suas atividades rotineiras.

Considerações finais

Conclui-se que o SI oferece as funcionalidades necessárias aos diversos processos do setor de estoque, que os usuários estão satisfeitos com o sistema, mas que a qualidade da informação disponibilizada pelo SI possui baixa acurácia. Em relação a esse aspecto, embora as diferenças percebidas não impactem no atendimento às lojas, recomenda-se que a empresa analise qual foi a destinação dos produtos nos quais constatou-se baixa acurácia, visto que pode existir impactos nos custos e também que sejam decorrentes de procedimentos que vem sendo realizados incorretamente no setor de estoques. Recomenda-se também que seja melhorado o procedimento de treinamento formal, para que os funcionários sejam treinados antes de começarem a utilizar o sistema.

Agradecimentos

Agradecemos ao Grupo Quero Pizza por oportunizar a realização deste estudo na empresa e aos funcionários pela disponibilidade em responder aos questionários.

Referências bibliográficas

- ARAÚJO, Jorge Siqueira de. Administração de Materiais. 5 Ed. São Paulo: Atlas, 1978.
- LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. Sistemas de Informações Gerenciais. 9 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- NOGUEIRA, Amarildo de Souza. Logística Empresarial: Uma visão local com o pensamento globalizado. São Paulo: Atlas. 2012.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. Princípios de Sistema de Informação. 9 Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.