GESTÃO DE ESTOQUE E A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP

INVENTORY MANAGEMENT AND IMPLEMENTATION OF THE ERP SYSTEM

Andresa Medalha Sinchetti – andresamsinchetti@gmail.com
Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga – Taquaritinga – São Paulo – Brasil

Moacir José Bertaci – moacir.bertaci@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga – Taquaritinga – São Paulo – Brasil

DOI: 10.31510/infa.v18i2.1193
Data de submissão: 30/08/2021
Data do aceite: 03/11/2021
Data da publicação: 30/12/2021

RESUMO

Em um cenário altamente competitivo entre as organizações e a variedade de produtos existentes no mercado, o gerenciamento de estoque é fundamental, pois o estoque é um dos ativos mais valiosos que a empresa possui, e gerenciá-lo é uma segurança da empresa frente à competitividade. O objetivo deste trabalho é apresentar um estudo do processo de gestão de estoque (compra, armazenagem e venda) e a sua interação com a tecnologia da informação ERP (*Enterprise Resource Planning*), com a análise dos pontos positivos e negativos em uma loja varejista, a Aquececontrol Brasil. A empresa tem como atividades principais o comércio de materiais elétricos e manutenção de equipamentos industriais. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e documental, com entrevista semiestruturada. Foi observado que a utilização de tecnologias que auxiliam o gerenciamento de estoques trazem benefícios e contribuições no crescimento dos negócios, como a redução dos custos e aumento da lucratividade.

Palavras-chave: Gestão de Estoque. Sistema ERP. Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

In a highly competitive scenario between organizations and the variety of products existing in the market, inventory management is critical, since inventory is one of the most valuable assets that the company has, and managing it is a security of the company in the face of competitiveness. This work aims to present a study of the inventory management process (purchase, storage and sale) and its interaction with ERP (Enterprise Resource Planning) information technology, analyzing the positive and negative points in a retail store, Aquececontrol Brazil. The company has as main activities the trade of electrical materials and maintenance of industrial equipment. The methodology used was bibliographic and documentary research, with a semi-structured interview. It has been observed that the use of technologies that assist inventory management brings benefits and contributions to business growth, such as reducing costs and increasing profitability.

Keywords: Inventory Management. ERP System. Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

Entre os diferentes cenários existentes no mercado e gradativamente mais competitivos, as organizações para se manterem operando no futuro buscam pelo avanço em seus controles e suas informações gerenciais de investimentos em novas tecnologias, como por exemplo, a adoção de novos *softwares* que auxiliam no sucesso e crescimento dos seus negócios. Dessa forma, realizou-se um estudo na Aquececontrol Brasil entre a interação da Gestão de Estoque com o Sistema Integrado de Gestão, conhecido como ERP.

Diante da busca pelo sucesso de todas as empresas e da complexidade que envolve esse tema, Rodrigues e Assolari (2007) observaram que o sucesso ou fracasso de muitas organizações encontra-se através do conhecimento dos gestores sobre a estrutura organizacional de suas empresas envolvendo os processos, os serviços e as informações gerenciais precisas e confiáveis na tomada de decisões.

Por conseguinte, Viana (2006) relata a relevância do equilíbrio entre o estoque, consumo e as atividades inter-relacionadas do gerenciamento de estoques como as compras, armazenagem e saídas de mercadorias. Dessa forma, uma boa gestão de estoque alavanca ganhos para empresa melhorando sua eficiência, eliminando falhas, diminuindo custos e aumentando a confiabilidade dos clientes, faz com o que empresas bem estruturadas estejam prontas para enfrentar o mercado e seus concorrentes.

Para tanto, além de um gerenciamento no controle de estoques bem estruturado, a implementação de sistemas de informações desempenha um papel fundamental nas organizações atuais, afetando diretamente o modo de decisão, planejamento e gerenciamento de seus funcionários e na determinação de quais produtos serão produzidos, onde, quando e como. Dessa forma, o ERP se torna um aliado para garantir a sobrevivência e sucesso da organização, através das informações rápidas e precisas (LAUDON; LAUDON, 2004).

Em suma, o objetivo desse trabalho foi analisar a gestão de estoque do gerenciamento atual da empresa citada e a importância do uso da tecnologia ERP que facilita a administração dos materiais na organização, contribuindo para uma maior agregação de valor neste processo e promovendo vantagens competitivas para as organizações (redução dos custos, aumento da lucratividade e da satisfação para os clientes).

Esse artigo científico encontra-se estruturado em 5 seções. Inicialmente na seção 1, apresenta-se a introdução do trabalho. Na seção 2, na fundamentação teórica, é abordado

assuntos relativos a gestão de estoque (compra, armazenagem e venda de mercadorias) e da tecnologia de informação ERP e seus benefícios e problemas associados que auxiliam no controle desse gerenciamento. Já na seção 3, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do artigo. Por seguinte, na seção 4, é realizada uma apresentação do estudo caso e os resultados e discussão dos dados coletados, através de uma entrevista semiestruturada ao gerente da empresa. Assim, na seção 5, são as considerações finais da pesquisa. Por fim, em referências, são todas as bibliografias pesquisadas e utilizadas para o desenvolvimento do artigo; além do questionário aplicado em uma entrevista.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para obtenção de melhores resultados, empresas de todos os segmentos se atentam e dão grande importância para a gestão e o controle de estoque, além da adequação ao processo de globalização, implementando novas tecnologias (MARTELLI; DANDARO, 2015). Dessa forma, através do material teórico e ideologias de autores sobre o tema abordado, pode-se submeter os subtópicos dessa seção no processo de gestão de estoques através da compra, armazenagem e venda e da tecnologia de informação ERP e seus benefícios que auxilia no alcance do sucesso das organizações.

2.1 Gestão de estoque

Para Ballou (2006, p. 271), “estoques são ajuntamentos de matérias-primas, componentes, materiais de processo e produtos acabados que surgem em numerosos pontos do canal de produção e logística das empresas.” No entanto, deve-se destacar que a administração de estoques é extremamente essencial devido aos estoques serem grandes geradores de custos e necessitarem de espaços para serem armazenados.

A Gestão de Estoque é essencial dentro de qualquer organização e está ligada à demanda dos bens e serviços. A venda dos produtos difere em determinadas quantidades e épocas do ano, ou seja, são os produtos sazonais relacionados as quatro estações do ano ou as datas comemorativas presentes no calendário anual. Assim, para atender toda a demanda de mercado, é preciso haver planejamento e controle de estoque (SOUZA *et al.*, 2016).

Como os estoques são um dos grandes geradores de custos, eles devem ser minimizados desde que atende as necessidades dentro da empresa. Para isso, alguns critérios de auxílio e controle da gestão podem ser seguidos para que os objetivos sejam alcançados. Dessa forma, definir o momento ideal para compra de mais mercadorias, a quantidade ideal, a busca por melhores preços, atendimento dos níveis de segurança e qualidade no atendimento ao cliente, são elementos fundamentais para redução de custos, aumento da lucratividade e satisfação para os consumidores finais (VIEIRA, 2009).

2.2 Processos de compra, armazenagem e venda

De acordo com os estudos realizados por Ballou (2007), a gestão de estoque é um procedimento necessário de planejamento, coordenação e controle de toda a compra, armazenagem e venda de mercadorias. Dessa forma, o gestor da produção deverá analisar cuidadosamente a dosagem de estoques dentro da empresa, para que não haja desperdícios de acúmulos de mercadorias, mas que haja produtos no momento exato ao serem solicitados pelos clientes.

Abaixo serão detalhados cada um desses processos:

Compra: A função compra faz parte de um segmento essencial do Departamento de Materiais ou Suprimentos, tem por finalidade suprir, planejar, satisfazer, verificar e providenciar as necessidades de materiais ou serviços no momento certo e quantidades corretas (DIAS, 2010).

Ainda diante do pensamento de Dias (2010), além da compra ser uma operação essencial da área de materiais, a compra bem-feita com a devida verificação dos prazos, preços, qualidade e volume e o bom relacionamento com o mercado fornecedor é um dos meios que a empresa deve usar para reduzir os custos.

Armazenagem: Possuir um método adequado de estocagem de matéria prima, peças em processamento e produtos acabados permite que haja diminuição nos custos de operação da empresa e melhoras na qualidade dos produtos, além de acelerar o ritmo de trabalho (DIAS, 2010).

Complementando a ideia do autor anterior, a principal função da armazenagem é diminuição da distância entre a venda e a compra. Através do planejamento, da organização e do espaço disponível para armazenagem de materiais de acordo com as normas estabelecidas

para cada tipo de produto, é possível visualizar os produtos que necessitam ser retirados e vendidos rapidamente e os que precisam ser repostos a tempo (SOUZA *et al.*, 2016).

Venda: Rezende (2018) relata que a empresa possuir estoque é atender as necessidades dos clientes no momento que o produto for solicitado. Com essa afirmação, pode-se perceber que possuir estoques na empresa diminui o prazo de entrega do produto e aumenta a satisfação e confiabilidade do cliente.

Portanto, o gerenciamento de estoque é saber o que, quando e quanto adquirir de estoques e também receber, armazenar e guardar os materiais de acordo com as normas estabelecidas. Assim, um bom gerenciamento de estoques pode ser uma vantagem competitiva entre as empresas, pois reduz custos, gera lucro para a empresa e principalmente a satisfação para os clientes.

2.3 Tecnologia da informação ERP: benefícios esperados e problemas associados

O ERP, é uma sigla que vem do inglês e que significa *Enterprise Resource Planning,* ou seja, Planejamento dos Recursos da Empresa (PORTAL ERP, 2016).

No Brasil e no mundo, em pequenas e médias empresas, as tecnologias geradoras de informações ERP são muito utilizadas devido ser um sistema de gestão empresarial integrado, permitindo a operação da empresa em um único sistema de informação atendendo todas as áreas em um mesmo banco de dados, minimizando o trabalho manual e otimizando os dados financeiros, administrativos e operacionais; além da maior confiabilidade nas informações (RODRIGUES; ASSOLARI, 2007).

Por conseguinte, a implementação do sistema ERP além de trazer muitos benefícios para a organização, pode também oferecer alguns problemas associados e encontrados na literatura Souza e Saccol (2003, p. 69), conforme o quadro abaixo:

Quadro 1 – Benefícios e problemas ERP

CARACTERÍSTICAS	BENEFÍCIOS	PROBLEMAS
São pacotes comerciais	- Redução de custos de informática; - Foco na atividade principal da empresa; - Redução do *backlog*deaplicações; - Atualização tecnológica permanente, por conta dofornecedor.	- Dependência do fornecedor; - Empresa não detém o conhecimento sobre o pacote.
Usam modelos de processos	- Difunde conhecimento sobre *best practices;* - Facilita a reengenharia deprocessos; - Impõe padrões.	- Necessidade de adequação do pacote à empresa; - Necessidade de alterar processos empresariais; - Alimenta a resistência à mudança.

São sistemas integrados	- Redução de retrabalho e inconsistências; - Redução da mão-de-obra relacionada aprocessos de integração de dados; - Maior controle sobre a operação da empresa; - Eliminação de interfaces entre sistemasisolados; - Melhoria na qualidade da informação; - Contribuição para a gestão integrada; - Otimização global dos processos daempresa.	- Mudança cultural da visão departamental para a de processos; - Maior complexidade de gestão deimplementação; - Maior dificuldade na atualização do sistema, pois exige acordo entre vários departamentos; - Um módulo não disponível pode interromper o funcionamento dos demais; - Alimenta a resistência à mudança.
Usam bancos de dados corporativos	- Padronização de informações e conceitos; - Eliminação de discrepâncias entre informações de diferentes departamentos; - Melhoria na qualidade da informação; - Acessos a informações para toda a empresa.	- Mudança cultural da visão de "dono da informação" para a de "responsável pela informação"; - Mudança cultural para uma visão de disseminação de informações dos departamentos por toda a empresa; - Alimenta resistência à mudança.
Possuem grande abrangência funcional	- Eliminação da manutenção de múltiplos sistemas; - Padronização de procedimentos; - Redução de custos de treinamento; - Interação com um único fornecedor.	- Dependência de um único fornecedor; - Se o sistema falhar, toda a empresa pode parar.

Fonte: Adaptado de Souza e Saccol (2003)

Mediante os benefícios e problemas abordados sobre a utilização do *software* ERP, o comprometimento e envolvimento da corporação da empresa responsável pelo sistema de informação deve-se compreender a sua importância, pois além das mudanças tecnológicas e funcionais, o avanço desta tecnologia traz a necessidade de mudança cultural e passa a exigir das pessoas a capacidade de reciclar seus conceitos para o alcance do sucesso do objetivo proposto, como redução dos custos, aumento da lucratividade e da satisfação para os clientes (RODRUIGUES; ASSOLARI, 2007).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento e alcance dos objetivos propostos nesse artigo utilizamos uma pesquisa descritiva, pois segundo Alyrio (2009), ela busca métodos de coleta de dados, análise e descrição das características da gestão de estoque e do sistema ERP, seguindo em direção a abordagem de pesquisa qualitativa, que permite a compreensão da complexidade e os detalhes das informações obtidas.

Outras técnicas de pesquisa que serão abordadas são: a pesquisa bibliográfica, que de acordo com Gil (2008), utiliza-se livros e artigos científicos para o desenvolvimento e

compreensão do assunto pesquisado. Uma pesquisa documental, recorrente de registros e documentos com dados da empresa que direciona para um estudo de caso, que seguinte Alyrio (2009), é um meio aprofundado de estudo da organização de dados administrativos e econômicos, analisando uma situação específica relacionado a empresa Aquececontrol Brasil, com a finalidade de descrever a gestão de estoque e a sua interação com a tecnologia de informação.

As formas de coleta de dados serão: uma observação e uma entrevista semiestruturada.

A observação, em concordância com Gil (2008), é um elemento fundamental para a pesquisa desde a formulação do problema, coleta, análise e interpretação dos dados. Para isso, houve uma observação no gerenciamento de estoques da empresa comercial varejista, como os aspectos de compra, armazenamento e saída de mercadorias e também a interação com a tecnologia utilizada, como o ERP, para análise do custo, lucratividade e satisfação dos clientes.

Nesse artigo científico também será aplicada uma entrevista semiestruturada, que através do pensamento de Gil (2008), esse tipo de entrevista torna-se adequada para o levantamento de dados, padronização e rapidez da abordagem do assunto através de um questionário aplicado ao pesquisado, que será o gerente da empresa, respondendo por escrito as perguntas que serão feitas baseado em uma pesquisa aplicada por Rodrigues e Assolari, (2007). Assim, o questionário será baseado e aplicado conforme o assunto de gestão de estoque e os pontos positivos e negativos da implementação do sistema ERP, atingindo as informações necessárias para o entendimento e análise do que foi proposto.

4 ESTUDO DE CASO/RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 A Aquececontrol Brasil

A empresa, que fica localizada na cidade de Ribeirão Preto/SP, é uma filial da Nobre Brasil – Resistências Elétricas, que no ano de 2010, surgiu do desejo e empreendedorismo de vários profissionais de mercado e com sua ampla experiência de 25 anos no ramo, foi a primeira loja especializada em resistências elétricas e aquecimento industrial do interior paulista.

A Aquececontrol Brasil apresenta uma ampla gama de produtos estocados (resistências industriais, sensores e cabos), sendo que alguns estão sendo importados da

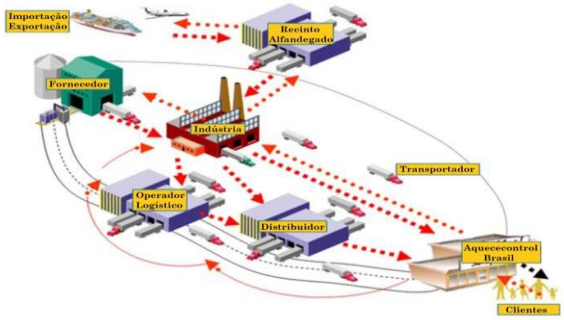
China, além de uma variada linha de instrumentos digitais para sistemas de automação industrial (controladores e indicadores de painel para processos industriais).

Através de avaliações minuciosas de matéria-prima, inspeções detalhadas de processos internos e de teste final de cada item produzido, certificam os produtos NOBRES de livre defeitos e problemas, e através disso, possuem o Certificado de Qualidade ISO (Organização Internacional de Normalização) 9001, garantindo a qualidade de produtos e serviços (NOBRE BRASIL, 2017).

4.1.1 Análise da gestão de estoque atual

Na empresa Aquececontrol Brasil, a cadeia de suprimentos é realizada conforme a figura abaixo, no qual demonstra o processo de Gestão de Estoque (compra armazenagem e venda de mercadorias). Dessa forma, um bom entendimento dessa cadeia produtiva, auxilia no alcance de melhores resultados como a redução dos custos, aumento da lucratividade e da satisfação para os clientes (HOINASKI, 2017).

Ilustração 1 – Processo de logística da empresa Aquececontrol Brasil



Fonte: (SUCUPIRA, 2009 apud MANGINI, 2017), adaptado pelos autores (2021)

Além do transporte rodoviário ao qual é muito utilizado no Brasil, a filial da Nobre Brasil também conta com outros modais de transporte para o recebimento e entrega de suas mercadorias, como o modal aeroviário e hidroviário, que é decorrente da compra de mercadorias de suas novas parcerias e fornecedores internacionais.

Em relação a essa cadeia, há uma relação entre o poder de barganha das fábricas, das distribuidoras e da loja. Dessa forma, uma distribuidora pode ter um maior poder de barganha sobre a fábrica e vender seus produtos mais baratos para as lojas. Por outro lado, se há um varejista com maior poder de barganha, o elo da cadeia é alterado. Portanto, se a loja possuir um maior poder de barganha, ela consegue adquirir produtos de seus distribuidores com preços mais baixos que o habitual, praticando preços mais competitivos que os seus principais

concorrentes Resispar e Fraellio, reduzindo custos e aumentando a lucratividade (REZENDE, 2018).

Através de uma avaliação da qualidade do produto e análise de mercado em relação a custo *versus* benefício, a empresa estudada conta com mais de 1097 (mil e noventa e sete) fornecedores (entre ativos e inativos), nos quais seus principais parceiros e fornecedores são: Novus, Inova, Digimec, Metaltex, FullGauge, Thermoval, Robertshaw, Pan Electric, MarGirius, KL do Brasil, WEG Industries, Coel e a Hidroconfort; além disso, beneficia com uma equipe técnica especializada em aquecimento elétrico e uma eficiente prestação de serviços aos seus clientes.

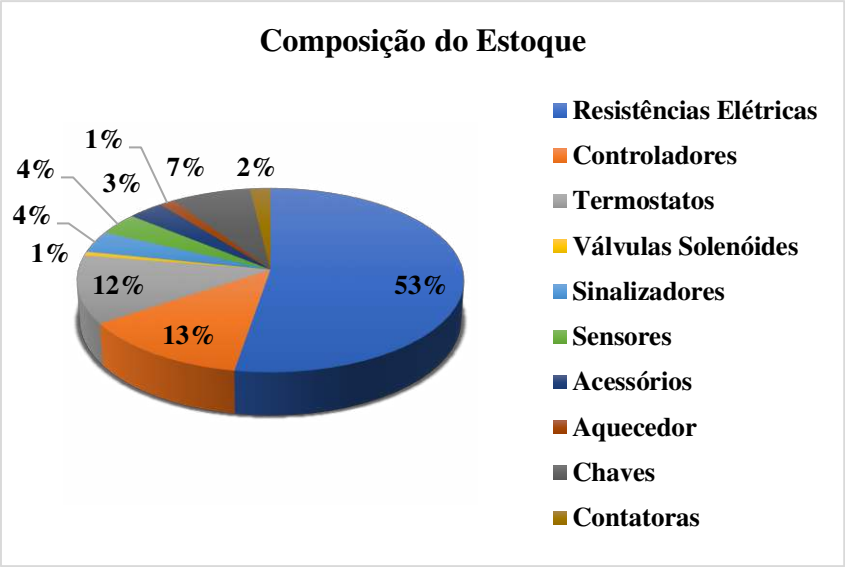
Para efetuar o controle de entrada e saída de mercadorias, a pessoa responsável por esse setor realiza um controle através da nota fiscal emitida de cada saída de produto e assim, através de um levantamento diário dos estoques, realiza o processo de solicitação de compra de mercadorias, com o objetivo de obter produtos de qualidade e preço acessível para o consumidor final.

Na falta de alguma mercadoria, e empresa oferece a seus clientes outra marca do mesmo produto e fazem a reposição da mercadoria com o menor tempo possível. A reposição de estoque sempre é feita diariamente e semanalmente.

Depois de realizada a compra e a mercadoria entregue, há uma conferência e lançamento de cada item no sistema da loja chamado ERP, auxiliando nos departamentos de compra, armazenagem e venda.

Após o registro das mercadorias no sistema, os itens são armazenados dentro de estoques setorizados em relação a marca, produto e segmento. Vejamos alguns dos principais produtos na figura a seguir:

Gráfico 1 – Principais produtos da composição do estoque



Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Dessa forma, os produtos armazenados ficam no local apropriado até a sua devida venda ao consumidor final, prezando sempre a qualidade dos produtos, um bom atendimento e a satisfação dos clientes.

4.1.2 Análise da importância do *software* utilizado

Para facilitar o controle de compra, armazenagem e venda de mercadorias, a Aquececontrol Brasil utiliza um sistema empresarial chamado ERP – SYSEMP, implementado em maio de 2019.

No intuito de compreender como a utilização do *software* ERP traz benefícios e colabora no crescimento dos negócios, foi feita uma entrevista ao gerente da empresa para entendermos sobre o processo de decisão e escolha, implantação, *software*, crescimento físico, melhorias dos processos e resultados, e finalmente, sobre o *software* em relação as estratégias e diferencial competitivo (RODRIGUES; ASSOLARI, 2007).

O primeiro tema foi baseado sobre a decisão e escolha em relação a implantação do *software* ERP. Em primeiro momento, antes de a Aquececontrol Brasil tomar a iniciativa da decisão e a implementação do *software*, houve um responsável técnico auxiliando no processo de escolha, avaliando e comparando-o com outros *softwares* existentes no mercado.

Após o tema anterior de decisão e escolha, o segundo tema é sobre a implementação do *software* dentro da empresa. A empresa optou pela implementação do ERP devido trazer maior controle no processo de gestão de estoques, confiabilidade das informações e maior transparência dos dados e tomadas de decisões mais ágeis e assertivas. Mas, durante o processo de implementação, houve uma consultoria especializada e um responsável técnico acompanhando o processo de treinamento dos usuários e nas readequações dos processos, ao qual foi demorado e custoso. Não houve resistência por parte dos colaboradores, ao qual conseguiram o apoio de todos dentro da empresa nesse processo de novas mudanças e adaptações.

Sobre o *software,* tema 3, a empresa está satisfeita com o sistema, relatando que o *software* atendeu as expectativas esperadas, como ganhos em termos de agilidade nos processos e nos negócios, apesar do custo de manutenção elevado.

Na fase sobre o crescimento físico, tema 4, ainda é um pouco cedo para falar sobre o processo de crescimento da empresa, pois a implementação do *software* ERP é recente e tem um pouco a mais que dois anos de implantação.

No tema 5, a Aquececontrol Brasil afirmou que houve melhorias nos processos, ocasionado pela busca de maior avanço e segurança nos controles de gestão da produção. Também houve melhorias nos processos internos, como os de: auditoria interna, compras, reposição e controle de estoques, vendas, cobranças, pagamentos de fornecedores, atendimento aos clientes e até satisfação dos clientes quanto à entrega. Mas, deve-se prestar atenção, pois um único erro ao inserir um dado novo sobre determinado setor pode comprometer toda a empresa.

Em virtude da utilização do novo *software*, sobre as melhorias nos resultados (tema 6), houve uma melhoria significativa em relação ao aumento de vendas, diminuição das despesas, controle dos resultados e ganhos financeiros. Com o uso do novo sistema, possibilitou maior agilidade no atendimento e implantações de novas receitas.

E por fim, o último tema 7, sobre o *software* em relação às estratégias e diferencial competitivo, a referida empresa reconheceu que conseguiu atingir um direcional competitivo (otimização de tempo, redução de falhas humanas e mais transparência de dados) em função das informações obtidas pelo *software,* como a redução dos custos, aumento da lucratividade e da satisfação para os clientes. Além do crescimento da Empresa Nobre Brasil, como a implantação de uma Filial, que é a Aquececontrol Brasil.

4.2 Análise e discussão dos resultados finais

Baseado na entrevista feita ao gerente da empresa, pode-se perceber que ao optar pela implementação do *software* ERP, deve-se ter em mente que além de trazer muito benefícios para a organização, oferece alguns problemas.

A seguir, segue análise dos pontos positivos e negativos em relação a implementação do *software* ERP destacados pela empresa Aquececontrol Brasil:

Quadro 2 – Pontos positivos e negativos na implantação e utilização do *software* da Empresa Aquececontrol Brasil

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
- Maior controle no processo de gestão de estoque; - Confiabilidade das informações; - Maior transparência dos dados e informações; - Tomadas de decisão mais ágeis e assertivas; - Diferencial competitivo: otimização de tempo, redução de falhas humanas e mais transparência de dados; - Redução de custos; - Aumento das receitas; - Satisfação dos clientes.	- O processo de transição de um modelo descentralizado para o modelo integrado pode ser demorado e custoso; - Implantação lenta e trabalhosa; - Necessidade de contratar uma consultoria especializada para ajudar na implantação do ERP; - Custo de manutenção elevado; - Um único erro na hora de inserir um dado novo sobre determinado setor pode comprometer toda a empresa.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

5 CONCLUSÃO

Considerando o objetivo desse estudo, ou seja, analisar a gestão de estoque do gerenciamento atual da empresa citada e a importância do uso da tecnologia ERP, pôde-se chegar a conclusão de que houve melhorias em relação a sua implementação, tornando os processos empresarias mais ágeis e a extração de informações mais acuradas.

Por outro lado, apesar dos pontos negativos encontrados, como o alto custo de implantação e manutenção do *software*, ainda foi viável a sua implementação, pois houve um aumento nas receitas e diminuição das despesas, devido as tomadas de decisões mais ágeis e da confiabilidade e segurança dos dados e informações.

Portanto, em relação ao estudo de caso aplicado na empresa Aquececontrol Brasil, pôde-se concluir que a tecnologia da informação realmente beneficia o processo de gestão e o crescimento dos negócios, contribuindo para uma maior agregação de valor neste processo e promovendo vantagens competitivas para as organizações como a redução dos custos, aumento da lucratividade e da satisfação para os clientes.

ENTREVISTA

1) Fale um pouco sobre a empresa Aquececontrol Brasil.
2) Quais são os seus principais concorrentes?
3) Como os fornecedores são selecionados e escolhidos?
4) Quantos fornecedores a empresa possui e quais são os mais importantes? Citar os nomes dos fornecedores.
5) Quais são os principais produtos?
6) Como funciona o processo de compra, armazenagem e venda das mercadorias?
7) Na falta de alguma mercadoria, o que a empresa faz?
8)A empresa utiliza algum *software* (programa) que auxilia no controle de estoque? Cite o nome do *software* utilizado e um pouco de como ele funciona.
9) Fale um pouco sobre o processo de decisão e escolha, implantação, *software*, crescimento físico, melhorias dos processos e resultados e sobre o *software* em relação às estratégias e diferenciais competitivos.
10) Quais são os pontos positivos e negativos da implementação do *software* utilizado?

REFERÊNCIAS

ALYRIO, R. D. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. Volume único. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

_____. **Logística empresarial:** transporte, administração de materiais e distribuição física. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

DIAS, M. A. P. **Administração de materiais:** uma abordagem logística. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
Hoinaski, F. **Gestão da cadeia de suprimentos:** 7 desafios e como superá-los. Ibid System Solutions. 25 jan. 2017. Disponível em: https://www.ibid.com.br/blog/gestao-da-cadeia-de-suprimentos-7-desafios-e-como-supera-los/. Acesso em: 23 jun. 2021.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informações gerenciais:** administrando a empresa digital. Tradução Arlete Simille Marques; revisão técnica Erico Veras Marques, Belmiro João. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

MANGINI, C. **Controle das operações logísticas de produtos farmacêuticos.** I Workshop de Logística Farmacêutica. Abr. de 2017. Disponível em: http://www.empregiarqs.provisorio.ws/arqs_st/12904434461672746/pdf/20170519095632_1495198585804. Acesso em: 21 jul. 2021.

MARTELLI, L. L.; DANDARO, F. Planejamento e controle de estoque nas organizações. **Gestão Industrial.** Ponta Grossa, v. 11, n. 02, p. 170-185, maio 2015.

NOBRE BRASIL. **Site institucional.** 2017. Disponível em: https://nobrebrasil.com/. Acesso em: 02 abr. 2021.

PORTAL ERP. **Entenda ERP**. 2016. Disponível em: http://portalerp.com/. Acesso em: 07 jul. de 2021.

REZENDE, J. P. **Gestão de estoques:** um estudo de caso em uma empresa de materiais para construção – REZENDE. Brasília: Monografia apresentada no Centro Universitário de Brasília, novembro de 2018.

RODRIGUES, M.; ASSOLARI, L. M. D. A. **A tecnologia da informação ERP e seus benefícios da gestão de processos e crescimento dos negócios.** XXXI Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro-RJ, 22 a 26 set. 2007.

SOUZA, I. T. D. et al. **Sistema integrado de gestão de estoque e armazenagem:** estudo de caso em um supermercado de pequeno porte. XIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET). Resende-RJ, 2016.

SOUZA, C. A.; SACCOL, A. Z. (Org.). **Sistemas ERP no Brasil:** (*EnterpriseResource Planning*): teoria e casos. São Paulo: Atlas, 2003.

VIANA, J. J. **Administração de materiais**: um enfoque prático. 1. ed. 2000; 6. reimpressão 2006. São Paulo: Atlas, 2006.

VIEIRA, H. F. **Gestão de estoques e operações industriais.** Curitiba, PR: IESDE, 2009.

aquececontrol brasil

DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO

Autorizamos para os devidos fins, a senhora Andresa Medalha Sinchetti, R.G. 41.482-996-7, a divulgar o nome, os dados e as fotos da Empresa AQUECECONTROL COMÉRCIO DE MATERIAIS ELÉTRICOS E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA, CNPJ 29.314.545/0001-54, em seu Trabalho de Conclusão de Curso: Artigo Científico, intitulado a Gestão de Estoque e a Implementação do Sistema ERP, a ser apresentado na Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga/SP.

A aluna compromete-se a não utilizar/divulgar, por nenhum meio, os dados confidenciais da referida empresa.

Ribeirão Preto/SP, 04 de agosto de 2021

Marcus Vinicius Lucente Montezano

Diretor

35.328.447-6

Registro Civil das Pessoas Naturais de Ribeirão Preto-SP

Reconheço por semelhança a firma de: MARCUS VINICIUS LUCENTE MONTEZANO, em documento sem valor econômico. Dou fé.

Ribeirão Preto, 05 de agosto de 2021.

Em Testº da verdade. Cod.

Nazara Aparecida Sgotti Valadares Brandão

Escrevente Autorizada

Registro Civil das Pessoas Naturais

Ribeirão Preto São Paulo

Nazara Aparecida Sgotti Valadares Brandão

Escrevente Autorizada

Totais R$ 6,75

FIRMA 1

29.314.545/0001-54

AQUECECONTROL COM. DE MAT. ELÉTRICOS E MANUT. DE EQUIP. LTDA

Avenida Saudade, 2298 - Sala 01

Campos Elíseos - CEP 14.085-000

RIBEIRÃO PRETO - SP