



**INSTITUTO
FEDERAL**

Amazonas

**INSITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
AMAZONAS – IFAM
CAMPUS MANAUS DISTRITO INDUSTRIAL
CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

OSCAR LOPES DE OLIVEIRA NETO

**PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ABASTECIMENTO DE
ESTOQUE DE UMA EMPRESA VAREJISTA DE MANAUS**

**MANAUS – AM
2022**

**INSITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
AMAZONAS – IFAM
CAMPUS MANAUS DISTRITO INDUSTRIAL
CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

OSCAR LOPES DE OLIVEIRA NETO

**PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ABASTECIMENTO DE
ESTOQUE DE UMA EMPRESA VAREJISTA DE MANAUS**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido a coordenação do curso
superior em Tecnologia em Logística do
Instituto Federal de Educação, Ciência
e Tecnologia do Amazonas, como
requisito parcial para obtenção de título
de Tecnólogo em Logística

Orientador: Giskele Luz Rafael

**MANAUS – AM
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O48p Oliveira Neto, Oscar Lopes de
Planejamento e controle de abastecimento de estoque de uma empresa varejista de Manaus / Oscar Lopes de Oliveira Neto. — Manaus, 2022.
17f.: il.

Monografia (Graduação) — Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, *Campus* Manaus Distrito Industrial, Curso Superior de Tecnologia em Logística, 2022.

Orientador: Prof.^a Giskele Luz Rafael, Ma.

1. Abastecimento de pedido. 2. Planejamento e controle de estoque. 3. Comércio varejista. I. Rafael, Giskele Luz. II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas. III. Título.

CDD 658.78

Elaborada por Oziane Romualdo de Souza (CRB11/ nº 734)

OSCAR LOPES DE OLIVEIRA NETO

**PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ABASTECIMENTO DE ESTOQUES DE UMA
EMPRESA VAREJISTA DE MANAUS**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido a coordenação do curso
superior em Tecnologia em Logística do
Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Amazonas, como
requisito parcial para obtenção de título
de Tecnólogo em Logística

Orientador: Giskele Luz Rafael

Aprovado em 25 de novembro de 2022


BANCA EXAMINADORA



Prof. MSc. GISKELE LUZ RAFAEL

Orientadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM)



Prof. MSc. MARCOS CARNEIRO DA SILVA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM)



Prof. Esp. JEFFERSON FERNANDO DA SILVA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM)

**MANAUS – AM
2022**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
2 REFERÊNCIAL TEÓRICO	5
2.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ESTOQUES	5
2.1.1 CURVA ABC.....	6
2.1.2 PONTO DE RESSUPRIMENTO	6
2.1.3 ESTOQUE MÍNIMO, ESTOQUE MÁXIMO E ESTOQUE DE SEGURANÇA	7
2.2 ANÁLISES DE ABASTECIMENTO DE PEDIDOS	7
2.2.1 GIRO DE ESTOQUE	8
2.2.3 ACURÁCIA DE ESTOQUE	8
2.2.4 COBERTURA DE ESTOQUE	8
2.2.5 ANÁLISE DE CLIENTELA	9
3 METODOLOGIA	9
3.1 QUANTO AOS FINS.....	9
3.2 QUANTO AOS MEIOS	10
3.3 LOCAL DE ESTUDO	10
3.4 COLETA DE DADOS.....	10
4 RESULTADO E DISCUSSÕES	10
4.1 LOCAL DE PESQUISA	10
4.2 PLANEJAMENTO E O CONTROLE DE ABASTECIMENTOS DA EMPRESA.....	10
4.2.1 SISTEMA DE GERENCIAMENTO LOGÍSTICO.....	11
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
REFERENCIAL	14

PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ABASTECIMENTO DE ESTOQUES DE UMA EMPRESA VAREJISTA DE MANAUS

Oscar Lopes de Oliveira Neto

RESUMO

Estoques são de suma importância para o comércio varejista haja vista sua importância no suprimento dos clientes. Desse modo, estoques afetam diretamente nas metas empresariais. Para que o gerenciamento de estoque seja eficaz, faz-se necessário um bom planejamento e controle dos abastecimentos de produtos dos estoques. Por apresentarem bens ativos das empresas, os estoques necessitam de políticas que promovam ações voltadas para sua manutenção regular e eficiente. Por conseguinte, o objetivo desse estudo é compreender como o planejamento e o controle de abastecimento dos estoques é realizada em uma empresa que comercializa bens e serviços voltados a tecnologia. O estudo considerará não apenas conceitos teóricos baseados nos estudos de outros autores sobre o que significa planejamento e controle, como também conceitos de análises de abastecimentos de estoques que devem ser consideradas para tomadas decisões. Os conhecimentos acerca desses conceitos auxiliaram na compreensão das ações tomados pelos gestores da logística de abastecimentos da empresa estudada no que tange ao suprimento dos estoques das filiais da organização que se encontram por todas as zonas de Manaus.

Palavras-chave: abastecimento de pedido; planejamento e controle de estoque; comércio varejista

ABSTRACT

Inventories are of paramount importance for the retail trade since it is in them where the products are to meet the demand of its customers. In this way, inventories directly affect business goals. In order for inventory management to be effective, it is necessary to have good planning and control of product supplies from inventories. Since in inventories, as they present active assets of the companies, they need procedural policies to carry out actions that occur in them. Thus, the objective of this study is to understand how the planning and control of stock supply is carried out in a company that sells technology-oriented goods and services. The study will consider not only theoretical concepts based on studies by other authors on what planning and control means, but also concepts of analysis of stock supplies that must be considered for decision making. Prior knowledge of these concepts, therefore, helped to understand the actions taken by the supply logistics managers of the company studied regarding the supply of stocks from the organization's branches that are located throughout Manaus.

Keywords: order fulfillment; inventory planning and control; retail trade

INTRODUÇÃO

Empresas cujas funções são voltadas a venda de mercadorias tem o estoque como o setor primordial para a correta execução de suas atividades. Pois é nesse setor onde boa parte da mercadoria se encontra para atender a demandar de seus

clientes. Desse modo, compreende-se que o estoque não é um setor isolado por causa dos impactos atuantes diretamente no setor financeiro, portanto, os estudos sobre estoque vão além do fluxo de entrada e saída de mercadorias é fundamental para os objetivos organizacionais.

Assim, as organizações do segmento varejista e atacadista empenham-se de no atendimento suas demandas do mercado para oferecer serviço adequado ao cliente. Para isso, o abastecimento de estoque precisa traçar análises de procedimentos e criar planejamentos consistentes a fim de manter tanto o controle quanto a oferta de produtos.

Em vista disso, o gerenciamento do estoque precisa compreender questões que abrangem o tempo de armazenagem do produto, condições de armazenamento, custos de armazenamento. Bem como o consumo, controle e movimentação de materiais, desde a entrada até a saída do armazém.

A importância da pesquisa se faz devido as implicações dos estoques para o setor financeiro, impactando nos lucros e nas metas empresariais. Considerando que gerenciamento de estoque apresenta alguns tópicos relevantes para serem abordados, o estudo buscar compreender como o planejamento e o controle dos estoques é realizado em uma empresa que comercializa bens e serviços voltados a tecnologia.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ESTOQUES

Planejamento e controle de estoques é um fator crucial para que os objetivos organizacionais sejam alcançados. Dessa forma, faz-se necessário entender o que é planejamento e controle. Planejamento pode ser compreendido como um agregado de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para a consolidação de um propósito (MARIN, NICHELE, p, 125, 2021). Enquanto controle, está relacionado a monitoramento, fiscalização, manutenção. Para Tubino (2000) é a ponte entre planejamento e execução, responsável por apontar desvios, oferecer recursos e aplicar ações corretivas.

Assim, planejamento e controle de estoques consistem no cumprimento dos propósitos organizacionais, através do suprimento de serviços, cobrindo as necessidades de clientes e atendimento de demandas. Slack et al (2009) o define como local onde recursos ficam acumulados para suprir um sistema de transformação.

Tadeu (2010) sustenta que o estoque pode de ser pensado como um local onde um conjunto de materiais ficam acumulados por um determinado tempo, assim sendo, possuindo valor atrelado.

Bowersox e Closs (2007) explicam que é indispensável existir políticas e procedimentos para o gerenciamento de decisões no estoque. Filho (2007) compreende que o controle sobre estoque deve mensurar as movimentações, o armazenamento, a localização e a sua utilização para que os fins da existência dos estoques sejam atendidos. Logo, o desenvolvimento de metodologias de procedimentos é necessário para o controle de estoque.

Podemos compreender metodologia como um sistema de aplicação de métodos, princípios e regras (VITORIANO & NETO, 2015). Isso significa que metodologia é um estudo sobre quais práticas serão executadas para que um procedimento seja realizado. No caso dos estoques, a metodologia deve considerar alguns fatores como demanda, entrada/saída de produtos, características dos produtos, espaço e tempo de armazenamento. Algumas metodologias de controle de estoques são: curva ABC; ponto de ressuprimento; estoque máximo e mínimo; estoque de segurança.

2.1.1 CURVA ABC

A curva ABC, também muito conhecida como a curva de Pareto, é uma metodologia que visa categorizar os valores dos produtos dentro de um estoque. Arnold (2009) entende a curva ABC como a separação dos produtos através de porcentagem. Os produtos de classe A são 20% da quantidade total de itens presentes no estoque, porém que representam 80% do valor total guardado. Enquanto os de classe B, representa 30% dos produtos totais armazenados cujo custo de investimento é de 15%. E por fim, os produtos de classe C constam 50% de peças físicas presentes no estoque, porém cujo valor é de apenas 5%.

2.1.2 PONTO DE RESSUPRIMENTO

Ponto de ressuprimento é compreendido por Freitas (2016) como a capacidade de atender a demanda. A existências dos estoques se dá por ser o local onde itens demandados são mantidos até que sejam entregues aos clientes. Por isso, é preciso que o controle do estoque verifique qual é quantidade mínima de produtos que se

necessita ter no estoque de modo que evite a falta de item para atender pedidos de cliente.

2.1.3 ESTOQUE MÍNIMO, ESTOQUE MÁXIMO E ESTOQUE DE SEGURANÇA

Para que haja produtos suficientes no atendimento da demanda de modo que também não haja excesso que aumentem os custos de estoque, o planejamento e controle de estoque precisa abranger questões de estoque mínimo, máximo e de segurança. O estoque mínimo é a quantidade mínima de um determinado item mantido no estoque que não falte para atender a demanda, e por isso ele também é considerado como estoque de segurança, para caso ocorra eventuais problemas como ressurgimento por parte de fornecedores. Por sua vez, o estoque máximo é a capacidade financeira de manter em seus estoques produtos de limitada quantidade.

Considerar essas metodologias como curva ABC, estoque mínimo, segurança e máximo assim como ponto de ressurgimento é a base para se desenvolver um efetivo planejamento e controle de estoques. Conforme Oliveira (2006) o planejamento é a consideração de aspectos de um centro focal para geração de ações que direcionem às situações de resultados eficientes sem desperdícios de esforços e recursos organizacionais. E é através do controle, que o planejamento de estoque, portanto, é executado devidamente.

2.2 ANÁLISES DE ABASTECIMENTO DE PEDIDOS

Logística de abastecimentos é um forte elo na cadeia da gestão de suprimentos, haja vista que a aquisição controle de materiais para a organização é uma atividade essencial para a supply chain. E através dela que ocorrem três operações interligadas: gestão de estoque, armazenagem e aquisição de mercadoria.

Bruno (2021) compreende a Gestão de Estoques como a maneira que se planejará e controlará as mercadorias, considerando o tempo de reposição, controlando fluxos de entrada e saída como tempo de armazenagem. Para espaço físico para gestão de estoque. Assim, percebe-se que a logística da distribuição pode ser vista como a gestão de planejamento de estoque, controlando fluxo de mercadorias, considerando o espaço físico e tempo de armazenagem e reposição de produtos.

2.2.1 GIRO DE ESTOQUE

Considerando a relevância dos itens, giro de estoque é outra metodologia que auxilia no abastecimento de estoques. Maestrelí (2018) explica que o giro de estoque pode ser utilizado como indicador para a renovação dos estoques dentro de um período definido. Para esse mesmo autor, quanto maior é a rotatividade dos produtos dentro do estoque, melhor será a administração logística.

Por meio do giro do estoque o abastecimento realiza sistema de revisão e acompanhamento contínuo de nível de estoque. Ou seja, analisando o giro do estoque e a rotatividade dos produtos, pode-se determinar em que momento se fará necessário gerar pedidos de reposição, assim como a quantidade de ressuprimento. Gonçalves (2016) explica que em muitas empresas varejistas esse sistema de revisão de nível de estoque acontece no próprio ponto de venda.

2.2.3 ACURÁCIA DE ESTOQUE

Acurácia de estoques é outra análise importante para o abastecimento de pedidos. Acurácia de estoques pode ser compreendida como a confiabilidade de que a quantidade física está de acordo com aquilo apresentado no sistema de controle. De Oliveira et al (2019) explica que através da acurácia de estoques a organização pode avaliar melhor seu estoque e encontrar possíveis falhas. Desse modo, entende-se que para o abastecimento de pedidos, faz-se necessário compreender se o estoque se apresenta em nível confiável entre o que se apresenta no físico e nos registros de controles.

A acurácia de estoque pode ser calculada na seguinte fórmula.

$$Acurácia \% = \frac{Quantidade\ física}{Quantidade\ no\ sistema} \times 100$$

2.2.4 COBERTURA DE ESTOQUE

Cobertura de estoque é a que melhor atende o abastecimento de pedidos. Santos e Vasconcelos (2017) explicam que a cobertura de estoque aponta a o período de tempo preciso para atendimento das vendas sem a necessidade de novo suprimento. Esses autores alertam para a duração do período de cobertura de estoques. Isso se deve ao fato que se a cobertura for em um período muito curto,

corre-se o risco de não haver produtos para atender a demanda. Entretanto, se o período for muito longo, o produto pode tornar-se obsoleto ou perder sua qualidade.

As duas fórmulas abaixo podem ser utilizadas para medir a cobertura de estoque.

$$\text{Cobertura de Estoque} = \frac{\text{Estoque}}{\text{Média de Vendas}}$$

$$\text{Cobertura de Estoque} = \frac{\text{Período de tempo analisado}}{\text{Giro de estoque}}$$

2.2.5 ANÁLISE DE CLIENTELA

A existência dos estoques é necessária para o armazenamento de produtos que atenderão uma demanda. Considerar quem são as pessoas que consumirão os produtos que armazenados é importante para não haver ruptura de estoque ou acúmulo de produtos parados. Bee (2010) aponta haver dois tipos de clientes: o interno, são os colaboradores da própria empresa que demanda serviços e produtos de outros setores, e o externo, que é o consumidor final, aquele que efetivamente paga pelos serviços e produtos da empresa. Logo, esse mesmo autor aponta que para o bom atendimento ao cliente, a empresa precisa identificar quem é o seu cliente e qual o produto ou serviço a organização tem a oferecer. Considerando a clientela, o planejamento e o controle de abastecimentos podem tomar a decisão de quais produtos necessita adquirir para atender efetivamente o seu cliente.

3 METODOLOGIA

3.1 QUANTO AOS FINS

Para este estudo, utilizou-se de artigos acadêmicos coletados na plataforma *online Google Scholar* assim como sondou o campo de estudo, o que segundo Vergara (2016) considera como pesquisa exploratória. Em consequência da lógica da pesquisa exploratória, visou-se explicar processos de um determinado fenômeno, tornando este estudo de cunho explicativo. Por fim, por utilizar a descrição de processos observados in loco o estudo também pode ser considerado de qualidade descritivo.

3.2 QUANTO AOS MEIOS

O estudo realizou investigação empírica nas filiais e no centro de distribuição de grupo varejista, através de observação e entrevista não estruturada, que segundo Vergara (2016) torna essa uma pesquisa de campo. Ademais essa pesquisa apresenta um caráter primeiramente bibliográfico, baseados em artigos já publicados por outros autores para compor o material de pesquisa.

3.3 LOCAL DE ESTUDO

O local escolhido para o estudo trata-se de uma empresa varejista de produtos voltados para tecnologia.

3.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu em uma empresa varejista de comércio de bens e serviços tecnológicos de Manaus, no período de maio de 2021 até outubro de 2021.

4 RESULTADO E DISCUSSÕES

4.1 LOCAL DE PESQUISA

A organização escolhida para realização da pesquisa é uma empresa varejista de Manaus focada na comercialização de produtos voltados a tecnologia. Fundada em 1998 na capital amazonense, é uma organização que nasceu como uma pequena loja cuja a missão era ofertar produtos tecnológicos que não eram facilmente encontrados na cidade. Conforme foi crescendo, a empresa inaugurou outras filiais e criou seu próprio centro de distribuição.

Seu projeto de expansão se iniciou no ano de 2004, visando se tornar uma das maiores lojas varejistas da região norte. Com aproximadamente 10 lojas por toda Manaus, o grupo também conta com uma filial no estado de Roraima e outras filiais menores voltadas apenas para a comercialização de marcas de smartphones parceiras no interior do estado do Amazonas e também no Pará. O grupo também planeja expandir o segmento de seus produtos para além do nicho tecnológico, como também eletrodomésticos.

4.2 PLANEJAMENTO E O CONTROLE DE ABASTECIMENTOS DA EMPRESA

O foco dessa pesquisa será no abastecimento de estoques das 10 lojas principais instaladas em Manaus. Os produtos ofertados pela organização, são identificados por grupos de acordos com suas características mais comuns e a

composição do nome desses grupos é formada por três letras. Essa separação e identificação por grupo auxilia tanto na análise de dados sobre a rotatividade de produtos quanto em auditorias e organização de estoques. Desse modo, todos os produtos cuja característica é ser fone, são classificados no grupo FON, por exemplo, os produtos como monitores, MON, mouses, MOU e assim por diante. Com base na análise de cada grupo separadamente, o planejamento dos abastecimentos é realizado diariamente pelos analistas de logística do Centro de Distribuição.

4.2.1 SISTEMA DE GERENCIAMENTO LOGÍSTICO

A análise dos produtos é realizada diante dos dados coletados a partir do uso da aplicação Microsoft Access. Essa aplicação é um sistema de coleta de dados que os apresentam a partir de tabelas, gráficos e formulários. Através desse uso, quem tiver permissão de acesso aos dados dos estoques das lojas, pode verificar quais produtos tiveram maiores saídas durante um período determinado e quais estão com baixa demanda. A partir desses dados pode-se compreender quais são as necessidades do estoque.

Os pedidos de abastecimentos de estoque são realizados prioritariamente pelos analistas de logística do Centro de Distribuição localizado na Matriz do grupo. Entretanto, os gerentes das lojas e os estoquistas de cada filial também podem ter acesso a esses dados e realizarem os pedidos de produtos que compreendem como necessários para os abastecimentos de seus estoques. Contudo, mesmo com a possibilidade de tanto os gerentes quanto os estoquistas realizarem os pedidos de abastecimento, esta ação precisa ser tomada junto aos analistas de logística que farão uma análise da efetividade do pedido de abastecimento tomado por cada filial.

Microsoft Access é um sistema de gerenciamento de banco de dados que pode oferecer aplicações simples como cadastro de clientes, controle de pedidos até mesmo a ações complexas como controle operacional da logística, com registro de entradas e saídas de materiais. Ele pode ter acesso tanto pela rede intranet quanto pela internet. No grupo varejista em que esta pesquisa se baseou, o Microsoft Access é utilizado para fazer a análise de pedidos, através de relatórios que demonstram as movimentações de materiais por grupos de todas as filiais da organização.

O sistema utiliza as fórmulas de giro de estoque, acurácia, cobertura e o gráfico de Pareto para apresentar os dados da forma mais precisa possível. Ele demonstra a

quantidade necessária que aquele estoque precisa para suprir a demanda de um produto específico ou se esse mesmo produto não apresentou um bom giro de estoque, demonstrando que ele esteve parado por um longo tempo naquele estoque.

A Figura 1 exemplifica a interface do banco de dados em Microsoft Access em que é gerado os relatórios de movimentação de produtos. O responsável pela análise de abastecimento de produtos pode delimitar suas buscar por filial, tipo de produto, fabricantes e período de análise de movimentação.

Figura 1 – Exemplo de interface de relatórios de movimentação de produtos no Microsoft Access



Fonte: adaptado pelos autores.

A Figura 2 demonstra parcialmente o relatório com os dados de movimentações dos produtos no sistema. Essa relatório apresenta entradas e saídas, assim como mostra indicadores de quanto o estoque necessita para suprir sua demanda ou da quantidade excedente que o produto tem no estoque. O número na coluna E.Fil. indica a quantidade que há na filial. O número que consta na coluna E.Total representa a quantidade disponível para movimentação. E o número que costa na coluna Neces representa tanto a quantidade excedente quanto a quantidade necessária para suprir o estoque. Se o número está em vermelho, isso significa que há um excedente parado no estoque, ou seja, não há demanda para a quantidade indicada. Se o número estiver

em preto, representa que aquela é a quantidade que o estoque precisa para suprir sua demanda.

Figura 2 – Relatório de entradas e saídas de produtos

Dados da Filial: 01									
Produto	Stat	E.Fil	E.Outr	E.Total	Durac	Necess	Suqes	Transf	(
AMZ ENERGIA (1)									
ABNE0001 FILTRO DE LINHA SMART WEB 3 PORTAS VOLT (NAC)	√	7	00000000000000000000	05	00d	-5	??		
ABNE0002 FILTRO DE LINHA SMART WEB 5 PORTAS VOLT (NAC)	√	00	00000000000000000000	05	00d	2	??		
(02 item(s) no sub-grupo)		00	10	10					

Fonte: adaptado pelos autores.

Por mais que o sistema apresente esses dados, a decisão de criar pedidos de estoque é realizada pelos analistas de logística. Se os responsáveis concluírem que em uma determinada filial o produto não apresentou um bom giro de estoque naquele período selecionado, os analistas solicitam a transferência daquele produto de um estoque para outro que demonstrou maior giro. Assim, semanalmente, ocorre transferências entre filiais de determinados produtos, retirando de uma filial onde demonstrou baixa demanda, para outra em que a demanda se mostrou maior.

Ademais, existem grupos de produtos que a análise do abastecimento fica a cargo somente dos estoquistas de cada filial. Produtos como ar-condicionado, cadeiras *gamers* e de escritório fica sob decisão de cada filial solicitar o pedido de abastecimentos. Isso decorre pelo volume desses produtos ocupar o espaço físico, cabendo ao estoquista da filial analisar se há espaço para receber esses produtos.

Compreender qual é o tipo de cliente frequente cada filial, também é considerado na análise de abastecimentos. Os produtos comercializados pela empresa mesmo voltados para tecnologia, apresentam valores agregados muito diferentes, onde um determinado celular pode ter alto giro em um shopping localizado em uma zona de classe alta da cidade enquanto esse mesmo celular pode apresentar nenhum giro em determinado bairro frequentado por pessoas da classe média. Visando oferecer produtos tecnológico para todas as classes econômicas, o abastecimento precisa considerar também quem é consumidor final que frequentará a localidade em que cada filial estar ancorada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estoques podem ser considerados o coração de muitas empresas varejistas, pois é ele que bombeia todo supply chain através do atendimento da demanda de seus clientes ao longo da cadeia. Assim, o gerenciamento dos estoques pode interferir positiva ou negativamente nos resultados organizacionais e seu desenvolvimento e alinhamento nas métricas proporcionam um alto nível de serviço ao cliente.

Desse modo, o estudo considera que o planejamento é um agregado de habilidades e conhecimentos para consolidação de um propósito. Por sua vez, o controle consiste na manutenção de procedimentos necessários para o alcance de resultados planejados. Logo, a utilização de metodologias é necessária para que tanto planejamento quanto controle se concretizassem em ações no abastecimento de estoques.

O objetivo do estudo foi compreender como o planejamento e o controle nos abastecimentos de estoques é realizado numa empresa varejista segmentada na comercialização de bens e serviços voltados a tecnologia. Registrou-se que nessa organização estudada, o uso de análise de dados acerca das movimentações de materiais é o que pesa para tomada de decisões para o abastecimento de estoques. Os dados dessas análises consideram variáveis como clientela, giro de estoque e classificação de materiais para entender quais são as necessidades dos estoques de cada filial.

O bom gerenciamento dos estoques, portanto, utiliza de métodos adequados para que o planejamento e o controle aconteçam. Tais métodos abrangem questões acerca das características dos produtos, demanda, movimentação de materiais e necessidades de abastecimentos. Logo, a empresa varejista de nosso estudo por ser voltada a venda de produtos tecnológicos busca se ater as mudanças do mercado, dos avanços e aprimoramento desses produtos para manter em seus estoques os itens que possam atender a demanda sempre em transformação.

REFERENCIAL

ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de materiais**. Tradução Celso Rimoli, Lenita R. Esteves.- 1. ed. -8. Reimpr.- São Paulo: Atlas, 2009

BEE, Roland. **Fidelizar o cliente—Você SA**. NBL Editora, 2000.

BOWERSOX, J. Donald; CLOSS, J. David. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimentos**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BRUNO, Danver Messias. Aplicação e impacto da curva ABC no layout do estoque de uma mercearia na cidade de Matão-SP. *In.*: Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção, XI, 2021, *on-line*. **Anais**, Curitiba, Agepro, 2021, p 232-245.

DE OLIVEIRA FREITAS, Ana Keila; BARBOSA DE SOUSA, Vandenilza; RAMOS GOMES, Rickardo Léo. Os benefícios da utilização de indicadores logísticos de avaliação e controle de estoque para melhorar os resultados econômicos e financeiros de uma empresa do comércio de autopeças. **Observatorio de la Economía Latinoamericana**, n. marzo, 2019.

FILHO, João Severo. **Administração de logística integrada: materiais, PCP e marketing**. 2. ed. Rio de Janeiro: E-papers, 2006.

FREITAS, Antônio Carlos Alves de et al. **Estudo sobre a viabilidade de ampliação da receita comercial da TRENURB S/A através do transporte de pequenos pacotes compartilhando trens e a estrutura do transporte metroviário de pessoas no eixo norte da região metropolitana de Porto Alegre**. 2016. 78 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão do Negócio) - Fundação Dom Cabral; Instituto de Transporte e Logística, Porto Alegre, 2016.

GONÇALVES, Paulo. **Administração de materiais**. Elsevier Brasil, 2016.

MALAGOLLI, Guilherme Augusto; ASCANIO, Elisandra. A importância da armazenagem para a logística agroindustrial: o caso do amendoim brasileiro. **Revista Interface Tecnológica**, v. 4, n. 1, p. 73-83, 2007.

MARIN, Ângela; NICHELE, Aline. Planejamento de capacitação de servidores federais: impactos do decreto 10.506/2020 no plano de desenvolvimento de pessoas. **ScientiaTec**, v. 8, n. 1, 2021.

OLIVEIRA, D de P.R. de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia, prática**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SANTOS, José Wendel; GOMES, Karine Thaís dos Santos; VASCONCELOS, Cleiton Rodrigues. Aplicação de métodos de controle de estoque no varejo supermercadista. **Anais do IX SIMPROD**, 2017.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TADEU, Hugo Ferreira Braga (org). **Gestão de estoques: fundamentos, modelos matemáticos e melhores práticas aplicadas**. São Paulo: Cengage Learning, 2010

TUBINO, Dalvio Ferrari. **Manual de Planejamento e controle da produção**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2016.

VITORIANO, M. A. V., & Souza NETO J. (2015). Information technology service management processes maturity in the Brazilian Federal direct administration. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, 12(3), 663-686. - DOI: 10.4301/S1807-17752015000300009.