

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
CAMPUS PORTO NACIONAL
CURSO TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

FABIANA PEREIRA CARNEIRO

SISTEMA DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DO SISTEMA RADINFO
NO GERENCIAMENTO DE ESTOQUE DE CELULARES.

PORTO NACIONAL

2015

FABIANA PEREIRA CARNEIRO

SISTEMA DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DO SISTEMA RADINFO
NO GERENCIAMENTO DE ESTOQUE DE CELULARES

Artigo apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como requisito parcial como obtenção de graduado (a) em Graduação Tecnológica em Logística sob orientação do Prof. Edilson Leite

PORTO NACIONAL

2015

TÍTULO

Título do Artigo: Sistema de informação: uma análise do sistema radinfo no gerenciamento de estoque de celulares.

Artigo apresentado à Banca Examinadora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins- *Campus* Porto Nacional, como requisito parcial para obtenção do título de graduado em Graduação Tecnológica em Logística sob orientação do Prof. Edson leite

Aprovado em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Orientador Prof. Edilson Leite.

2º Membro da Banca Examinadora

3º Membro da Banca Examinadora

RESUMO

O presente trabalho consiste em um estudo sobre o gerenciamento de estoque de celulares através do sistema radinfo. Sabe-se que controlar um estoque de forma eficiente é um desafio constante que exige muita dedicação. Atualmente o nível de exigência dos clientes aumentando a cada compra e ter o produto certo na hora certa e em quantidades certa é uma questão de sobrevivência no mercado que está a cada dia mais competitivo. Foi estabelecido como objetivo geral analisar qual a importância do sistema para o controle eficiente de estoque na empresa. A metodologia estabelecida baseou se em pesquisa exploratória e qualitativa. Para satisfazer o objetivo proposto foram realizadas observações e aplicação de questionário as pessoas que trabalham diretamente no controle de estoque da loja.

Palavras chave: sistema radinfo, estoque, sistema de informação.

¹Formanda do curso superior de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins *campus* Porto Nacional-TO. Email: **fabianaluz@hotmail.com**

1 INTRODUÇÃO

Com a globalização o uso das tecnologias, como diferencial competitivo, se tornou amplamente difundido diante das organizações que procuram aperfeiçoar seus custos com tecnologias que forneçam agilidade, auxílio nos planejamentos e fluxo de informações integrados em todo o processo empresarial. A tecnologia avançou de tal forma que as empresas foram obrigadas a seguir a exigência desse novo mercado cada vez mais competitivo. Na atualidade percebe-se que a tecnologia de informação, através dos sistemas de informações computadorizados nas empresas podem atingir todos os níveis hierárquicos e funções empresariais, como por exemplo, vendas, finanças, contabilidade, compras, o que torna seus processos mais seguros e ágeis, com isso, auxiliando quando necessário as tomadas de decisões.

Nos dias atuais, dificilmente encontramos empresas que ainda não aderiram a um sistema de informação. A informação se caracteriza hoje, como um recurso de estratégia, capaz de aprimorar as atividades de qualquer empresa, podendo dessa forma torna-la cada vez mais competitiva. A gestão de estoque tem como uma grande aliada os sistemas de informação que podem auxiliar no desempenho das organizações e vem se desenvolvendo de forma acelerada sendo considerada uma ferramenta essencial para estratégia competitiva nas empresas.

A gestão de estoque é considerada uma das atividades mais complexas para uma organização e quando se trata de celulares o problema é mais complexo, uma vez que são produtos de alto custo. No estoque existem diversos celulares com as mesmas características e fabricantes diferentes, com isso, dificulta o controle de saída destes produtos, devido ao fato dos mesmos, terem grande procura pelos clientes.

A realização do controle de estoque de celulares sendo feita de forma manual, além de gastar tempo desnecessário, está mais sujeito ao erro, sendo que através de um sistema de informação adequado, a empresa pode ter maiores lucros, pois diminui as possibilidades de perda de mercadoria na empresa. Com o uso do sistema, a empresa oferece um melhor atendimento ao cliente e evita que o mesmo procure um concorrente por não encontrar o produto desejado.

O presente trabalho busca analisar a importância do sistema de informação para o controle eficiente de estoque de celulares na Loja Nosso Lar em Porto Nacional – To . Acredita-se, que o uso de tecnologias aliado à gestão de estoque, proporcionam as empresas níveis consideráveis de competitividade, através das informações processadas, como reabastecimento de estoque, processamentos de pedidos, controle de entradas e saídas de matérias, de modo que facilita a

integração entre os setores da empresa, e com isso, diminuindo o tempo de transações, pedidos, compras, com o objetivo de facilitar o fluxo de informações, diminuindo custos provenientes de erros humanos, otimizando processos e etc, buscando atingir os objetivos estratégicos de um negócio.

2 LOGÍSTICA

A logística teve sua origem em operações militares, quando nos campos de guerra foi necessário elaborar estratégias para que o deslocamento (movimento) de materiais (munições, comida, água e etc.) para que não faltasse os mesmos e conseqüentemente garantisse não somente a sobrevivência, mas a vitória nas batalhas.

Essa necessidade logística veio em decorrência de se fornecer e comprar produtos, bem como materiais necessários para cumprir uma missão, em lugares de difícil acesso e também planejar o que seria e como seriam levados, sendo, um obstáculo para as operações. A partir dessa época foram definidos os primeiros conceitos utilizados atualmente.

Desta forma, Novaes (2001), identifica a Logística como:

O processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo de armazenagem de produtos bem como os serviços de informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o de consumo, com o objetivo de atender a requisitos do consumidor.

Pozo (2010), afirma que:

Logística empresarial trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilitam o fluxo de produtos desde o ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, assim como dos fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviços adequados aos clientes a um custo razoável.

Em função disso, pode se considerar que o conceito de logística cogita, como princípio de um sistema, todas as atividades de armazenagem e movimentação da matéria prima que pode auxiliar o fluxo de produtos, desde o momento em que se adquire a matéria-prima até o consumo final, assim como o fluxo de informação que são necessárias para a gestão.

Segundo Garcia, et al (2006) as principais áreas da logística são:

A logística integrada é composta de três áreas principais: logística Inbound, representando a gestão de suprimentos e a interface da empresa com seus fornecedores; Logística Industrial, representando as operações de planejamento, programação e controle da produção dentro da empresa; Logística Outbound, representa a distribuição física de produtos e interface da empresa com seus clientes.

Juntas estas três áreas formam o processo de atendimento da demanda a prestação de serviço ao cliente, desde compra de matérias primas até a entrega do produto acabado.

Segundo (SCHLUTER e ALMEIDA 2012), as atividades sem as quais a logística não funciona são:

Gestão da informação (inclui a definição do ciclo de processamento de pedidos, escolha de software, hardware e sistemas integrados de comunicação, controle, rastreamento e segurança.) Gestão de estoque (inclui layout das instalações, tecnologia de seleção e manuseio de materiais, produtividade, segurança e regulamentação legal, etc.) Gestão da movimentação (inclui considerações sobre escolha de modais, seleção de transportadores, racionalização dos transportes, consolidação de cargas, roteirização, agendamento, gerenciamento de frotas, medição de performance de transportes etc.)

A logística é responsável por administrar todas as atividades de movimentação e armazenagem e também os fluxos de informações que são componentes estratégicos responsáveis para que todos os processos logísticos ocorram de acordo com o planejado e assim possam oferecer níveis de serviços adequados a cada cliente com o menor custo possível.

3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Um sistema de informação fornece acesso, em tempo real, as informações ou dados. Os sistemas em tempo real, permitem realizar atividades que antes não eram possíveis, como por exemplo: Os vendedores podem checar se um produto está no estoque apenas consultando no sistema, verificação dos dados de clientes, realização de plano de venda, auxílio no controle de estoque e etc.

Segundo Caiçara Junior (2008):

Um sistema de informação (SI) coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações para um propósito específico. Como qualquer outro sistema, um sistema de informação inclui entradas (dados, instruções) e saídas (relatórios, cálculos). Ele processa entrada utilizando tecnologia da informação, como PCs, e produz saídas que são enviadas para usuários ou outros sistemas via rede eletrônica. Como qualquer outro sistema, também inclui pessoas, procedimentos e instalações físicas e opera dentro de um ambiente.

Turban et all (2008) define sistema de informação como: “Um sistema que coleta, processa, armazena, analisa e dissemina dados e informações para um propósito específico. A composição do sistema de informação normalmente é a mesma: cada um contém hardware, software, dados, procedimentos e pessoas”.

A partir dessa reflexão, pode se dizer que sistemas de informação coleta, processa, armazena, analisa e transforma dados em informação. O intuito de se obter um sistema de informação é agilizar os processos empresariais que são rotineiros, onde a realização dos

mesmos de forma manual consumirá tempo desnecessário e alguns procedimentos como emissão de nota fiscal seria impossível. O sistema de informação necessita da tecnologia da informação para otimização de seus processos.

É importante ressaltar que, sistema de informação se difere da tecnologia da informação. Audy et al (2005) define cada um dos termos:

“Sistema da informação abrange um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações para suporte ao controle e á tomada de decisões nas organizações. A tecnologia da informação é considerada apenas como infra- estrutura de suporte para o sistema de informação.

Segundo Tenório (2007):

Pode se conceituar a tecnologia da informação como um conjunto de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações/ radiodifusão e optoeletrônica formando um aparato integrado que suporta a veiculação e o manuseio de informações. Um sistema de informações é um conjunto de componentes inter-relacionados, desenvolvidos para coletar, processar, armazenar e distribuir informação para facilitar a coordenação, o controle, a análise, a visualização e o processo decisório.

Nesse sentido, ressalta se que a tecnologia da informação se torna indispensável nesse processo, uma vez que é responsável por criar, monitorar, modificar e manter um sistema de informação através de equipamentos que são necessários para se acessar, controlar, inserir, extrair informações, entre outros, em um sistema de informação.

Um sistema capaz de auxiliar no controle de estoque poderá ter várias abordagens diferentes, Segundo Rezende (2005) ocorre da seguinte forma:

- Sistema de informações operacionais - SIO: sistemas de controle ou sistemas de processamento de transações(SPT). Contemplam o processamento de operações e transações rotineiras, controlam dados detalhados das operações das funções organizacionais imprescindíveis ao funcionamento, auxiliando a tomada de decisão do corpo técnico das unidades departamentais.
- Sistema de informação gerencial – SIG :contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando – os em informações agrupadas para gestão. Trabalham com dados agrupados das operações das funções organizacionais, auxiliando na tomada de decisão do corpo gestor ou gerencial das unidades departamentais, em sinergia com as demais unidades.

- Sistemas de informação estratégicos – SIE: contemplam o processamento de grupos de dados das operações operacionais e transações gerenciais, transformando-os em informações estratégicas. Visam auxiliar o processo de tomada de decisão da alta administração, tal como presidentes, diretores, sócios, acionistas, etc.

A partir desse contexto, entende-se que, cada subdivisão possui uma finalidade específica, transformando determinados dados em informações que podem ser capazes de auxiliar as empresas no processo decisório. Obtendo desta forma maior agilidade, facilidade e eficiência nas atividades a serem executadas. É de fundamental importância observarmos que as operações de venda e as decisões de quanto e onde comprar com o objetivo de repor o estoque no momento certo, gera um processo complexo e trabalha com informações necessárias para administração dos estoques.

Atualmente com o desenvolvimento da tecnologia da informação, dificilmente se encontra uma empresa que não aderiu a um sistema de informação computadorizado. Podemos citar o caso da empresa walmart, uma das maiores empresas varejistas do mundo. Segundo Roberts e Berg (2012):

O walmart é a maior rede de varejos dos Estados Unidos, sendo considerada também uma das maiores do mundo. A empresa iniciou a utilização das atividades mediados pelo computador em 1975, onde alugou um computador modelo IBM/135 com intuito de monitorar o estoque. Este computador também armazenava dados da folha de pagamento, contas a pagar e vendas por departamento para cada loja, além disso ainda fornecia os dados sobre a rentabilidade de cada loja.

Em 1983 a empresa resolveu atualizar os computadores dos escritórios administrativos com o sistema chamado de UPC (Uniform Product Code) e passou a utilizá-lo em 70 lojas e no ano seguinte expandiu seu uso para 200 lojas. Em 1985 a empresa adotou o sistema em 235 lojas, contando ainda com um sistema via satélite, o que traria vários benefícios, entre eles: comunicação aprimorada de voz e dados, assim como a redução de tempos de aprovação de cartão de créditos para aproximadamente quatro ou cinco segundos.

A utilização do UPC permitiu ainda instalar a função “coleta de dados”, função que permitia aos gerentes das lojas coletar e analisar as vendas no nível de um item específico, informando a melhor posição para se manter um produto em estoque, os itens mais vendidos e

também possibilitando minimizar erros de estoque, fornecendo assim melhor visibilidade para captura e remarcações dos preços.

3.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação (TI) ao longo dos anos vem assumindo um papel de grande importância nas organizações, auxiliando em processos administrativos gerenciais, facilitando o manuseio de quantidades pequenas e grandes de informações, agilizando desta forma os processos empresariais. Atualmente considera-se impossível viver sem a TI, pois ela está presente em todas as atividades empresariais e pessoais da humanidade.

Com base nesses conceitos se torna necessários definir o conceito de Tecnologia da Informação que Segundo Furtado (2002) é:

Todo recurso tecnológico e computacional destinado a coleta, manipulação, armazenamento e processamento de dados e/ou informações dentro de uma organização. Alternativamente, pode-se dizer que a tecnologia da informação é o uso de recursos computacionais para desenvolvimento de sistemas de informação. Seus componentes essenciais são hardware e software.

Durante todo o dia em empresas que lidam com vários procedimentos para realizar as suas atividades, obter uma informação incorreta irá causar grandes transtornos durante todo o processo, causando problemas que poderá consumir horas, a informação é uma peça chave para o bom andamento de qualquer organização e a tecnologia possibilita se adquirir informação de forma mais rápida e precisa a um curto prazo.

A tecnologia da informação está presente em toda a extensão da cadeia de suprimentos, desde o planejamento e administração. Um sistema de informação tem a finalidade de coletar, manter e processar informações que apoiem os processos decisórios desde a formulação de estratégias até coordenação de questões operacionais. Nesse contexto, os avanços da informática e dos sistemas de informação empresariais facilitam o compartilhamento de informações entre organizações.

3.2 SISTEMA (ERP)

A partir da necessidade de se ter um recurso que possibilite controle mais eficiente dos processos empresariais, que atualmente tem se pensado e desenvolvidos sistemas capazes de auxiliar cada departamento no desenvolvimento de suas atividades. O sistema ERP é um sistema que foi desenvolvido com a finalidade de satisfazer essa demanda, onde integra diversos

departamentos, permitindo ainda o armazenamento de todas as informações de uma organização. Segundo Vieira (2009) o sistema (ERP) são:

Pacotes de software de gestão empresarial integrados a outros recursos de automação e informatização (por exemplo, WMS, MRP etc), que abrangem todos processos da empresa. Esse sistema tecnológico avança em relação ao modelo mais tradicional, onde cada processo era desenvolvido internamente, sem integração com os demais. Por tanto, diz mais respeito á logística já que sua concepção tem por principal característica a integração dos diversos setores da empresa através de uma base de dados única.

O Sistema ERP é responsável por gerenciar as informações relativas aos processos operacionais administrativos bem como os gerenciais em uma organização de forma que centraliza os fluxos de informações.

Segundo Meireles (2004) é:

Uma ferramenta de trabalho. Trata-se de sistema de computador (software) composto de vários módulos que se integram com o objetivo de tratar ou processar os dados transformando – os em informações decorrentes. Tais módulos são divididos em subsistemas que executam uma ou mais tarefas dentro de um determinado departamento da empresa. Cada subsistema é composto de um ou mais programas de computador escritos numa linguagem própria de computador. Os programas interagem com os usuários do sistema recebendo, processando e desenvolvendo os dados sobre fatos que ocorrem na empresa.

4.2 GESTÃO DE ESTOQUES

Desde do início da humanidade, tem se utilizado o estoque, seja para guardar mantimentos, ferramentas, remédios, agasalhos e entre outros. Com o tempo o conceito de estoque foi de difundindo pelo mundo, inicialmente serviu de grande ajuda nas guerras, onde soldados passavam muito tempo isolados. Logo após, as empresas viram na gestão de estoque a possibilidade de se ter uma vantagem competitiva no mercado.

Atualmente nas organizações o estoque se tornou a ferramenta que impulsiona a administração de materiais nas organizações. Segundo Lustosa (2008): “estoque é qualquer quantidade de produtos ou materiais sob controle da empresa, em um estado relativamente ocioso, esperando por seu uso ou venda.

Segundo Bowersox (2010):

Decisões que envolvem estoques são de alto risco e de alto impacto. O comprometimento com determinado nível de estoque e a subsequente expedição de produtos para mercados, em antecipação a vendas futuras, acarretam várias atividades logísticas. Sem um estoque adequado a atividade de marketing poderá detectar perdas de vendas e declínio da satisfação dos clientes.

Com o aumento da complexidade do mercado atual, das exigências dos consumidores mediante os produtos e serviços que são oferecidos, a gestão eficiente de estoque se torna uma das principais atividades, quando o assunto é satisfazer as exigências dos clientes e assim adquirir vantagem competitiva.

Segundo Ansoff (1990) apud Ribeiro (2008) a definição de vantagem competitiva dá-se como:

Um processo em que se isolam as características de oportunidades “típicas” ao campo definido pelo conjunto de produtos e mercados (concorrência) e o vetor de crescimento. Visa” identificar propriedades específicas e combinações individuais de produtos e mercados que dão á empresa uma forte posição concorrencial”.

Obter vantagem competitiva, através da gestão de estoque eficiente, requer muito planejamento, pois esta é uma atividade que envolve o departamento de compras, de vendas e o financeiro. Logo então, os estoques devem administrados de forma que nenhum departamento venha a sofrer danos e no final do processo os produtos estejam disponíveis, para linha de produção ou para venda ao cliente final.

Segundo Filho (2006) os objetivos dos estoques são:

- Assegurar o suprimento constante de materiais necessários à empresa, pelo conhecimento de dados necessários para previsões da demanda (consumo).
- Manter os investimentos em estoque ao nível mais econômico possível, considerando as possibilidades financeiras e a capacidade de armazenamento.
- Eliminar de estoque os materiais obsoletos, defeituoso ou em excesso.
- Conhecer e controlar os níveis de estoque e providenciar a reposição a custo mínimo de aquisição e posse.
- Manter a disposição dos utilizadores os itens de material, quando ocorrer ás demandas.

4.2.1. Controle De Estoque Através Do Sistema De Informação

Administrar estoques envolve vários procedimentos, como: registrar, fiscalizar e gerir a entrada bem como a saída e movimentação de produtos nas organizações. A informatização dos processos se torna indispensável para as empresas que almejam obter uma gestão eficiente na administração de materiais, e seus componentes como, compras e estoques, onde o grande desafio está em conciliar a quantidade certa de produtos no momento certo.

Visando isto que a empresa Nosso lar utiliza o sistema Radinfo para controlar todos os produtos, desde sua entrada até a saída no estoque, como também gerencia as vendas e a troca de produtos com defeitos/avarias.

Atualmente o nível de exigências dos clientes aumentam a cada compra, e atender a vários clientes que buscam o mesmo produto, no mesmo instante, de forma que satisfaça suas necessidades, não é uma tarefa fácil, uma vez que há vários vendedores atendendo a diversos clientes. Controlar o que cada vendedor está faturando se tornaria uma atividade quase impossível sem ajuda de um sistema computadorizado. O sistema evita que clientes paguem por algo não esteja em estoque, sendo que na maioria das vezes os mesmos, não estão dispostos a esperar.

Com o sistema computadorizado a coleta de dados passou a ser feita de uma forma mais apropriada, com o uso leitores de código de barras e pontos de venda com registro das mercadorias que ainda consta na empresa, bem como a quantidade vendida da mesma. Atualmente existem vários sistemas comerciais específicos para controle de estoque.

Segundo Fitzsimmons e M. Fitzsimmons (2014):

Antigamente, o gerenciamento de estoque obrigava os funcionários a controlarem as vendas e o estoque disponível e, conforme “parecesse” aconselhável, a pedir a reposição por via postal ou telefônica. O sistema muitas vezes resultava em excesso de estoque ou escassez do produto. O gerenciamento da informação, no entanto, transformou a administração dos estoques em um processo que permite atendimento da demanda do cliente sem causar gastos desnecessários. A adoção de sistemas de informação computadorizado para o gerenciamento de estoque representa uma das primeiras e mais bem-sucedidas aplicações da tecnologia da informação.

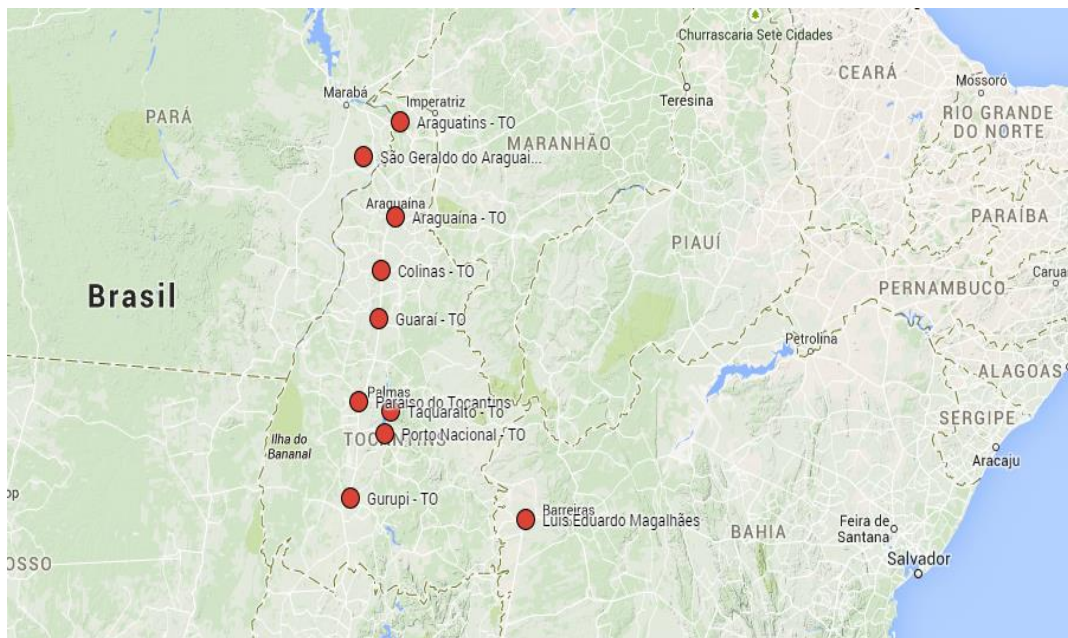
6 LOJA NOSSO LAR- PORTO NACIONAL-TO

A loja nosso lar é um grande empreendimento em Porto nacional TO, sendo considerada a maior loja de eletrodoméstico da cidade. Atualmente existem nove filiais da loja Nosso Lar em todo Tocantins, e uma em construção em Luís Eduardo Magalhães-BH.

A história do grupo nosso lar começou em 04 de setembro de 1995, quando a família mocó bravo-formada pelo casal Emídio e Dona Salvina deram início a sua primeira loja na cidade de Araguaína, que atualmente é a loja matriz, com 2.500m². As lojas nosso lar gera mais de dois mil empregos diretos e indiretos distribuídos em suas dez lojas, e conta mais de 400 mil clientes cadastrados em seu sistema. A loja conta ainda com um centro de distribuição em Araguaína e com uma SIM distribuidora que, atuando no ramo de distribuição de peças para

motos e atendendo vários Estados no Brasil, tornou se uma das maiores empresas logísticas do Norte do país.

Figura 1.



Fonte :Lojas Nosso lar – 2015.

6.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO RADINFO

Conforme a empresa RADInfo detentora do sistema radinfo:

O sistema utilizado na loja, foi adquirido através da empresa RADInfo uma fábrica de softwares e soluções para diversos segmentos de mercado (comercio, indústria) e diversos tamanhos. Fundada em 1995, atualmente sua sede está localizada na cidade de Araguaína-To. Com a missão de satisfazer seus clientes através de uma tecnologia de ponta, a empresa oferece a seus clientes a opção de suporte online, para que qualquer problema seja solucionado de maneira mais ágil.

O sistema desenvolvido para a Loja Nosso Lar, é um sistema adaptado para que possa facilitar a realização de procedimentos internos. O mesmo é atualizado conforme as mudanças de procedimentos interno da Loja Nosso Lar. O sistema disponibilizado pela empresa RADInfo, está presente em todas a filiais, facilitando a realização de procedimentos diários até mesmo a comunicação entres as filiais.

7 METODOLOGIA

Buscando uma familiaridade com o tema deste trabalho, realizou-se uma pesquisa exploratória buscando ampliar o conhecimento acerca do assunto com intuito de entender a importância do sistema Radinfo na gestão de estoque de celulares na loja. Para alcançar o objetivo se tornou necessário conhecer o sistema, quais tipos de estoques a loja possui e como é feito o controle do estoque de celulares com auxílio do sistema Radinfo na Loja Nosso Lar-Porto Nacional no ano de 2015.

Foram utilizados para a realização deste, consultas em livros, sites, artigos e monografias de forma a buscar conceitos de logística, tecnologia da informação, sistema ERP, gestão de estoque. A pesquisa pode ser caracterizada como qualitativa e exploratória, com a utilização de questionários direcionado a funcionários da loja.

8 RESULTADOS E DISCURSÃO

O sistema Radinfo permite a realização de atividades nos diversos setores da empresa. Com isso a entrevista foi realizada com 6 pessoas, que trabalham nas áreas de: auxiliar de estoque, vendas e no setor administrativo. O sistema integrado em gestão, possui dados e processos de uma organização em um único sistema. Segundo dados apresentados na tabela 1.0, dos 6 funcionários todos considera o sistema implantado na loja como um sistema integrado em gestão.

Na empresa em que você trabalha existe algum sistema integrado em gestão?

Tabela 1.0: sistema integrado em gestão.

	Média (%)
SIM	6 -100%
NÃO	6 – 0%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Os sistemas integrados de gestão oferecem a vantagem de oferecer maior flexibilidade as empresas ao responder rapidamente as demandas dos clientes ao mesmo tempo, produzir e manter em estoque apenas o necessário para atender os pedidos existentes. Porém para que seja

eficiente é preciso conhecer o sistema e suas funções de forma que possa tonar o processo ágil. De acordo com a tabela 2 nenhum funcionário considera seu conhecimento em relação ao sistema básico, apenas uma pessoa considera seu conhecimento intermediário e cinco entrevistados considera seu conhecimento avançado.

Qual o seu nível de conhecimento sobre o sistema?

Tabela 2.0: conhecimento sobre o sistema.

	Média (%)
BASICO	0 -0%
INTERMEDIARIO	1 -17%
AVANÇADO	5– 83%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Um dos objetivos de se obter um sistema integrado em gestão, reside da necessidade de se obter maior eficiência nos procedimentos realizados no dia da empresa, como obter informações rápidas e úteis na tomada de decisão. Já para identificarmos se o sistema contribui para a eficiência dos processos internos, fez-se a seguinte pergunta:

O sistema contribui para eficiência dos procedimentos internos?

Tabela 3.0 Procedimentos internos.

	Média (%)
SIM	6 -100%
NÃO	0– 0%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Um sistema de informação para que possa oferecer vantagem a empresa é necessário que seja programado de acordo com os objetivos almejados pela organização. A necessidade de se obter um sistema de informação nas organizações surgiu devido ao grande e crescente volume de informações que as organizações possuem. Através do sistema de informação as empresas podem obter um grande diferencial em relação aos concorrentes. Já para identificarmos as vantagens do sistema de informação, fez-se a seguinte pergunta:

Quais as vantagens do sistema na sua empresa?

Tabela 4.0 Vantagens

	Média (%)
Agilizar Procedimentos Internos	6 -100%
Contribuir Para Controle Eficiente de Estoque	6- 100%
Padronização de procedimentos internos	6-100%
Redução do retrabalho e incertezas	6-100%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Os sistemas de informação oferecem diversas vantagens as organizações, porém em alguns casos se leva tempo para adequar o sistema às organizações com base nos objetivos almejados, possuindo assim neste tempo algumas desvantagens. Já para identificarmos as desvantagens do sistema de informação, fez-se a seguinte pergunta:

Quais as desvantagens do sistema na sua empresa?

Tabela 5.0 Desvantagens

	Média (%)
O sistema não é apropriado para minha empresa	0-0%
O sistema trava, às vezes	6- 100%
O sistema é de difícil entendimento	0-100%
O sistema apresenta muita falha de informação	0-100%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O estoque é uma das áreas mais complexas na organização, definir “o que? ”, “ quando? ”, e “quanto” comprar não é tarefa fácil para os gestores nos dias atuais, uma vez que a demanda devido a fatores externos está cada vez mais oscilante. Organizar esses produtos em estoque exige muito de gestores onde novas ideias são sempre bem-vindas. A utilização do sistema de informação para o controle de estoque é uma nova ferramenta que tem sido muito utilizada nas organizações, em muitos casos o controle é feito totalmente através do sistema de informação, onde o estoque possui subdivisões dos tipos de produtos em estoque facilitando assim o controle na organização, evitando assim a falta de determinados produtos bem como garantindo uma visão geral sobre o estoque. Para identificarmos se o sistema possui subdivisões de estoque, fez-se a seguinte pergunta:

O sistema possui subdivisões do estoque?

Tabela 6.0 Estoque

	Média (%)
Sim	6 -100%
Não	0- 100%

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

8.1 VISÍTA REALIAZADA NO MÊS DE ABRIL EM 2015

Na visita realizada no ano de 2015, constatou-se que todos procedimentos internos são realizados com o auxílio do sistema Radinfo, procedimentos estes que vão desde realizar pedido de determinado produto até a realização da venda. Todas as dúvidas que surgem nas filiais em relação aos procedimentos internos são solucionadas mediante a contato com a matriz que está localizada na cidade de Araguaína -TO. Para melhorar a comunicação entre filiais e matriz e assim resolver possíveis problemas com mais agilidade aderiu-se como parte do sistema um “chat” onde todos os funcionários tem acesso através de login e senha e podem tirar suas dúvidas a qualquer momento.

O controle de celulares na empresa é realizado através de vários procedimentos, se iniciando no momento em que o setor de compras envia ao setor de celulares uma lista de modelos e quantidades de celulares que serão entregues na empresa, seja por uma determinada transportadora ou pelos correios. Assim que a mercadoria chega na empresa o setor de celulares confere com base no pedido solicitado pelo setor de compras, logo após os celulares são lançados no sistema um a um, pelo código de controle que cada celular possui. Assim todos os equipamentos lançados no sistema são identificados com: o modelo do celular, cor, fabricante e o e-mail, para um melhor controle.

Assim que que é concluído o lançamento dos aparelhos no sistema, o setor de celulares comunica a matriz em Araguaína TO, através do “chat”, para que ela possa corrigir eventuais erros. Somente quando a matriz autoriza e que os celulares passam a constar efetivamente no sistema, antes de disto o controle é feito manualmente através da nota fiscal, assim que os mesmos passam a constar no sistema o controle é feito diariamente, com base nas vendas do dia e na quantidade que o sistema informa como existentes na loja.

Todo dia é impresso uma tabela que contém todos os celulares que constavam no dia anterior bem como a quantidade vendida de determinado aparelho. O controle diário também é feito de celulares que estão na exposição. O sistema armazena diversas informações como por exemplo: através do e-mail se pode buscar o número da nota de lançamento, onde contém o dia que foi lançado, por quem e o valor que o aparelho foi lançado o sistema. Também armazena informações sobre o dia que determinado aparelho foi vendido, qual o número do e-mail do mesmo bem como o fabricante, a cor, nome do cliente e o funcionário que entregou o aparelho ao cliente.

10. CONCLUSÃO

A loja nosso lar é uma loja de moveis e eletrodomésticos localizada na cidade de Porto Nacional- TO. Onde seu foco é oferecer conforto pelo menor preço, possui outras nove lojas distribuídas no estado do Tocantins, Pará e Bahia. A loja possui um sistema que abrange todos os setores da empresa.

O sistema foi desenvolvido de acordo com as necessidades da loja, em relação ao controle de estoque. O sistema auxilia o estoquista, uma vez que é capaz de armazenar informações sobre estoque de produtos novos, avariados, em assistência e ainda verificar se determinado item consta no estoque de qualquer das outras nove lojas existentes.

Com o sistema se pode lançar produtos em estoque, retirar, transferir para outras lojas, realizar análise de crédito de clientes, como por exemplo, a pesquisa no Serasa, como também, emitir nota fiscal. São inúmeros os procedimentos realizados através do sistema, considerado um sistema integrado em gestão, onde auxiliam todos departamentos da loja.

Todo esse investimento resulta na satisfação do cliente, elimina erros de procedimentos que são rotineiros na organização. Através do sistema se consegue localizar onde foi o erro e momento em se que se realizou determinado procedimento, evitando perda de tempo com resolução de problemas. Além disto, o sistema evita desperdícios em acúmulos de documentações relativos a procedimentos e diminui a demora de realização dos mesmos.

O pressuposto colocado inicialmente para essa pesquisa foi que o sistema de informação com auxílio da tecnologia da informação oferecesse as empresas maior eficiência no controle de estoques, evitando perda de tempo, agilizando processos que manualmente levaria dias para serem realizados. Esse pressuposto foi confirmado, visto que a análise das respostas permitiu concluir que o sistema de informação implantado nas dez lojas possui

todas funcionalidades colocadas pelos autores estudados, tanto a nível operacional, quanto a nível gerencial, de forma que atende de forma satisfatória o controle de estoque.

Partindo do problema “ Qual a importância do sistema radinfo para gerenciamento de estoque? ” Pode se considerar respondida, pois o sistema abrange todos os processos que são realizados para o controle de estoque na loja.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DO SISTEMA RADINFO NO GERENCIAMENTO DE ESTOQUE DE CELULARES.

Fabiana Pereira Carneiro¹

ABSTRACT

This work consists of a study on the inventory management cell through radinfo system. It is known to control a stock efficiently is an ongoing challenge that requires a lot of dedication. Currently the customer level of demand increasing every purchase and having the right product at the right time and in right quantities is a matter of survival in the market that is increasingly competitive. It was established as a general objective to analyze how important the system for efficient inventory control in the company. The established methodology based on exploratory and qualitative research. To meet the proposed objective way made observations and a questionnaire people working directly on the control stock of the store.

Keywords: radinfo system, stock, information systems.

¹Formanda do curso superior de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins *campus* Porto Nacional-TO. E-mail: **fabianaluz@hotmail.com**.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANSOFF apud RIBEIRO; Renato. **Estratégia empresarial e de recursos humanos**. Curitiba, iesde, 2008.

ARNOLD, Tony. **Administração de materiais: uma introdução**. São Paulo: Atlas,2012.

AUDY, nicolas luis Jorge.et al. **Fundamentos de sistemas de informação**. São Paulo,Artmed editora S.A.2005.

BOWERSON, D.J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas,2010.

CAÇAIRA JUNIOR, cicero. **Sistemas integrados de gestão**. 3ªed. Curitiba: IbpeX, 2008.

CHIAVENATO,Idalberto. **Administração da produção: uma abordagem introdutória**. Rio de janeiro: elsevier, 2004.

DIAS, Marco Aurélio. **Administração de materiais :uma abordagem logística**. São Paulo: Atlas,2010.

Disponível em: <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/Artigo%20-%20Gabriela%20e%20Emanuela.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2014.

FILHO, Razzolini; EDELVINO. **Administração de material e patrimônio**. Curitiba, iesd, 2012.

FILHO, severo. **Administração de logística integrada: materiais, PCP e marketing**. 2º ed. Rio de janeiro: e- papers, 2006.

FITZSIMMONS, A. James; FITZSIMMONS J. Mona. **Administração de serviços, operações, estratégia e tecnologia da informação**.7º ed. Porto Alegre – RS :amgh editora ltda,2014.

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e gestão da informação na segurança pública**. 1ºed.garamond Ltda,2002.

GARCIA, Eduardo et al. **Gestão de estoque: otimizando a logística e a cadeia de suprimentos**. 1ª edição, Rio de Janeiro, E-papers serviços editoriais.2006.

GOMES, Carlos; RIBEIRO, CABRAL, Cristina. **Gestão da cadeia de suprimentos integrada á tecnologia da informação**. São Paulo: Pioneira thomson,2004.

MEIRELES, Manuel. **Sistemas de informação: quesitos de excelência dos sistemas de informação operativos e estratégicos**.1º ed. São Paulo: arte e ciência ,2004.

NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, operações e planejamento**. Rio de Janeiro: Campos,2001.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. São Paulo: Atlas,2010.

REZENDE, Alcides. **Engenharia de software e sistemas de informação**. 3º ed. Rio de Janeiro: brasport,2005.

ROBERTS,Bryan; BERG,Natalie. **Walmart, a estratégia vencedora do gigante do varejista mundial**. 1º ed. Rio de Janeiro: elsevier,2012.

SCHLUTER, Roberto; ALMEIDA, Celio. **Estratégia logística**. Curitiba, Iesd,2012.

TENÓRIO, Fernando. **Tecnologia da informação transformando as organizações e o trabalho**. Rio de janeiro: editora FGV,2007.

TURBAN, Efraim et al. **Tecnologia da informação para gestão**.6ºed. Porto Alegre- RS: Artmed editora S.A. 2008.

VIEIRA, hélio. **Gestão de estoque e operações industriais**. Curitiba:iesde,2009.

ANEXO 1. Entrevista realizada com 6 pessoas, que trabalham nas áreas de: auxiliar de estoque, vendas e no setor administrativo na Loja Nosso Lar do Município de Porto Nacional -TO no ano de 2015.

Na empresa em que você trabalha existe algum sistema integrado em gestão?

Sim () Não ()

1.Qual o seu nível de conhecimento sobre o sistema?

Básico () intermediário () avançado ()

2. O sistema contribui para eficiência dos procedimentos internos?

Sim () Não ()

3.Quais as vantagens do sistema na sua empresa?

Agilizar procedimentos internos ()

Contribui para controle eficiente de estoque ()

Padronização de procedimentos ()

Redução do retrabalho e incertezas ()

5. O sistema possui subdivisões do estoque?

Sim () Não ()

6.Quais as desvantagens do sistema na sua empresa?

O sistema não é apropriado para minha empresa ()

O sistema trava, às vezes ()

O sistema é de difícil entendimento ()

O sistema apresenta muita falha de informação()