

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS SERTÃO
UNIDADE SANTANA DO IPANEMA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

FERNANDA OLIVEIRA DA SILVA

**O CONTROLE INTERNO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO E CONTROLE DOS
ESTOQUES: estudo de caso realizado na cidade de Palmeira dos Índios – AL**

Santana Do Ipanema
2023

FERNANDA OLIVEIRA DA SILVA

O CONTROLE INTERNO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO E CONTROLE DOS ESTOQUES: estudo de caso realizado na cidade de Palmeira dos Índios – AL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas, *Campus* Santana do Ipanema, como requisito para grau acadêmico de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Msc. José Augusto de Medeiros Monteiro.

Santana do Ipanema
2023

Catálogo na fonte

Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecária Responsável: Livia Silva dos Santos - CRB 1670

S586c Silva, Fernanda Oliveira da.

O controle interno como ferramenta de gestão e controle dos estoques: estudo de caso realizado na cidade de Palmeira dos Índios - AL/ Fernanda Oliveira da Silva. – 2023.

33 f. : il.

Orientador: José Augusto de Medeiros Monteiro.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Alagoas. Campos do Sertão. Unidade de Santana do Ipanema. Santana do Ipanema, 2023.

Bibliografia: f. 26-28.

Apêndice: f. 29-33.

1. Controle interno - Empresas. 2. Gestão e controle - Estoques. 3. Controle de estoques. 4. Gestão. I. Título.


CDU: 657

Folha de Aprovação

FERNANDA OLIVEIRA DA SILVA


IMPORTÂNCIA DO CONTROLE INTERNO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO E CONTROLE DOS ESTOQUES: estudo de caso de uma empresa varejista localizada na cidade de Palmeira dos Índios – AL/ Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Alagoas, na forma normalizada e de uso obrigatório.

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido ao Curso de Ciências Contábeis
da Universidade Federal de Alagoas e
aprovado em 24 de outubro de 2023


Documento assinado digitalmente
 JOSE AUGUSTO DE MEDEIROS MONTEIRO
Data: 25/10/2023 20:38:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. José Augusto de Medeiros Monteiro – UFAL – Orientador

Banca Examinadora:

Documento assinado digitalmente
 HELIO FELIPE FREITAS DE ALMEIDA SILVA
Data: 26/10/2023 09:14:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Hélio Felipe Freitas de Almeida Silva – UFAL (Avaliador)

Documento assinado digitalmente
 JOSICLEIDE DE AMORIM PEREIRA MOREIRA
Data: 26/10/2023 14:24:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Josicleide de Amorim Pereira Moreira – UFAL (Avaliadora)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, em primeiro lugar, por me guiar, me dar força e resignação para ultrapassar todos os obstáculos.

Minha eterna gratidão aos meus amados pais.

Agradeço ao meu filho, que conseguiu compreender meus momentos de ausência, contribuindo para a realização do meu grande sonho.

Aos outros meus familiares e colegas de turma, por toda consideração e respeito durante toda a trajetória.

E, por fim, quero agradecer imensamente ao meu orientador Msc. José Augusto de Medeiros Monteiro por toda paciência, dedicação, e excelência na correção deste trabalho. Seus conhecimentos, sem dúvidas, foram indispensáveis para o desenvolvimento desta pesquisa.

RESUMO

O presente trabalho aborda sobre a importância do controle interno como ferramenta de gestão e controle dos estoques: estudo de caso realizado em Palmeira dos Índios – AL. Avaliamos que esse assunto é de suma importância para as empresas em geral, pois o controle interno organizado da forma correta é crucial para manter resultados impecáveis dentro da empresa. **Objetivo:** destacar a importância do controle interno nas práticas de gestão e controle em uma empresa denominada “Alfa” localizada no interior de Alagoas, seu nome será mentido em sigilo por solicitação da gerência da empresa. **Metodologia:** Trata-se da realização de uma pesquisa bibliográfica de literatura, no qual será realizada uma análise de dados por meio de artigos, teses, monografias, dissertações e livros com assuntos pertinentes ao tema em questão, e por fim coletou informações da empresa determinada para o estudo por meio de um questionário aplicado. **Resultados:** os resultados possibilitaram um estudo de suma importância acerca da importância do controle interno ser eficaz dentro de uma empresa no que se refere ao aperfeiçoamento da gestão. **Conclusões:** Conclui-se, portanto, que o controle interno consiste em uma ferramenta da administração que deve ser desenvolvida dentro de todas as atividades operacionais.

Palavras – chave: Controle interno, Gestão, Estoques.

ABSTRACT

This work addresses the importance of internal control as a tool for managing and controlling inventories: a case study of a retail company located in the city of Palmeira dos Índios – AL. We believe that this issue is extremely important for companies in general, as correctly organized internal control is crucial to maintaining impeccable results within the company. objective: to highlight the importance of internal control in management and control practices in a company called “Alfa” located in the interior of Alagoas, its name will be kept confidential at the request of the company's management. Methodology: It is the result of bibliographical and documentary research, and the data collected was through data analysis, such as articles, theses, monographs, dissertations and books with subjects pertinent to the topic in question, and finally collected information from the company determined for the study using a questionnaire. Results: the results enabled a very important study on the importance of internal control being effective within a company. Conclusions: Therefore, internal control consists of an administration tool that must be developed within all operational activities.

Keywords: Internal control, Management, Stocks.

LISTA DE FIGURAS/QUADROS

Figura 01 – Funcionamento interno da empresa estudada	21
Quadro 01 – Elementos para verificação do processo de controle interno	13
Quadro 02 – Procedimentos de controle nos estoques.....	17

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 Gerenciamento das empresas, sistema de informação e controle.....	11
2.2 Controle interno e sua importância	12
2.2.1 Salvaguarda dos interesses da empresa	14
2.2.2 Limitações do controle interno	17
2.2.3 Controle de estoques	18
3 METODOLOGIA	20
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
4.1 A Empresa estudada	21
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS.....	25
APÊNDICE A – Questionário Aplicado Na Empresa Estudada	30

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por finalidade abordar sobre o controle interno, a fim de mostrar que ele é um dos instrumentos mais importantes para as empresas, é um processo fundamental para garantir a transparência e a eficiência na sua administração se realizado da forma correta. Em razão disso, o aprimoramento dos controles internos se faz necessários na gestão das empresas, pela busca do cumprimento das metas estabelecidas (SOUZA JÚNIOR, 2021).

Dessa forma, em um ambiente de negócios cada vez mais complexo e competitivo, a necessidade de um controle interno robusto tornou-se uma prioridade incontestável. O controle interno, na esfera das Ciências Contábeis, é o alicerce sobre o qual se constrói a confiança dos investidores, credores, acionistas e demais partes interessadas no sistema financeiro da empresa (OLIVEIRA; BORGES, 2019).

Assim, o controle interno abrange uma ampla gama de processos, políticas e procedimentos concebidos para garantir a conformidade com regulamentações, a precisão das demonstrações financeiras, a salvaguarda dos ativos e a otimização dos recursos da organização. É uma disciplina multidisciplinar que transcende o escopo puramente contábil e se estende para a gestão operacional, a gestão de riscos e o cumprimento das normas éticas e legais (MELO, 2018).

A problemática deste estudo é: apesar de se constituir como um instrumento importante dentro da empresa observa-se que existem muitas falhas humanas, o que acaba dificultando a eficiência do controle interno gerando uma falta de organização que impede o progresso da empresa.

Em função disso, o objetivo desta pesquisa é discutir sobre a importância do controle interno como ferramenta de gestão e controle dos estoques, através de um estudo de caso realizado na cidade de Palmeira dos Índios – AL., seu nome será mantido em sigilo por solicitação da gerência da empresa. Ao passo que os objetivos específicos são: analisar o gerenciamento da empresa Alfa e o sistema de informação e controle desta por meio de um questionário aplicado ao gerente da empresa; estudar as limitações do controle interno; e por fim fazer um estudo de caso sobre determinada empresa Alfa e aplicação de questionário.

Como proposta metodológica trata-se de pesquisa bibliográfica e documental, e os dados coletados foram através da análise de dados, como artigos, teses, monografias, dissertações e livros com assuntos pertinentes ao tema em questão, e

por fim coletou informações da empresa determinada para o estudo por meio de um questionário

Assim, esta pesquisa contribui para a literatura sobre o controle interno, ao trazer um estudo de caso em um ramo específico da empresa, tratando-se do varejo. E, para o mercado, contribui para a viabilidade da adequação do controle interno demonstrando aos gerentes e gestores sobre tal controle, para que eles possam identificar a real importância dessa coleta de dados precisos em uma empresa, em consequência disso, serve como base para diversos ramos empresariais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gerenciamento das empresas, sistema de informação e controle

Mediante as pesquisas realizadas, há uma quantidade de estudos significativa acerca do gerenciamento de empresas. Isso porque o tema em questão apresenta uma grande importância para o sistema de informação e controle. Partindo dessa premissa, ressalta-se que ter todas as informações da empresa ou órgão público armazenadas com segurança é algo fundamental para o bom desempenho e funcionamento da empresa (SILVA; ROCHA; MELO, 2011).

Por essa razão, foi criado o gerenciamento da informação. Tal gerenciamento se trata de um sistema responsável por cuidar e gerir todas as informações contidas em documentos, a partir do desenvolvimento de uma rotina de atividades que permite organizá-las, armazená-las e distribuí-las (OLIVEIRA; BORGES, 2020).

Diante disso, o gerenciamento da informação é parte relevante do processo de quem procura organização dos setores e departamentos de pequenas e grandes empresas, já que ele preserva o histórico de informações, garante rapidez na tomada de decisões e promove a eficiência no controle de documentos (OLIVEIRA; BORGES, 2020).

É bastante comum que toda empresa tenha um planejamento estratégico anual para conseguir organizar e saber cada espécie de necessidade de seus clientes. Assim, por meio das ferramentas propostas no gerenciamento da informação, como a classificação do tipo de documento, local adequado para armazenamento e pesquisa rápida, fica muito mais fácil construir um planejamento correto e satisfatório.

Importante ressaltar que o gerenciamento de empresas envolve a coordenação de recursos e processos para atingir as finalidades organizacionais. Assim, o planejamento, a organização, a direção e controle de todas as atividades dentro da empresa são partes que devem ser incluídas, nesse aspecto. Além disso, o gerenciamento envolve também a utilização eficiente de recursos financeiros, análise de custos, tomada de decisões fundamentadas em dados financeiros e estratégias para aprimorar a lucratividade (SCHULTZ, 2016).

Partindo dessa premissa, destaca-se ainda que o sistema de informações é responsável por desempenhar um papel fundamental ao registrar transações financeiras, preparar demonstrações financeiras, monitorar fluxo de caixa e oferecer informações para análises de desempenho e planejamento estratégico.

No mesmo sentido, Vieira, Tavares e Barreto (2019) preceituam que:

O controle empresarial também é crucial no gerenciamento de empresas, pois este se refere ao acompanhamento e monitoramento das atividades organizacionais para garantir que elas estejam alinhadas com os objetivos estabelecidos. Em suma, o controle é alcançado por meio do estabelecimento de padrões, comparação entre resultados reais e esperados, identificação de desvios e implementação de medidas corretivas. Isso ajuda a garantir a conformidade com regulamentações, minimizar riscos e melhorar a eficiência operacional (VIEIRA; TAVARES, BARRETO, 2019, p. 54).

Deste modo, compreende-se que o gerenciamento eficaz das empresas depende da interligação dos sistemas que visam à organização da empresa. Sistemas de informação contábil fornecem dados importantes para a tomada de decisões gerenciais e para o controle das operações. A análise de tais dados permitem avaliar o desempenho financeiro da empresa, identificar áreas de melhoria e implementar medidas corretivas quando necessário.

No mais, a tecnologia desempenha uma função cada vez mais importante no gerenciamento empresarial, com sistemas de informação sendo usado para automatizar processos, melhorar a comunicação interna e externa e fornecer *insights* mais precisos através de análises de dados avançadas (ALMEIDA, 2003).

Portanto, o gerenciamento de empresas envolve a coordenação de recursos, a utilização de sistemas de informação para coletar e analisar dados financeiros e o estabelecimento de controles para garantir a conformidade e a eficiência operacional. Tais elementos são interdependentes e trabalham em conjunto para assegurar o sucesso e a sustentabilidade das organizações.

2.2 Controle interno e sua importância

De um modo geral, compreende-se que o controle interno possui um importante papel, por resguardar a entidade pública através de orientações preventivas nas áreas contábil, financeira, econômica e patrimonial e administrativa, sempre com vistas a atender os princípios norteadores da Administração Pública, preservar recursos e proteger os bens patrimoniais.

Nesta linha de raciocínio, Rezende e Favero (2004, p. 43) afirmam que “o controle interno é um instrumento indispensável para o desenvolvimento de qualquer tipo de entidade e sua aplicação tem função preventiva dentro da organização”. Assim, os controles internos estão diretamente ligados à proteção dos ativos e dados gerados pela contabilidade, fazendo com que exista respeito e obediência às regras políticas administrativas determinadas.

Para Almeida (2003, p.63) o controle interno pode ser representado como “o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger seus ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar na condução ordenada dos negócios da empresa”.

Por isso, ressalta-se que é necessária a implantação de controle interno para que se possa ter eficiência e eficácia das atividades nas organizações, auxiliando o administrador no desempenho de sua função, fornecendo-lhe dados e avaliações referentes às atividades administrativas e operacionais (REZENDE; FAVERO, 2004).

Os sistemas de controle interno devem seguir um conjunto de princípios, que são verdadeiras medidas orientadoras, que devem ser praticadas pela empresa. Deste modo, o controle interno relaciona-se às políticas, procedimentos e práticas implementadas por uma organização para assegurar que suas metas sejam alcançados de maneira eficiente e eficaz.

Nessa perspectiva, destaca-se que o controle interno é muito importante para garantir a integridade e a confiabilidade das informações financeiras, bem como para prevenir fraudes e erros, segundo Oliveira e Borges (2019).

Nesse diapasão, esclarecem Custódio, Fukuro, Pavão e Ferreira (2019) sobre a importância do controle interno:

O controle interno ajuda a garantir que as informações financeiras relatadas sejam precisas, completas e confiáveis. Isso é essencial para tomadas de

decisão informadas por parte da administração, investidores, credores e outros *stakeholders*. Um sistema sólido de controle interno pode identificar e mitigar riscos relacionados a fraudes. Ao estabelecer segregação de funções, revisões e aprovações adequadas, a empresa pode reduzir as oportunidades para práticas fraudulentas (CUSTÓDIO; FERREIRA, 2019, p. 26).

Dessa forma, os procedimentos de controle interno ajudam a otimizar os processos operacionais e evitar que haja fraudes dentro da empresa. Contudo, é necessário que esse controle seja feito com toda organização para que os resultados sejam os mais eficazes possíveis.

Neste viés, ressalta-se ainda que muitas indústrias estão sujeitas a algumas regulamentações específicas de acordo com suas características. E, é a partir daí que o controle interno consegue auxiliar na conformidade com tais regulamentações, e evitar multas e sanções que possam surgir devido a violações.

O controle interno envolve a identificação e avaliação de riscos que uma organização enfrenta. Isso permite que a administração tenha prioridade a alocação de recursos para mitigar os riscos mais críticos que possam existir. Assim sendo, para que uma empresa possa reduzir seus custos e aumentar seu lucro é necessário que se tenha um controle interno eficiente para evitar desperdícios e fraudes.

Portanto, segundo os ensinamentos de Lemes e Reis (2005, p. 145) “para que o controle interno possa funcionar da forma correta é necessária bastante harmonia entre os *controllers* e os auditores da empresa”. Ele ajuda a proteger os ativos da organização, sejam eles físicos, financeiros ou intangíveis, incluindo o monitoramento de acesso a sistemas e a implementação de medidas de segurança.

De acordo com as pesquisas realizadas, é possível compreender que empresas com um sistema eficaz de controle interno tendem a desfrutar de maior credibilidade junto aos investidores, parceiros comerciais e instituições financeiras. Isso acaba resultando em melhores oportunidades de financiamento e parcerias.

Neste viés, importante trazer a seguinte tabela elaborada por Padilha (2011) que determina os elementos para verificação do processo de controles internos. Analisam-se:

Quadro 01 – Elementos para verificação do processo de controle interno.

O gestor	O indivíduo que pode tomar decisões com a finalidade de alcançar os objetivos planejados numa atividade da qual é responsável.
-----------------	--

<p style="text-align: center;">A controladoria</p> <p style="text-align: center;">O sistema de informações</p>	Órgão responsável pelo projeto e administração do sistema por meio do qual se coleta e relata a informação econômica da empresa.
	Como suporte ao sistema de gestão fornece as informações necessárias ao processo de tomada de decisões com vistas às noções corretivas.
<p style="text-align: center;">O manual de Organização</p> <p style="text-align: center;">Os critérios de Avaliação dos gestores</p> <p style="text-align: center;">Accountability</p>	Instrumento empresarial que contém organograma e informações complementares necessárias a sua compreensão e interpretação, por exemplo, a missão, os objetivos e as metas da empresa e de cada área, descrição das funções desempenhadas em cada área e denominação dos respectivos cargos.
	O desempenho de cada gestor pode ser avaliado com base em critérios financeiros e ou não financeiros estabelecidos pelos seus superiores hierárquicos.
	Obrigação de se reportar os resultados obtidos.

Fonte: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/>.

Assim, a implementação de práticas de controle interno de forma transparente demonstra o compromisso da organização com a integridade e a responsabilidade corporativa, o que pode melhorar a reputação da empresa para o público. O controle interno abarca inúmeros componentes, tais quais: ambiente de controle interno; avaliação de riscos; atividades de controle; monitoramento, e informação e comunicação (MIRANDA, 2018).

O ambiente de controle é o tom estabelecido pela alta administração que influencia a conscientização dos funcionários sobre a importância do controle interno. Ao passo que a avaliação de riscos, é apresentada a importância da identificação e avaliação dos riscos enfrentados pela organização (MIRANDA, 2018).

As atividades de controle, por sua vez, diz respeito às políticas e procedimentos implementados para reduzir os riscos e garantir a conformidade. O monitoramento é a supervisão contínua das atividades de controle para garantir sua eficácia ao longo do tempo. E, por fim, a informação e comunicação dizem respeito ao fluxo adequado de informações relevantes para as partes envolvidas (SOUZA; BARBOSA, 2018).

Assim, o controle interno desempenha um papel fundamental dentro das empresas, garantindo a integridade das informações financeiras, a prevenção de fraudes e a eficiência operacional. Uma abordagem abrangente e bem estruturada para o controle interno é essencial para a sustentabilidade e o sucesso de qualquer organização.

A administração de uma empresa, principalmente de grande porte, não tem a capacidade de autopromover um controle organizacional adequado. É a partir daí que o controle interno ajuda diretamente a administração a conduzir a empresa, na busca de garantir o seu adequado funcionamento, e a proteção dos seus ativos (SOUZA; BARBOSA, 2019).

Deste modo, o controle interno também tem a função de garantir que as informações contábeis sejam válidas, uma vez que, é através dessas informações que a gestão irá tomar suas decisões. Assim, com a ajuda do controle interno, a organização melhora os seus processos e, previne os eventuais riscos que possam acontecer, e assim assegura uma maior facilidade e segurança em alcançar as suas metas.

Portanto, controles internos compreendem duas espécies de controles que a administração de uma empresa pode implementar, a fim de salvaguardar seus ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar na condução coordenadas dos negócios: controles administrativos e controles contábeis.

2.2.1 Salvaguarda dos interesses da empresa

A salvaguarda dos interesses da empresa é uma parte indispensável da gestão financeira e contábil de qualquer organização. Isso envolve tomar medidas para proteger os ativos, recursos e interesses financeiros da empresa, assegurando que eles sejam utilizados de forma eficiente e em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis (LOUREIRO, 2010).

De acordo com Loureiro (2010) o controle interno é um dos principais mecanismos para salvaguardar os interesses da empresa e o estabelecimento de controles internos volumosos. Ao passo que a auditoria é uma ferramenta vital para avaliar a eficácia dos controles internos e verificar a precisão das demonstrações financeiras. Os auditores externos revisam os registros contábeis da empresa para garantir que eles estejam em conformidade com os princípios contábeis geralmente aceitos e as regulamentações relevantes.

Sabe-se que proteger os ativos da empresa é indispensável. Então, medidas de segurança, como sistemas de vigilância, seguros e protocolos de gerenciamento de acesso, ajudam a minimizar riscos de perdas ou danos. Além disso, cumprir as legislações e regulamentos é crucial para evitar penalidades e litígios. A empresa deve

manter-se atualizada sobre as normas contábeis, fiscais e regulatórias que se aplicam ao seu setor e garantir a conformidade em todas as áreas (PADILHA, 2011).

Dessa forma, a identificação e a gestão proativa de riscos financeiros são fundamentais para a salvaguarda dos interesses da empresa. Isso acaba envolvendo a análise de riscos operacionais, financeiros e estratégicos, como também a implementação de métodos para reduzir tais riscos.

Logo, ressalta-se que a contabilidade fornece dados financeiros precisos e oportunos que auxiliam a alta administração a tomar decisões informadas, onde está incluída análises de custos, lucros, orçamentos e projeções financeiras. Assim, possibilitar uma cultura ética dentro da empresa é muito importante para a salvaguarda de seus interesses (PADILHA, 2011).

Por fim, a transparência nas divulgações financeiras também é fundamental para ganhar a confiança dos investidores, credores e partes interessadas. Então, a empresa deve fornecer informações claras e compreensíveis em seus relatórios financeiros e divulgações públicas.

Todavia, a salvaguarda dos interesses da empresa acaba envolvendo a implementação de práticas, controles e políticas que protegem os ativos, asseguram a conformidade com regulamentações e normas, gerenciam riscos e possibilitam uma gestão financeira ética e transparente. Pois, auxilia a manter a saúde financeira da empresa e a construir uma base sólida para o sucesso em longo prazo.

2.2.2 Limitações do controle interno

Por mais que o controle interno seja de suma importância para organização e funcionamento eficaz da empresa, há algumas limitações, pois ele não consegue por si só manter a segurança máxima dentro de uma empresa, tendo em vista que os sistemas são organizados por pessoas, e claro, há a possibilidade da existência de algumas falhas.

Partindo dessa égide, ressalta-se que o controle interno realizado de forma eficaz, não exclui os riscos que possam existir na empresa, e sim ajuda que ela alcance seus objetivos de um modo mais seguro. Frente a isso, Almeida (2003) preconiza sobre as restrições do controle interno da seguinte forma:

As limitações do controle interno são principalmente com relação a: - Conluio de funcionários na apropriação de bens da empresa; - Os funcionários não

são adequadamente instituídos com relação às normas internas; - Funcionários negligentes na execução de suas tarefas diárias (ALMEIDA, 2003, p.70).

Nesta modalidade, de acordo com Almeida (2003) o controle interno possui limitações. Assim, é possível compreender que por mais que a empresa tenha uma excelente forma de controle, o auditor externo deve executar os procedimentos, ainda que mínimos de auditoria. Enfatiza-se que as restrições são próprias, mesmo com a fiscalização e o controle, elas acontecem. Em suma, essas limitações estão diretamente ligadas às pessoas que mantêm esse controle dentro da empresa.

Assim, mesmo com um sistema organizado através do controle interno, dentro de uma empresa, pelo fato de serem coordenados por pessoas, não existirá uma segurança absoluta, pois é natural que os indivíduos não consigam fornecer essa segurança máxima almejada, pois são seres humanos que naturalmente já carregam consigo falhas.

Em suma, é importante reconhecer as restrições e adotar uma abordagem holística para gerenciar riscos financeiros. Inúmeras organizações complementam seus controles internos com auditorias independentes, revisões periódicas e treinamento para reduzir essas limitações e fortalecer a integridade de suas informações financeiras.

2.2.3 Controle de estoques

O controle de estoque caracteriza a capacidade da organização de controlar a quantidade de cada produto em um determinado tempo. Ele assegura que a empresa não tenha muita demanda de um produto específico impedindo que haja excesso ou falta de estoque.

Para Ching (2010) as empresas vêm se organizando em função das necessidades dos clientes e assim estão exigindo estratégias de gestão mais proativas, que visem atender a demanda com a qualidade e sem desperdícios.

Dessa forma, na gestão de estoque inúmeras ações são utilizadas pelos gestores para verificarem se estes estão sendo utilizados de forma adequada e se estão bem destinados em relação às suas áreas de aplicação, com o manuseio e controle de acordo com as normas vigentes e políticas internas da entidade (SOUZA JÚNIOR, 2021).

Enfatiza-se ainda, segundo Beckedorff e Garcia (2007, p. 65), “a gestão de estoque deve ser analisada também sob a visão estratégica da entidade, e não somente pela compreensão de enfoque operacional”.

Logo, para se evitar fraudes e proteger da melhor forma os estoques da entidade, são necessários distribuir de forma correta as funções de rotina que deve ser seguida dentro da empresa por funcionários. Na tabela seguinte, seguem alguns procedimentos que poderão ser utilizados durante a execução dos trabalhos de e controle de estoques:

Quadro 02 – Procedimentos de controle nos estoques.

EXAME FÍSICO
<ul style="list-style-type: none"> • Contagem de estoques
CONFIRMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmação de estoques com terceiros; • Confirmação de estoques de terceiros; • Confirmação de estoques em consignação.
DOCUMENTOS ORIGINAIS
<ul style="list-style-type: none"> • Exame documental das notas fiscais por compra e pagamentos; • Exame de contratos de compra e venda; exame documental das apropriações de matérias-primas e mão-de-obra; exame de atas e assembléias.
CÁLCULOS
<ul style="list-style-type: none"> • Soma da contagem de estoques; • Cálculos das quantidades pelo preço unitário; • Cálculos dos impostos; • Apropriação das despesas gerais de fabricação
ESCRITURAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Exame da conta de razão de produtos acabados; • <i>follow-up</i> das contagens físicas.
INVESTIGAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Exame detalhado da documentação de compra; • Exame minucioso das ordens de fabricação em aberto; • Exame minucioso do registro perpétuo; • Exame do <i>Cut-off</i> de compras e vendas.
INQUÉRITO
<ul style="list-style-type: none"> • Variação do saldo de estoque; • Inquérito sobre a existência de produtos morosa ou obsoleta.
REGISTROS AUXILIARES
<ul style="list-style-type: none"> • Exame do registro perpétuo de estoques; • Exame das ordens de produção/fabricação.

CORRELAÇÃO	
	• Relacionamento das vendas com a baixa de estoques, relacionamento das compras com os fornecedores.
OBSERVAÇÃO	
	• Classificação adequada das contas; • Observação dos princípios de contabilidade; • Observação de estoques morosos ou obsoletos.

Fonte: ATTIE (1998), adaptado pela autora.

Assim sendo, o controle de estoques é um componente fundamental da contabilidade e da gestão financeira de uma empresa. Ele envolve o planejamento, controle e monitoramento dos bens e produtos que uma organização mantém em seu inventário. Um controle de estoques eficaz é indispensável para o desempenho financeiro de uma empresa, tendo em vista que consegue afetar de forma direta no capital de giro, os custos operacionais e a satisfação do cliente.

Ressalta-se que o estoque representa um investimento da empresa em produtos e materiais, no qual está incluído o custo de aquisição dos itens, bem como os custos associados ao armazenamento, como espaço, mão de obra e segurança. Assim, os estoques podem ser classificados em diversas categorias. Cada categoria pode ter requisitos de gestão diferentes (MELO, 2018).

Em outras palavras, é possível afirmar que o giro de estoques é importante, pois mede a eficiência que uma empresa administra seu inventário. É calculado dividindo o custo das vendas pelo valor médio dos estoques durante um determinado período. Um alto giro de estoques geralmente indica boa gestão (LARCERDA; MACEDO, 2018).

Ressalta-se que o controle de estoques pode afetar a carga tributária da empresa, principalmente em relação aos métodos de avaliação de estoque. É importante entender como as decisões de controle impactam os relatórios fiscais. Portanto, o controle de estoques é uma área multidisciplinar que envolve não somente a contabilidade, mas também aspectos de logística, finanças e estratégia empresarial.

3 METODOLOGIA

Para realização desse estudo foram empregados os métodos de pesquisa qualitativa descritiva, uma vez que seu objetivo é identificar a importância do controle

interno como ferramenta de gestão e controle dos estoques em uma empresa denominada Alfa, pertencente à cidade de Palmeira dos Índios – AL.

Neste sentido, importante deixar claro o conceito de pesquisa qualitativa descritiva trazida por Neves (2019):

A expressão "pesquisa qualitativa" assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (NEVES, 2019, p.02).

Neste viés, compreende-se que é preciso estabelecer fronteiras para a coleta de dados nas pesquisas qualitativas. As informações podem advir de entrevistas semi-estruturadas. Além disso, podem ser utilizados documentos, materiais visuais, entre outros, com o suporte de protocolos de registro.

Em relação ao instrumento de coleta de dados, esta pesquisa tem-se a revisão de literatura que é um método central em pesquisas bibliográficas. Ela envolve a coleta de informações de fontes impressas e eletrônicas, como livros, artigos acadêmicos, relatórios técnicos e documentos governamentais. Os pesquisadores utilizam ferramentas de pesquisa on-line, bibliotecas acadêmicas e bases de dados para reunir material relevante.

Além disso, foi realizado um questionário usado para coletar dados quantitativos. Isso é particularmente útil para reunir informações sobre variáveis específicas, como características demográficas ou atitudes dos participantes.

Desta feita, a proposta desta pesquisa é conhecer a importância do controle interno realizado dentro da empresa Alfa. Assim, é de fundamental importância a realização desta pesquisa, pois, é através dela que outros trabalhos são elaborados, uma vez que, contribui para o aprofundamento intelectual do leitor e pesquisador.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 A Empresa estudada

A Empresa estudada vende eletrodomésticos, celulares, móveis, TV, informática, beleza e saúde, cama, mesa e banho, câmeras e filmadoras, casa e

jardim, esporte e lazer, games, móveis e decoração, dentre outras coisas. Atendendo solicitação da parte administrativa da empresa, seu nome será mantido em sigilo.

Partindo dessa premissa, a empresa estudada foi criada em São Paulo. Com o sucesso de vendas, a marca se expandiu e suas lojas físicas são distribuídas por 21 estados do Brasil, dentre eles estão: São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Ceará, Piauí, Alagoas, Bahia, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Sergipe e Pará. Ela é reconhecida como uma das maiores redes do comércio varejista do Brasil (TRAJANO, 2023).

Neste viés, desde 2019, tal empresa vem se posicionando fortemente como uma plataforma digital de varejo, com um ecossistema amplo e completo. Nos dias atuais, as lojas físicas, estão presentes em mais de 830 cidades espalhadas pelo Brasil. Segundo dados da empresa, em 2021, a somatória de todas as vendas, on-line e off-line, atingiu o patamar de 56 bilhões de reais.

Cabe esclarecer ainda, que ao longo da sua linha do tempo, a empresa fez aquisições de suma relevância para a sua contínua expansão e abrangência. Com o crescimento do e-commerce, em 2021, determinada empresa ganhou mais força em suas vendas, se tornando assim referência de uma das maiores redes do Brasil (BOTTONI, 2022).

Ressalta-se então, que além das aquisições focadas no mundo digital e no comércio eletrônico, 2021 trouxe outro marco: foram inauguradas as primeiras lojas físicas do estado do Rio de Janeiro, fato que consagrou a entrada da loja no segundo maior mercado consumidor do Brasil (BOTTONI, 2022).

Em Alagoas, a empresa Alfa foi fundada na cidade de Arapiraca – AL, no ano de 2012. E, a partir daí foi se espalhando por várias cidades do Estado. Nesse delineamento, importante trazer o seguinte gráfico acerca do funcionamento interno da referida empresa. Analisam-se:

Figura 01 – Funcionamento interno da empresa estudada



Fonte: <https://sistema.emprad.org.br/2018/arquivos/60.pdf>. (MARMO, 2018). Sigilo da empresa mantido através de tarjas, adaptado pela autora (2023).

Pois bem, a empresa estudada surgiu com apenas uma loja no interior de São Paulo. E, foi uma das primeiras empresas do varejo a implantar um sistema de computação e hoje está entre as 10 maiores empresas do varejo no Brasil. Possui milhões de clientes ativos, e opera em regiões que concentram aproximadamente 75% do Produto Interno Bruto e mais de um terço de suas receitas são originadas por meio do seu comércio eletrônico.

Os instrumentos de coletas de dados por realização do questionário mostrou informações sobre variáveis específicas. Em suma, verificou-se que o entrevistado percebeu que existe relação com a importância do controle interno no contexto das boas práticas de governança corporativa. E que tal relação contribui de diversas maneiras, pois as empresas que têm controle de suas informações contábeis adotam a governança corporativa e transmitem mais confiança aos seus *stakeholders*, bem como ao mercado financeiro com a apresentação dessas informações com princípios de ética, por meio de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Segundo os dados contidos no questionário aplicado, pode-se verificar que a idade do gestor é de 34 anos. Ele possui 10 anos de experiência na área de atuação. O gestor tem ensino superior completo na área de gestão e exerce o cargo de Gerente na empresa. Ele não executa outras atividades além de sua função.

A empresa possui estoque, com cerca de 1.000 produtos em média, e há inúmeras dificuldades na organização de produtos com defeitos e produtos em

perfeito estado, pois ficam no mesmo local. Determinados produtos são separados no estoque por modelo.

Destaca-se ainda, mediante o questionário que o controle interno é feito através de um sistema chamado Móbile, que segue a abordagem *Just-in-time*. Os produtos de vendas na loja física e on-line saem do mesmo estoque, e os produtos de maior e menor valor são separados por marca.

Além disso, a contagem de estoque é realizada a cada mudança de gerente ou, se o gerente permanecer por um ano, a contagem é anual. A dificuldade na contagem de estoque está relacionada a produtos diversificados e mercadorias avariadas.

No que se refere à baixa do estoque, esta é feita automaticamente quando um produto é vendido on-line. Ressalta-se ainda que o responsável pelo estoque não recebe treinamento específico, apenas o treinamento básico do sistema. As movimentações de entrada e saída são registradas e autorizadas pelo estoquista.

Por meio das respostas obtidas, não há controle de devoluções, apenas os produtos são enviados para outro local, e para transferência de produtos entre filiais, basta ligar para a filial, dar baixa no produto e enviar. A empresa realiza inventário, especialmente após erros, e uma empresa é contratada para conduzi-lo.

Os itens defeituosos são identificados visualmente ou testados, e permanecem em loja para liquidação. As planilhas são usadas para prevenir perdas, danos e mau uso do estoque. O principal problema identificado no estoque é o esquecimento de dar baixa, que é caracterizado como uma falha humana, segundo o gerente que respondeu o questionário.

Seguindo esta linha de raciocínio, destaca-se ainda mediante análise de resultados do questionário que os produtos avariados são mantidos no estoque e testados para liquidação. A apuração dos custos de estoque é realizada entre a auditoria e a coordenação.

Assim sendo, para melhorar o controle de estoque, utilizam-se planilhas. A empresa utiliza o sistema interno como ferramenta de controle de estoque, e aqueles produtos com pouca saída são pedidos apenas uma vez. Caso haja alguma divergência de estoque, é feita uma recontagem.

Os produtos sem solução de conserto permanecem em estoque, e para aqueles que eventualmente são danificados pela transportadora são devolvidos. No mais, a empresa utiliza a classificação ABC para os produtos. A contagem de estoque

objetivos, as metodologias e os resultados obtidos dos principais artigos científicos encontrados nas bases de dados: Google Acadêmico, Portal SciELO, Lilacs, Desc, Repositório, dentre outros sobre o tema de controle interno nas empresas.

objetivos, as metodologias e os resultados obtidos dos principais artigos científicos encontrados nas bases de dados: Google Acadêmico, Portal SciELO, Lilacs, Desc, Repositório, dentre outros sobre o tema de controle interno nas empresas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria**: um curso moderno e completo. 6. Ed.- São Paulo: Atlas, 2003.

BECKEDORFF, I. A.; GARCIA, E. **Logística**. Indaial: Asselvi, 2007.

BOTTINI, Fernanda. **Conheça a história da empresária que começou trabalhando como balconista na loja dos tios e foi considerada a mulher mais rica do Brasil**. Portal Inteligência Financeira. 2022. Disponível em: <https://inteligenciafinanceira.com.br/aprenda/quem-e/perfil-luiza-trajano>. Acesso em: 04 de set. 2023.

BOYNTON, William Costa. **Auditoria e controle interno nas empresas**. 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada**. 4. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

CUSTÓDIO,Jaqueline de Jesus; FERREIRA, Jorge Leandro Delconte. **Análise do controle interno no setor de almoxarifado de uma empresa de transporte à luz da metodologia COSO**. Artigo Científico. REUNIR: Revista de Administração, Ciências Contábeis e Sustentabilidade. 2017. Disponível em: <https://reunir.revistas.ufcg.edu.br/index.php/uacc/article/view/648/521>. Acesso em: 31 de ago. 2023.

FREZATTI, Fábio; ROCHA, Welington; NASCIMENTO, Artur do; JUNQUEIRA, Emanuel. **Controle gerencial**: uma abordagem da contabilidade gerencial no contexto econômico, comportamental e sociológico. São Paulo: Atlas, 2011.

LEMES, L. M.; REIS, J. A. G. **Controle interno nas empresas**. In: IX Encontro Latino Americano De Iniciação Científica, 9., 2005, São José dos Campos. Anais. São José dos Campos: UNIVAP, 2005. p. 924-927.

LOUREIRO, Diogo Pavan Brito. **A importância dos controles internos nas organizações**. Artigo Científico. UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. 22 p. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/27239/000763044.pdf?seq>. Acesso em: 28 de ago. 2023.

MARMO, Marco Aurélio De Almeida. **Empresa Alfa e a transformação digital do varejo**. EMPRAD - Encontro dos Programas de Pós-graduação Profissionais em Administração ISSN 2448-3087 - 5, 6 e 7 de Novembro de 2018 – FEA/USP - SÃO PAULO/SP. Disponível em: <https://sistema.emprad.org.br/2018/arquivos/60.pdf>. Acesso em: 04 de set. 2023.

MELO, Alice Ferreira de. **A importância dos controles internos na gestão de estoques**. Artigo Científico. Revista: CE Contribuciones a la Economía. ISSN: 1696-

8360. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/controles-internos-estoques.html>. Acesso em: 29 de ago. 2023.

MIRANDA, Rodrigo Fontenelle de Araújo. **Implementando a Gestão de riscos no setor público**. Enap Escola Nacional de Administração Pública Diretoria de Educação Continuada SAIS - Área 2-A - 70610-900 — Brasília, DF. 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/4089/1/Modulo%20Estrutura%20do%20COSO%20ERM.pdf>. Acesso em: 10 de ago. 2023.

NEVES, José Luiz. **Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades**. Publicado no Portal Academia Edu. Adaptado: 2019. Disponível em: https://www.academiaedu/8171621/PESQUISA_QUALITATIVA_CHARACTER%C3%84DSTICAS_USOS_E_POSSIBILIDADES. Acesso em: 04 de ago. 2023.

OLIVEIRA, Dênio José de; BORGES, Mayara Abadia Delfino dos Anjos. **A importância do controle interno**: um estudo bibliométrico nos principais congressos de contabilidade. Artigo Científico. GETEC, v.9, n.24, p.37-57/2020.

OLIVEIRA, Luiz Martins de; PEREZ JÚNIOR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria Estratégica**. Textos e Casos Práticos com Solução. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PADILHA, Fabiano Bitencourt. **O controle interno como ferramenta de gestão**: um estudo de caso em uma empresa de serviços. Monografia. Universidade Regional Do Noroeste Do Rio Grande Do Sul Departamento De Ciências Administrativas, Contábeis, Economicas E Da Comunicação. Ijuí – RS, 2017. 56 p. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/>. Acesso em: 29 de ago. 2023.

PADILHA, Paulo Roberto. **Planejamento dialógico: como construir o projeto políticopedagógico da escola**. 2 ed. São Paulo: Cortez; Instituto Paulo Freire, 2011 – (Guia da Escola Cidadã, v. 7).

REZENDE, S. M.; FAVERO, H. L. **A importância do controle interno dentro das organizações**. Revista de Administração Nobel, Maringá, v. 1, n. 3, p. 33-44, 2004.

SCHULTZ, Glauco. **Introdução à gestão de organizações**. Coordenado pela SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2016. 159 p. ;il. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad103.pdf>. Acesso em: 05 de ago. 2023.

SILVA, Wendel Alex Castro; ROCHA, Adriana Maria; MELO, Alfredo Alves Oliveira. **Sistema de Gerenciamento e Controle Interno**: uma Análise dos Escritórios de Contabilidade de Belo Horizonte/MG e Região Metropolitana a partir da Taxonomia de Kaplan e Cooper. Revista de Contabilidade e Organizações, vol. 5 n. 11 (2011) p. 125-144. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rco/article/view/34789/37527>. Acesso em: 06 de ago. 2023.

SOUZA, Vinicius Queiroz de; BARBOSA, Edna Alves. **Um estudo sobre a importância do controle interno**: componentes, objetivos e limitações. Monografia.

Associação Educativa Evangelística. 2019. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/10776/1/tcc%20corrigido.pdf>. Acesso em: 15 de ago. 2023.

TRAJANO, Luiza. **Como funciona o Marketplace da empresa Alfa: vantagens, regras e comissão.** Por redação OLIST. Dia 29 de junho de 2023. Disponível em: <https://olist.com/blog/pt/como-vender-mais/em-marketplaces/como-vender-no-marketplace>. Acesso em: 03 de set. 2023.

VIEIRA, James Batista; BARRETO, Rodrigo Tavares de Souza. **Governança, gestão de riscos e integridade.** Brasília: Enap, 2019. 240 p. : il. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/4281/1/5_Livro_Governan%C3%A7a%20Gest%C3%A3o%20de%20Riscos%20e%20Integridade.pdf. Acesso em: 05 de ago. 2023.

APÊNDICE A – Questionário Aplicado Na Empresa Estudada



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS SERTÃO
UNIDADE DE SANTANA DO IPANEMA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

PARTE 1: PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Qual a idade?

34 anos.

2. Tempo de experiência na área de atuação ?

10 anos.

3. Nível de escolaridade do gestor ou proprietário da empresa?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto | <input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto |
| <input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo | <input checked="" type="checkbox"/> Ensino superior completo |
| <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto | <input type="checkbox"/> Pós-graduação incompleta |
| <input type="checkbox"/> Ensino médio completo | <input type="checkbox"/> Pós-graduação completa |

4. Caso tenha ensino superior, completo ou incompleto, o mesmo é na área de gestão (Administração, Contabilidade, Economia etc) e qual área?

- Sim
 Não

5. Qual cargo ou função exerce na empresa?

Gerente.

6. Além da sua função você executa outro tipo de atividade dentro da empresa?

Não.

<p style="text-align: center;">PARTE 2: CARACTERIZAÇÃO DO CONTROLE INTERNO DE ESTOQUE NA EMPRESA ESTUDADA</p>
--

7. Existe estoque na loja? Com armazenamento de aproximadamente quantas mercadorias?

Sim. Não temos base de armazenamento, mas acredito que 1.000 produtos em média.

8. Há dificuldade de organização na separação de produtos com defeitos e produtos em perfeito estado?

Sim. Todos, porque, ficam armazenados no mesmo local.

9. Como são separados os produtos no estoque?

Por modelo.

10. Quais os controles internos são utilizados?

Os controles são feitos através de um móbile.

11. Como é feita a organização de recebimentos de produtos que serão vendidos para a loja e produtos vendidos por e-commerce?

Sai do mesmo estoque.

12. Esses produtos e-commerce ficam separados no estoque ou junto com as mercadorias existentes em loja?

Ficam todos juntos, e no momento que é realizada a compra on-line, o mesmo será dado baixa.

13. Os itens de maior e menor valor ficam separados?

Não. São separados por marca, por exemplo, iphones.

14. Como é feito o controle dessa separação com a chegada de mais produtos?

São todos dado baixa no móbile.

15. A contagem de estoque é feita mensal, a cada seis meses ou anuais?

A cada mudança de gerente. Se em um ano não mudar de gerente, faz a cada ano a contagem de estoque.

16. Qual a dificuldade encontrada para fazer a contagem?

Produtos diversificados com site e mercadoria avariada.

17. Em que momento existe a dificuldade para pedir a mercadoria e como saber se há mercadoria faltando?

Existe um que assim que o produto é vendido, o mesmo é dado baixa de forma automática.

18. A loja trabalha com algum sistema para o controle se "sim" qual o sistema?

Sim. Móbile. Sistema o Just-in-time.

19. Para controlar o estoque o responsável por ele recebe algum tipo de treinamento ou curso?

Não. Somente o treinamento básico do sistema.

20. As movimentações de entradas e saídas de mercadorias do estoque como são registradas? Quem autoriza a movimentação, são anotadas?

Sim. São anotadas pelo Estoquista.

21. Há um controle em quem pode ou não entrar no estoque?

Não. Todos têm acesso.

22. Como são controladas as devoluções de compras e vendas?

Não há controle de devoluções, apenas elas são enviadas para outro local.

23. Como é feito há transferências de produtos entre as filiais, alguém fica responsável pela solicitação e como é feito o processo?

Não há responsável, apenas liga para a filial dá baixa no produto e envia.

24. A empresa realiza inventário? Essas conferências são feitas com pessoas envolvidas que trabalha em loja ou vem uma empresa para tal procedimento?

Depois de vários erros, vem uma empresa.

25. Quais são os procedimentos feitos para identificar os itens do estoque com defeito?

Apenas visualmente ou testando o produto.

26. O que é feito com os produtos com defeito são enviados para algum lugar ou permanece em loja?

Permanece em loja para liquidação.

27. Qual o procedimento é usado para prevenir contras perdas e danos ou mau uso do estoque?

Planilhas.

28. Dentre os principais problemas do estoque cite apenas um e relacione se é problema do sistema ou falha humana?

Esquecer de dar baixa no estoque (falha humana).

29. É feito o balanço do valor em média de mercadorias avariadas? se sim em torno de quanto?

Fica em loja no mesmo estoque de produtos sadios, são testados e vão para o saldão.

30. Como é feito apuração dos custos dos estoques?

Entre auditoria e coordenação.

31. Em sua opinião o que deveria ser mudado para uma melhoria de controle de estoque?

Planilhas de Controle.

32. Quais as ferramentas de controle de estoque você conhece?

Apenas o Sistema Interno.

33. Como é o tratamento de produto com pouca saída?

São pedidos apenas uma vez. Para aqueles que têm saída pouca, não são mais pedidos.

34. Como é tratado o estoque quando se identifica divergência de estoque?

Recontagem.

35. A maioria das divergências se dá pela falha humana ou sistemática?

Falha humana.

36. Como é feito a baixa do produto que está avariado?

No sistema informa-se o motivo do defeito.

37. Produtos avariados têm o mesmo prazo de validade de troca igual os produtos em perfeito estado?

Não. O prazo é menor, pois é vendido no liquida.

38. Quando há produto que não tem solução de conserto para onde vão esses produtos fica no estoque ou são encaminhados para outras filiais?

Fica no estoque.

39. Em sua opinião o que seria importante para mudar o controle do estoque?

O controle eficaz de entrada e saída.

40. Quando a mercadoria vem danificada da transportadora qual o procedimento a ser feito?

É devolvida para o remetente.

41. Em relação aos custos de estoque é feito algum balanço mensal?

Não.

42. A empresa usa algum método de classificação de mercadoria?

Sim. Classificação ABC – Rotatividade/Faturamento/Lucratividade.

43. Em sua opinião a auditoria de estoque deve ser feita por um profissional da área ou até mesmo funcionário da empresa?

Profissional da área.

44. Em sua opinião, caso a empresa estivesse um auditor seria mais organizada, referente ao estoque da mesma?

Sim. Auditor presente em loja.

45. Você acha que com a contagem de estoque com terceiros a empresa se torna mais transparente?

Sim.

46. Quanto ao inventário é feito, são funcionários ou empresas terceirizadas?

Até 2021 era funcionário, a partir de março passa a ser terceirizado.

47. Quando a quantidade informada não condiz com a quantidade em loja, qual o procedimento a ser feito?

O estoquista que verifica onde está o erro recontando o estoque.

48. Existe algum tipo de sistema e se houver qual seria?

Frequência fixa. Só o estoquista tem acesso.

49. Como o material é recebido?

Dando baixa no estoque.

50. Quando ocorre algum erro no sistema do estoque qual o procedimento a ser tomado?

O erro do estoque dá-se a falha humana, é passado para auditoria.

51. Qual a dificuldade encontrada para entrega dos produtos?

Estoque desorganizado.