

GESTÃO DE ESTOQUE NO RAMO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS: ESTUDO DE CASO ENTRE DUAS EMPRESAS NO MUNICÍPIO DE ARAGUAÍNA - TO

Denefan Cardoso Brito VIRGULINO¹, Giane Lourdes Alves de Souza FIGUEIREDO²

¹ Bacharel em Administração pela Faculdade de Ciências do Tocantins – Facit, Araguaína, Tocantins, Brasil, E-mail: virgolinoedenefan@gmail.com.

² Mestre em Interdisciplinaridade Cultural e Territorial pela Universidade Federal do Tocantins - UFT, Docente do curso de Administração da Faculdade de Ciências do Tocantins – Facit, Araguaína, Tocantins, Brasil, E-mail: gianefigueiredo@gmail.com.

Resumo

As empresas funerárias vêm criando métodos práticos e diferenciados para obter resultados positivos sobre a entrada e saída de estoque, tanto no processo de organizar urnas como as ornamentações. Hoje tem sido muito difícil encontrar uma maneira mais prática de se gerenciar um estoque, empresas no ramo tem visto que há um grande custo com materiais perdidos ou danificados em seus depósitos, devido à falta de pessoas qualificadas para a função que exercem. O Gerenciamento do estoque traz mais facilidade e modernidade para empresa, visto que um estoque tem sido o carro forte de muitas empresas. Trata-se de um estudo de caso sobre o tema “Gestão de estoque no ramo de serviços funerários: estudo de caso entre duas empresas no município de Araguaína – TO”, cujo objetivo geral foi analisar a gerência de empresas funerárias com foco no estoque. A coleta de dados se deu em 29 de maio de 2017, por meio de entrevista aos empresários do ramo de serviços funerários, utilizando-se de um roteiro semiestruturado contendo 14 (catorze) perguntas abertas que foram analisadas de forma qualitativa, de modo a interpretar e atribuir significados às respostas dos entrevistados. A pesquisa assume grande relevância no âmbito da administração uma vez que nada se tem publicado ou divulgado quanto à gestão deste setor de características tão peculiares.

Palavras-chaves: Demanda. Estoque. Organização.

Abstract

Funeral companies have been creating practical and differentiated methods to obtain positive results on the entry and exit of inventory, both in the process of organizing urns and ornaments. Today it has been very difficult to find a more practical way of managing a stock, companies in the industry have seen that there is a great cost with materials lost or damaged in their deposits due to the lack of people qualified for the function they carry out. Stock management brings more ease and modernity to the company, since a stock has been the strong car of many companies. This is a case study on the theme "Stock management in the funeral services sector: a case study between two companies in the city of

Araguaína - TO", whose general objective was to analyze the management of funeral companies focused on inventory. Data collection took place on May 29, 2017, through interviews with entrepreneurs in the funeral services business, using a semi-structured script containing 14 (fourteen) open-ended questions that were analyzed in a qualitative way, in order to interpret and assign meanings to respondents' responses. The research assumes great importance in the scope of the administration since nothing has been published or divulged regarding the management of this sector of characteristics so peculiar.

Keywords: Demand. Stock. Organization.

INTRODUÇÃO

Nas organizações, o estoque tem grande influência em diversas áreas interferindo diretamente na regulamentação do fluxo de produção e de vendas e, principalmente, nos recursos produtivos de qualquer ramo de negócios, pois muitas vezes o tempo de utilização de mercadorias é diferente do tempo de velocidade que chegam fato que exige, portanto, um gerenciamento minucioso.

Assim sendo, para o controle e gerenciamento do estoque são utilizados métodos e estratégias que possam aumentar os recursos da organização objetivando melhorar os processos produtivos e, conseqüentemente trazendo mais qualidade no atendimento, satisfação do cliente e reconhecimento do valor agregado ao produto ou serviço ofertado.

As empresas que obtêm vantagens competitivas em relação à concorrência relacionadas ao atendimento adequado e como desejada pelos consumidores, sabem que isto só é possível com um controle rigoroso de estoque. Isto também se aplica ao gerenciamento do estoque no ramo de

serviços funerários, visto que muitos empresários do setor estão atentos às sofisticções do mercado e têm investido em tecnologia, treinamentos, sempre preocupados com a concorrência e com a qualidade da entrega dos serviços prestados.

Assim, em um cenário cada vez mais competitivo é de grande importância o desenvolvimento de estratégias de gestão de estoque no ramo de serviços funerários haja vista que estas possuem o agravante de ter uma demanda extremamente imprevisível.

O objetivo geral desta pesquisa é verificar quais os procedimentos e técnicas que melhor se adequam ao gerenciamento dos recursos materiais empregados nas empresas de serviços funerários do município de Araguaína - TO, para que não corram o risco de falta dos produtos que determinam o valor do serviço funeral.

Nesse sentido, torna-se necessário conhecer como as empresas de serviços funerários realizam o gerenciamento de estoque, com o propósito de identificar e classificar as melhores formas de controle de estoque dos produtos que agregam

valor ao funeral, para assim, analisar a eficácia e eficiência das técnicas que possam auxiliar no controle do estoque. Desta forma, será possível apresentar as empresas de serviços funerários sugestões de melhoramento do gerenciamento do estoque.

Para nortear teoricamente as discussões deste trabalho científico fez-se o uso da pesquisa bibliográfica acerca do gerenciamento de estoques embasado em livros e artigos científicos e como procedimento técnico o estudo de caso de caráter exploratório.

Portanto, buscou-se reunir informações entre os empresários do ramo funerário com o propósito de responder ao seguinte problema de pesquisa: quais estratégias de controle de estoque utilizadas pelas funerárias do município de Araguaína para garantir prontamente os serviços funerários no melhor atendimento aos parentes e amigos do falecido?

Neste contexto, esta pesquisa de trabalho científica visa apresentar técnicas e ferramentas necessárias às decisões de manutenção e gerenciamento do estoque e, ainda, contribuir com os gestores dos serviços funerários e com o meio acadêmico, visto que, nada se tem publicado ou divulgado quanto à gestão deste setor de características tão peculiares.

1. MATERIAIS E MÉTODOS

A presente pesquisa trata-se do estudo de caso com foco na gestão de estoque e envolveu duas empresas funerárias de pequeno porte, localizadas na cidade de Araguaína – TO, as quais foram selecionadas justamente observando-

se o critério estabelecido de que as empresas envolvidas deveriam ser de pequeno porte. Assim, foram incluídas na pesquisa as empresas: 01 e 02, assim denominadas de modo a respeitar o direito de imagem das empresas envolvidas.

Dessa forma, a pesquisa foi do tipo exploratório, de natureza qualitativa; utilizando a técnica de coleta de dados “entrevista” com roteiro semiestruturado. Assim sendo, a pesquisa teve três momentos distintos: o primeiro foi dedicado à revisão bibliográfica onde foram selecionados livros, artigos e trabalhos acadêmicos que versam sobre o tema, posto que:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, obtido na imprensa escrita (jornais e revistas), nos meios audiovisuais (rádio e televisão), em materiais cartográficos (mapas e gráficos) e, principalmente, em publicações (livros, teses, artigos, revistas científicas e outros) (BALLÃO; REIS; STADLER; ARNS; CASTRO, 2012, p. 28).

O segundo momento foi dedicado à pesquisa de campo. Assim sendo, no dia 29 (vinte e nove) de maio de 2017 foram realizadas as entrevistas utilizando-se de um roteiro semiestruturado contendo 14 (catorze) perguntas abertas referentes à forma como a gestão de estoque acontecia em suas empresas. O terceiro momento foi dedicado a análise das falas dos entrevistados com base no referencial teórico pesquisado e a confecção da escrita do presente artigo.

2. IMPORTÂNCIA DO ESTOQUE PARA AS ORGANIZAÇÕES

2.1. Administração geral do estoque

Para uma gestão eficiente dos itens armazenados,

é de suma importância estar alinhada com a administração geral do estoque porque o desempenho econômico pode ser negativamente afetado, comprometendo assim, o lucro e prejudicando o atendimento ao cliente se caso não houver uma forma de gestão concreta para esta necessidade.

Conforme Dias (1994, p.28) sem estoque é impossível que uma empresa possa gerir seus negócios, uma vez que ele funciona igual a um amortecedor entre os vários estágios da produção até atingir a venda final do produto, devendo, portanto analisar com prudência o valor do financiamento a ser gasto neste setor, estocando somente a quantidade estritamente necessária para atender às necessidades da empresa.

Empresas que obtêm vantagens competitivas em relação à concorrência, ao atender os consumidores no momento e na quantidade desejados é fator decisivo para o desenvolvimento da empresa e isto só é possível com um controle rigoroso de estoque. Em relação à definição de estoque, Slack (1997, p.383) cita que é acumulação de materiais armazenados em um sistema de transformação e que o termo é ainda utilizado para descrever qualquer recurso armazenado existam desvantagens relacionadas aos custos e manutenção de materiais.

Assim, os estoques são importantes no contexto das organizações posto que permite um melhor atendimento ao cliente especialmente no que se refere ao tempo de entrega dos produtos.

O gerenciamento de estoque que satisfaz às necessidades de uma empresa deve contar com um número variado de itens, a periodicidade de

contagem, o bom armazenamento e identificação de produtos danificados ou obsoletos.

Segundo Reichenback e Karpinski (2010, p.5) existem diversos tipos de estoque como mostra o quadro a seguir:

Quadro1 – Tipos de Estoque

a) o estoque de contingência o qual se reserva a cobrir potenciais falhas no sistema;
b) o estoque máximo onde se prioriza a quantidade de um item por um determinado tempo;
c) estoque médio mantém apenas a quantidade suficiente para atender a necessidade da firma, é verificado constantemente especialmente quando se trata de produtos perecíveis, como o formol;
d) estoque mínimo que objetiva atender e prevenir eventualidades de consumo acima da previsão;
e) estoque de proteção previne que a empresa se garanta em casos de greves ou emenda abusivo de preços;
f) estoque pulmão é formado por produtos de relevância como matéria prima ou produtos semiacabados e que a quantidade estocada deve ser determinada previamente;
g) estoque regular é apropriado para empresas que tem muitas filiais nesse caso a quantidade estocada costuma ser maior posto que atende a eventuais necessidades das filiais;
h) o estoque sazonal determina com antecedência a quantidade a ser estocada a fim de cobrir falhas quando capacidade de produção e demanda estiverem desequilibradas;
i) estoque de segurança objetiva assegurar a entrega e o suprimento quando há excessos na demanda ou que haja produtos reprovados devido à sua qualidade.

Fonte: Reichenback e Karpinski (2010)

Assim, cada empresa deve escolher em que tipo de estoque enquadra-se para, principalmente, conseguir organizar sua gestão com um diferencial de vantagem competitiva, pois como ressalta Reichenback e Karpinski (20010, p. 3) “o controle e o monitoramento de estoque são de grande importância para que a empresa obtenha lucros e seja mais competitiva frente ao mercado. Entretanto os gastos com o estoque não podem ser superiores aos benefícios que ele possibilita”.

2.2. Ferramentas de Administração e Controle de Estoque

Conforme Azzolin e Antonovz (2013), o controle de estoques pode ser feito aplicando-se a classificação ABC nos itens armazenados. Essa classificação

considera os valores dos itens. O gráfico de Pareto facilita a gestão de estoques através da classificação dos itens e, embora não haja rigor matemático para a classificação ABC, 20% do estoque são itens vitais e 80% são indispensáveis e não demandam maiores preocupações. Considerando-se suas necessidades, as empresas podem definir outras formas para a classificação de seus produtos.

Azzolin e Antonovz (2013) lecionam ainda que a curva ABC na administração de estoques traz resultados na demanda de cada item considerando-se: o giro no estoque; proporção sobre o faturamento no período; a margem de lucro obtida e a partir dessas áreas, os itens recebem as seguintes classificações:

Quadro:2. Classificação dos itens

CLASSIFICAÇÃO DOS ITENS	CONCEITOS
Classe A	São aqueles produtos cujos estoques apresentam elevado valor relativo de maior importância, valor ou quantidade, correspondendo a 20% do total e, portanto, merece um controle mais rigoroso que os demais. Os inventários podem ser mais frequentes, mensais, semanais, ou diários.
Classe B-	Em valores não são tão representativos como os estoques dos itens A, porém, possuem importância, quantidade ou valor intermediário, correspondendo a 30% do total. Podem ser inventariados em uma frequência menor: mensalmente, trimestralmente ou semestralmente.
Classe C-	Representam estoques que são bastante numerosos em termo de itens, porém, pouco representativos em termo de valor. Costuma-se somente inventaria-los no momento do levantamento do balanço.

Fonte: AZZOLIN e ANTONOVZ (2013)

Para Martelli e Dandaro (2015) a curva ABC possibilita ao administrador classificar itens eventos ou atividades consoante sua importância no contexto da empresa. Conforme os autores essa ferramenta ainda pode ser utilizada para

selecionar, filtrar, tocar a nossa atenção e controle num número reduzido de fatores, causas ou itens..

3.2. Ferramentas de Administração

Azzolin e Antonovz (2013), esclarece que quando existe variação no preço de itens do estoque, a gestão pode se valer de dois métodos como ferramentas administrativas, quais sejam: a) o método do esgotamento progressivo dos lotes individuais; b) o método do preço médio. Esses métodos são conhecidos pelos nomes de origem americana (p. 65) “ FIFO – First in first out ou PEPS – primeiro que entra, primeiro que sai; LIFO – Last in first out ou UEPS – último que entra, primeiro que sai”.

Os autores acrescentam que a escolha de um ou outro método depende especialmente das oportunidades que surgem quanto ao que é mais conveniente para o administrador e que este deve considerar que o LIFO é um método que se aproxima mais da realidade uma vez que permite apurar o valor do estoque com o preço de mercado em situação de período inflacionário; enquanto o FIFO deve ser a escolha em situação adversa, posto que promoverá maiores resultados quando os preços estiverem descendentes, haja vista que os lotes ascendentes são de maior preço unitário.

As empresas pesquisadas indiretamente citaram utilizar a ferramenta LIFO como a mais apropriada e conveniente ao segmento no que diz respeito à gestão de estoque porque permite ao administrador manter o estoque e aproveitar as oportunidades que surgem para obter lucro; dadas as dificuldades em fazer uma previsão de demanda para o ramo em questão, haja vista que não se pode prever quantos indivíduos irão a óbito no período.

Para Martelli e Dandaro (2015) o inventário físico consiste em outra ferramenta de controle de estoque, haja vista que consiste na contagem de

todos os itens existentes no estoque considerando-se o período de referência para o inventário e quando alguma discrepância é percebida pode-se implementar as correções necessárias.

3.3. Previsão e Demanda

Ter um estoque é fundamentalmente um dos principais fatores para se obter um nível de segurança mais rentável, uma vez que a empresa que tem seus produtos em estoque estará preparada para atender à demanda de seus clientes.

Quando a demanda de algum produto aumenta excessivamente, algumas empresas não conseguem responder rapidamente a esses aumentos bruscos sendo necessário, o estoque de produtos acabados para atender esse aumento e também ao prazo de entrega do produto conforme as necessidades do cliente.

Conforme explica Chopra e Meindi (2003, p. 71) existem métodos de previsão da demanda que podem determinar os itens a serem estocados para usar posteriormente e, quanto melhor e mais precisa for a previsão do consumo mais certa será a tomada de decisão e para diminuir a probabilidade de erros convém ao administrador utilizar-se de um conjunto de métodos, ao invés de usar apenas um método. A demanda é classificada como variável quando a quantidade consumida se altera de modo significativo ao longo do tempo, aumentando ou diminuindo conforme as necessidades dos clientes; é sazonal quando o comportamento das alterações do consumo se repete num determinado intervalo de ano, geralmente em um ano, por isso considerado curto.

Para produtos não perecíveis não existem picos de venda ou queda brusca de procura. Dessa forma pode-se trabalhar com um ressurgimento periódico e quantificar o volume de estoque de modo que este tipo de produto sempre estará agregado a outros produtos que existem no estoque como por exemplo a urna funerária. A demanda é irregular quando os produtos têm comportamento irregular dificultando a previsão de vendas. Assim sendo, o controle de estoque determina as tiragens com base nas vendas do primeiro número, sendo conveniente que o administrador observe com atenção quais materiais são mais procurados para equilibrar seu estoque com a demanda.

A venda dos produtos em uma funerária indica como será a demanda por itens. Nesse caso, a demanda de urnas é classificada como demanda derivada, assim, o estoque necessário para atender uma demanda derivada, também será derivado e a quantidade e quando comprar determinados itens é determinado pela demanda. Todo e qualquer produto tem um ciclo de vida e esse ciclo determina a quantidade de produto a ser estocado em razão do prazo de validade estipulado para que a empresa não tenha prejuízos.

Alguns produtos também são procurados em determinadas época do ano e outros produtos são realmente necessários, como é o caso da urna funerária. Em produtos que tenham um único pico de vendas e se o ciclo é anual, errar na previsão de demanda pode trazer grandes prejuízos, seja porque o capital investido fica parado, ou pelo período de validade ser curto e o material vencer.

Existem dois métodos para que se possa estimar

a demanda de estoque. O método qualitativo é baseado em dados subjetivos e opiniões de diretores, gerentes, vendedores, consultores e pessoas relacionadas com o processo de produção para determinar a demanda. Por sua vez no método quantitativo utilizam-se modelos matemáticos para projetar as demandas futuras, que podem estar relacionadas com o tempo (previsões baseadas em séries temporais), ou associadas com uma ou mais variáveis que tenham relação com a demanda do produto (previsões baseadas em correlações). Em relação à previsão e demanda é importante citar:

Previsão de Demanda ações das organizações dependem de tomadas de decisões, as quais se baseiam em oportunidades de mercado, fatores contextuais e no desenvolvimento de fatores internos de recursos financeiros, humanos, produtivos e tecnológicos (LEMOS, 2006, p. 25).

Previsões acuradas proporcionam o desenvolvimento de estratégias mais estáveis, melhor destinação de recursos e identificação de prioridades, além de permitir a avaliação do próprio método utilizado conforme (LYNN; SCHNAARS; SKOV, 1999) apud Lemos (2006) Com relação a previsões de incertezas, é natural que se pense logo em erros, pois o principal objetivo da previsão de demanda não se relaciona diretamente com erro zero, mas sim com o mínimo de erros.

Ter uma base de informações em concordância com o mercado permite o emprego de uma série de ações que visem a melhor inserção dos produtos da empresa no mesmo.

Basicamente, os métodos dividem-se em quantitativos e qualitativos. Métodos qualitativos estão relacionados intimamente com a

experiência acumulada pelos especialistas para prever a probabilidade do resultado de eventos (LEMOS, 2006). Podem ser apoiados por uma análise formal ou não de acordo com o que ensina (ARMSTRONG, 1983) citado por Lemos (2006) e são mais apropriados quando os dados são inadequados ou mesmo insuficientes para se realizar a análise quantitativa.

Os métodos quantitativos, por sua vez, baseiam-se principalmente em dados que podem ser mensurados, ou seja, são valorados quantitativamente. Subdivide-se em métodos de séries temporais, os quais envolvem análise estatística de dados passados; ou métodos causais, que são baseados em análises estatísticas de realizações passadas. Consoante (ARCHER, 1980).apud Lemos (2006).

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a realização deste estudo de caso visitou-se duas empresas e entrevistou-se os proprietários das mesmas, obtendo os seguintes resultados, como exposto a seguir.

Os administradores / proprietários das empresas funerárias ao serem indagados sobre ser importante organizar o estoque e o porquê, ambos responderam prontamente que sim, pois o produto que comercializam tem longo tempo de validade sendo preferível para ambos manter em estoque que arriscar faltar na hora da necessidade ou ainda pagar mais caro na hora de comprar o produto.

Em relação ao produto que mais demora a chegar os dois entrevistados responderam serem as urnas porque a fábrica se localiza em outro estado. No

que diz respeito à estocagem de urnas, como é feita a previsão de demanda?

Procuro saber o tipo de urna que sai mais através das vendas realizadas. Geralmente são as urnas populares. Quanto às urnas de luxo e super luxo saem poucas e compro menos por causa dos preços serem muito altos. Procuro ter sempre duas ou três urnas zincadas ou porque são exigidas pela ANVISA caso seja necessário o envio por meio aéreo. Algumas vezes tenho apenas o zinco para adaptar em uma urna caso seja necessário (EMPRESÁRIO 01).

O empresário 02 apresentou resposta muito parecida. Assim, pode-se inferir que a demanda é classificada como permanente quando diz respeito a produtos com ciclo de vida muito longo tais como: as parlamentações que são pés para urna mortuária, porta velas, cristo com pé, caixa luminária e vaso com flores artificiais, cadeiras para acomodações, suporte para livro presença estandarte é 3 x 3, que podem ficar no mercado por pelo menos 10 anos isso devido ser um produto de aluguel. A respeito de demanda, é importante destacar:

A previsão de estoques, normalmente, é fundamentada nos informes fornecidos pela área de vendas, onde são elaborados os valores de demandas de mercado e providenciados os níveis de estoque. Muitas vezes, porém, o setor de Logística, em específico a Administração de Estoques, necessita prover os fornecedores dos volumes precisos para atender a uma demanda que ainda não foi definida ou acertada pela área de vendas, mas que o sistema de suprimentos necessita processar (POZO, 2010, p. 39).

Sobre a forma como é realizada a monitoria do estoque, se pela ordem de serviço (OS) ou contagem, empresário (01) respondeu que utilizava os registros de ordem de serviço e vendas realizadas, enquanto o outro respondeu

fazer monitoria manual através de contagem de produtos todos os dias. A pergunta “Seu estoque é rotativo?”, obteve as seguintes respostas:

É rotativo tens uns que sai mais, hoje peço aquelas, urnas que eu coloco elas para frente (EMPRESÁRIO 01)

Sim. Um estoque não é nem grande nem pequeno, deve ser médio devido vivermos em crise, é estabelecer um equilíbrio em meu estoque me ajudará a manter o equilíbrio é manter um estoque rotativo (EMPRESÁRIO 02).

As funerárias trabalham com diversas formas de estoque uma delas vem a ser o estoque de segurança o qual tem como função compensar o fornecimento da demanda, por manter o estoque sempre em dias caso haja algum imprevisto, quando o fornecedor não chega no tempo estabelecido para abastecer o que saiu. É relevante ressaltar aqui, que segundo os entrevistados, o estoque é mantido por dois motivos básicos: primeiramente porque o segmento (funerária) não viabilizar uma previsão de demanda exata posto que não se possam prever quantos óbitos ocorrerão e segundo porque os fornecedores de urnas funerárias são distantes e estas demoram a chegar na empresa.

Indagados a respeito da forma como funciona a organização do estoque os entrevistados responderam:

Bem devido meu consumo ser grande no meu estoque fiz uma prateleira grande, por exemplo, eu separo de maneira que daquela urna fica em uma prateleira, urna as que têm pouca saída fica mais em cima, já as urnas gorda a zincada vai lá para cima, por que tem pouca saída (EMPRESÁRIO 01).

Da seguinte maneira urnas em um galpão separadas de acordo com sua descrição,

Ornamentações em outro departamento para não sujar, o formol fica junto com as urnas por que é produto que deve ficar armazenado em local fechado (EMPRESARIO 02).

O produto considerado o mais difícil de ser controlado pelos empresários é o formol, que segundo eles, este item do estoque muitas vezes é usado em demasia pelos funcionários que muitas vezes ainda deixa o frasco aberto facilitando a evaporação.

Dias (2010) afirma que a forma de estocagem está relacionada diretamente com as características do produto e de sua natureza. O autor ainda esclarece que:

As características físicas e químicas do material desempenham também papel muito importante na escolha dos métodos para manuseio e estocagem. Por exemplo, gases devem ser manipulados em contenedores adequados e resistentes à pressão, [...] e sólidos são manuseados de maneiras diversas, dependendo do tipo de produção e das vantagens e inconvenientes dos sistemas tradicionais (DIAS, 2010, p.145).

Quantas vezes no ano você faz pedido? Essa pergunta originou as seguintes respostas:

Para ser sincera não fiz esse ano por que não estou vendendo, não está fácil, antes eu vendia quando a pessoa estava desesperada, agora não dar para confiar, vendo ou no cheque ou dinheiro. Sabendo que em muitas vezes temos que ceder muitos até diz que empresa não tem coração tem é CNPJ, mas o problema é que vez por outra temos que arriscar é preciso saber lidar com algumas situações embora este ramo que levo não é fácil de conduzir (EMPRESÁRIO 01).

Às vezes, é de acordo com a demanda de cada mês, até porque de todos os meus produtos o que mais demora chegar é a urna que leva de 20 a 15 dias para chegar (EMPRESARIO 02).

Sobre planejamento de estoques, as empresas do ramo funerário mantém seus estoques devido a demanda imprevisível e assume grande relevância o exposto:

A razão de manter estoques está relacionada com a previsão de seu uso em um futuro imediato. E sabemos que é praticamente impossível conhecer a demanda futura, torna-se necessário manter determinado nível de estoque, para assegurar a disponibilidade de produtos às demandas, bem como minimizar os custos de produção, movimentação e estoque (POZO, 2010, pp. 31-32).

As empresas têm avaliado seus estoques, desenvolvendo por meio de um bom direcionamento, até porque sem estoque é impossível uma empresa trabalhar, principalmente uma funerária que depende de urnas para se abrir um negócio, posto que estas constituam a matéria prima no ramo funerário e tem produtos agregados tais como flores, roupas, edredom, formol, algodão, velas, parlamentações, véu, cadeiras e tendas.

Todos estes produtos vêm se tornando cada vez mais importantes dentro de uma funerária por serem produtos que o cliente necessita para consumo imediato, visto que uma urna tem a necessidade de aderir estes itens para que então seu cliente fique satisfeito.

Acredita-se que apesar de os empresários entrevistados não possuírem graduação em Administração de Empresas, conduzem as empresas com bastante eficiência e eficácia, especialmente pelo período de crise financeira pelo qual o país atravessa, uma vez que existem óbitos diariamente e isso não pode ser previsível.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa permitiu considerar que uma empresa funerária precisa manter sempre em estoque uma quantidade adequada de urnas funerárias, especialmente pelo fato de ser impossível determinar quantos óbitos acontecerão em determinado período, fato que por si torna questionável a previsão de demanda de materiais.

A revisão de literatura realizada permitiu atingir aos objetivos específicos do estudo no que diz respeito a conhecer e identificar as melhores formas e ferramentas de controle de estoque que podem ser utilizadas pelas empresas funerárias, garantindo assim maior produtividade e competitividade.

Em relação à gestão de estoque no ramo de serviços funerários, pôde-se concluir que as empresas gerenciam o estoque com certa moderação, aproveitando as oportunidades do mercado e assegurando-se de ter sempre o produto (apesar de em pequena escala) para atender às necessidades dos clientes quando estes aparecem, especialmente pela dificuldade na previsão de demanda e pela logística de transporte em decorrência da distância entre funerária e distribuidora de urnas.

Embora não seja fundamentada na literatura, (ambos os empresários entrevistados não possuem formação acadêmica para isso) o gerenciamento de estoque se utiliza dos métodos descritos na literatura PEPES / UEPS.

O presente estudo de caso, apesar de ter permitido analisar o gerenciamento de empresas funerárias não traz conclusões definitivas, sendo, portanto, fundamental que novos estudos sejam realizados.

REFERÊNCIAS

AZZOLIN José Laudelino; ANTONOVZ Tatiane. Materiais como componentes de custos. In: Azzolin JL; Antonovz T. Contabilidade e análise de custos. Curitiba-PR: IESDE, Brasil, 2013, p. 57-85.

BALLÃO, Carmen. [et al.] **Metodologia da pesquisa**. – Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012.

BEUREN, Ilse Maria; LONGARAY, André Andrade. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003, p. 76 a 97.

CHOPRA, Sunil; MEINDL, Peter. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operação**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LEMOS, F.O. **Metodologia para seleção de métodos de previsão de demanda**. 183 f. Dissertação (Mestrado

em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

MARTELLI, Leandro Lopez; DANDARO, Fernando. PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ESTOQUE NAS ORGANIZAÇÕES. Ponta Grossa PR: **Revista Gestão Industrial**, 2015.

MARTINS, Petrônio G. ALT, Paulo Roberto Campos. **Administração de Materiais e Recursos Empresariais**. São Paulo: 3ª edição, Editora Saraiva, 2011.

REICHENBACH, Carla; KARPINSKI, Cleber Airton. **Auditoria no Setor de Estoques: um estudo de caso em uma empresa comercial**. Rio Grande do Sul, vol 5., 2010.

SLACK, Nigel et al. **Administração da Produção**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.