

ATUAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NA GESTÃO DE ESTOQUES: Um estudo de caso em uma empresa de transporte público de Natal-RN

Wellington Pinheiro Lira¹

Maria Valéria Pereira de Araújo²

RESUMO

A gestão de estoques reflete quantitativamente os resultados obtidos pela empresa ao longo do exercício financeiro, o que, por isso mesmo, tende a ter sua ação concentrada na aplicação de instrumento gerencial baseados em técnicas que permitam a avaliação sistemática dos processos utilizados para alcançar as metas desejadas. Sendo assim, o objetivo desse artigo é demonstrar não somente a importância do capital humano nas empresas, mas também como e quanto um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes dos colaboradores podem interferir diretamente na eficácia dos processos de estocagem. O estudo foi realizado em uma empresa de transporte público de Natal, que atualmente vem passando por um processo de reestruturação do setor de suprimentos quanto ao sistema de informação, processos e pessoas. Neste artigo procurou-se apresentar uma breve análise da importância do capital humano na gestão de estoques e o quanto eles refletem positivamente nos resultados finais de uma empresa. Vale ressaltar que tal estudo é uma breve introdução ao tema, que servirá com base para outros trabalhos acadêmicos bem como para diálogos com autores que tenham pensamentos diferentes do que aqui será defendido. O resumo apresenta ainda, uma visão concisa da metodologia e da conclusão do trabalho de pesquisa.

Palavras-chave: capital humano; gestão de estoques; transporte público.

ROLE OF HUMAN CAPITAL MANAGEMENT OF INVENTORIES: A case study in a public transport company of Natal-RN

ABSTRACT

The inventory management quantitatively reflects the results obtained by the company during the financial year, which, therefore, tends to have concentrated its

1 Gestor de Recursos Humanos pelo Centro Universitário Facex, Especialista em Gestão Estratégica de Negócios e Pós Graduado em Logística Empresarial do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: whell_lira@yahoo.com.br

2 Professora Doutora do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. Graduação em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte e Doutora em Administração pela Universidade Federal da Paraíba. E-mail: valeriaraujoutpb@gmail.com

action on the application management tool based on techniques that enable a systematic evaluation of the processes used to achieve the goals desired. Therefore, the aim of this article is to demonstrate not only the importance of human capital in the companies, but also how and how much a set of knowledge, skills and attitudes of employees can directly interfere with the effectiveness of the processes of storage. The study was conducted in a public transport company of Christmas, which is currently undergoing a process of restructuring of the sector and the supply of information, processes and people system. This paper sought to present a brief analysis of the importance of human capital in inventory management and how they reflect positively on the bottom line of a company. It is noteworthy that this study is a brief introduction to the topic, which will serve as a basis for other academic work as well as conversations with authors who have different thoughts of what will be defended here. The summary also presents a concise overview of the methodology and conclusion of the research.

Key-Words: *human capital; stocks management, public transport.*

1 INTRODUÇÃO

A Gestão de estoque é o processo pelo qual são fornecidas as informações e retroação para manter as funções dentro de suas respectivas trilhas. Sendo assim, controlar significa garantir que o planejamento seja bem executado e que os objetivos estabelecidos sejam alcançados adequadamente. Portanto, o desempenho de uma organização e das pessoas que a compõem, dependem da maneira como cada indivíduo e cada unidade organizacional desempenham seu papel e se movem para alcançar os objetivos e metas comuns.

Na atualidade não há mais espaço para o amadorismo na gestão e é de responsabilidade do administrador conhecer todos os aspectos logísticos da organização, uma vez que a competitividade gera a necessidade de aprimoramento das práticas, ferramentas e políticas do trabalho administrativo. Assim sendo, não há como se estudar a logística sem levar em consideração as pessoas que são responsáveis pela realização dos processos. Os colaboradores devem agregar valor à empresa, afirma Nogueira (2008). E com a falta de pessoal especializado para a gestão da cadeia de abastecimento/suprimento pode comprometer o controle de estoques e resultados da organização. Moura (2006) relata que o importante é investir cada vez mais em treinamento, que é uma ferramenta poderosa nos dias de hoje, dos colaboradores, para que estes estejam melhores preparados para desempenhar, de forma eficiente, as atividades do dia a dia.

Nogueira (2008) afirma que as empresas estão investindo cada vez mais nos equipamentos para melhorar a infraestrutura da empresa, mas estão se esquecendo de informar os seus colaboradores. Para ele, se os colaboradores não souberem da real importância do processo e qual é a melhor forma de realizá-lo, eles não se esforçarão para obter um bom desempenho, comprometendo o resultado final da empresa.

No entanto, observa-se que para alcançar um índice satisfatório de acuracidade de estoque, as pessoas envolvidas no processo devem possuir um conjunto de habilidades e de conhecimento pleno sobre as atividades que desenvolvem, para que não haja impactos negativos nos resultados da empresa. As pessoas e o treinamento são meios indispensáveis para o sucesso de qualquer organização que quer se manter competitiva.

Nesse contexto, a empresa estudada vem passando por uma problemática no que tange o controle de estoques, onde se tem um índice baixo de acuracidade devido à falta de preparo, capacitação, conhecimentos, habilidades e atitudes dos colaboradores que estão à frente dos processos de compra, suprimentos e estocagem da empresa. Tal situação vem impactando diretamente na atividade fim da organização, que por pertencer ao segmento de transportes de pessoas, atuando na cidade do natal, se faz necessário a disponibilidade de veículos revisados e limpos para realizar as suas operações. Garantindo a qualidade do serviço e a satisfação do cliente/usuário.

É partindo desse princípio que é de suma importância que os processos de compra, suprimentos e estocagem estejam bastante alinhados para que se tenha a confiabilidade de estoque e o índice de acuracidade satisfatório, pois o sistema de controle de estoque é uma ferramenta primordial para a previsão de compra e o suprimento de materiais. Ou seja, ao se fazer uma previsão de compra assertiva, e tendo material disponível no almoxarifado, reduz a possibilidade da retenção de veículos na garagem, por não terem sido reparados devido à falta de material, comprometendo assim, a operação da empresa. Portanto, todo processo inicia-se desde o controle de estoque, previsão de compra e suprimentos de materiais. Para tanto, faz-se necessário que o capital humano envolvido no processo, esteja treinado e capacitado para desempenharem as suas atividades, pois se as pessoas falham todo o processo é comprometido.

O artigo apresenta o diagnóstico das necessidades e carências do setor de suprimentos/estoque de uma empresa de transporte público instalada na Cidade de Natal/RN, quanto à questão da qualificação, conhecimento e habilidades dos seus funcionários, visando o estabelecimento de um plano adequado de treinamento e capacitação profissional, para que supra as eventuais necessidades desse setor.

O presente trabalho foi desenvolvido a partir de uma pesquisa bibliográfica a respeito do assunto sobre o capital humano e a gestão de estoques, utilizando-se de artigos científicos e livros com o objetivo de identificar a importância das pessoas nas organizações. Além disso, pretendeu-se também identificar os parâmetros que são considerados, na atualidade, eficazes na condução dos negócios e das pessoas. Optou-se por autores que já participaram e realizaram pesquisas sobre atributos, práticas, comportamentos, personalidade e características de líderes que obtiveram resultados eficazes neste início de século em que se observam constantes e rápidas mudanças. Sendo assim, foi feito também um estudo de investigação e observação com base em acompanhamentos na empresa estudada.

No entanto, tal objeto de estudo nos dará a oportunidade tanto em estudar, analisar e entender até que ponto a falta de treinamento, capacitação e comprometimento dos colaboradores afetam o desempenho de uma organização. Dessa maneira, as empresas que pretendem organizar os seus processos organizacionais, poderão optar por um modelo de gestão mais eficiente que entendam com precisão o comportamento das pessoas envolvidas que são peças-chave de toda e qualquer organização. Todavia, o presente trabalho torna-se importante por buscar entender de maneira mais aprofundada a importância do capital humano na gestão de estoque e processos organizacionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de Estoques como Fator Econômico

A palavra “gestão” tem sido usada frequentemente e muitas vezes confundida com gerenciamento. Em face de uma diversidade de conceitos, o termo “gerenciamento” diz respeito às funções de monitoramento e controle do recurso gerenciado. Porém, “gestão” envolve analisar situações, estudar possibilidades,

fazer escolhas e implementá-las. De Sordi (2005, p. 23) argumenta que a “gestão é mais abrangente e compreende: planejamento, projeto, construção, implementação, utilização, monitoramento, identificação de melhorias e realização de ajustes”. De fato, a gestão de estoques implica no empenho com as etapas de planejamento, coordenação, direção e controle de todas as atividades ligadas à aquisição de materiais para a formação de estoques, desde o momento de sua concepção até o seu consumo final. Garantindo a máxima disponibilidade do produto, com menor quantidade de estoque possível.

Segundo Martins e Alt (2003) os mestres em engenharia da produção afirmam que a gestão de estoques constitui em ações que permitem o administrador analisar se os estoques estão sendo bem utilizados, bem localizados, bem manuseados e controlados. A gestão de estoques entende que quantidade de itens parado é capital parado. Ou seja, não está tendo nenhum retorno do investimento efetuado e, por outro lado, este capital investido poderia estar suprindo a urgência de outro segmento da empresa, motivo pelo qual o gerenciamento deve projetar níveis adequados, objetivando manter o equilíbrio entre estoque e consumo. Os níveis devem ser atualizados periodicamente para evitar problemas provocados pelo crescimento do consumo ou vendas e alterações dos tempos de reposição.

Baseando no que autor disse, a gestão do estoque é estritamente necessária em uma organização, pois ele juntamente com os demais departamentos é todo o funcionamento desta empresa. Sendo a finalidade da gestão de estoque, a facilitação do seu uso diário, disponibilizando as informações necessárias para cada departamento e suas reais necessidades dos produtos. Pois se a empresa detém um volume alto de estoques e não realiza esta prévia análise, as economias geradas pelas compras de lotes maiores podem ser coberta por custos maiores na manutenção destes estoques. Por fim, entendemos que a gestão de estoques é o planejamento do estoque, seu controle e sua retroalimentação sobre o planejamento. O mesmo consiste na determinação dos valores que o estoque terá com o correr do tempo, bem como na determinação das datas de entrada e saída dos materiais do estoque e na determinação dos pontos de pedido de material.

2.2 Capital Humano como Diferencial Competitivo

Entende-se por capital humano toda capacidade, conhecimento, habilidade e experiência dos empregados e gerentes. O capital humano inclui também a criatividade e a inovação organizacional, observando-se com que frequência novas ideias são geradas dentro da empresa, ou com que frequência estas ideias são implementadas, ou ainda qual o percentual de sucesso na implementação destas ideias. Resumidamente, o capital humano é aquilo que as pessoas levam para a casa no final do expediente (STEWART, 1998).

Fonseca (1995) afirma que com a teoria do capital humano, passou a se considerar que o conhecimento e a qualificação profissional dos indivíduos não poderiam ser simplesmente excluídos das teorias de crescimento econômico e nem ser considerado de forma simplificada e generalista:

Os recursos humanos - a capacidade de iniciativa, a competência profissional, a inventividade, a disciplina e o hábito de agir no recente tendo em vista o futuro – são fatores de produção pelo menos tão importantes para a criação de riqueza quanto qualquer outro tipo de capital. Ao contrário do que acreditavam os teóricos do desenvolvimentismo, para os quais a acumulação de capital físico no setor industrial era a chave do crescimento, a tendência do mundo moderno é clara no sentido de tornar o cérebro humano cada vez mais, o fator decisivo para o sucesso econômico (FONSECA, 1995, p.72).

Como já dizia Alfred Marshall (*apud* FONSECA, 1995, p. 69-70), “o mais valioso de todos os capitais é aquele investido no ser humano”. Os investimentos em capital humano tornam-se importantes, então, porque possibilitam às empresas uma sensível melhoria do grau de capacitação de seus trabalhadores e técnicos, aumentando assim a sua satisfação e o seu grau de dedicação, o que se refletirá nos níveis de produtividade e qualidade como também na própria capacidade inovadora da empresa, pois, a competitividade e a lucratividade não são conseguidas somente mediante processos, mas, sobretudo, por intermédio de pessoas. Na sociedade da informação, são elas, as pessoas, que fazem a diferença (BIRCHAL, 1997; DAHLMAN, 1993).

Davenport (1998) reconhece que os aspectos intangíveis que adicionam valor aos produtos e serviços são todos baseados em: conhecimento, habilidade técnica, projeto de produto, apresentação de marketing, criatividade e inovação. Ao contrário de ativos materiais que se depreciam à medida que são utilizados, o ativo do conhecimento é ilimitado, pois cresce quando é estimulado e utilizado: ideias geram novas ideias e o conhecimento compartilhado permanece com a sua fonte, bem como com seu receptor.

As empresas necessitam perceber que os seres humanos em seu trabalho não são apenas pessoas movimentando ativos, eles próprios são os ativos que podem ser valorizados, medidos e desenvolvidos como qualquer outro ativo da cooperação. São ativos dinâmicos que podem ter seu valor aumentado com o tempo, e não ativos inertes que perdem o valor. Com certeza são os mais importantes de todos os ativos. “Os sistemas criados para recrutá-los, recompensá-los e desenvolvê-los, formam uma parte principal do valor de qualquer empresa tanto quanto ou mais que os outros ativos como dinheiro, terras, fábricas, equipamentos e propriedade intelectual” (PONCHIROLLI, 2000).

Sendo assim, para uma gestão eficiente dos estoques, a empresa deve dispor de pessoas motivadas, treinadas e capacitadas para controlar, armazenar e manusear os produtos de forma segura e eficaz. A fim de garantir a qualidade das informações, produtos e serviços, não comprometendo o desempenho da organização e mantendo os clientes satisfeitos.

2.3 Sistema de Informação e o Controle de Estoques

Sistemas de informação é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback (DALFOVO, 2004).

Para Laudon e Laudon (2003), um Sistema de Informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Segundo Melo (1999), um sistema é constituído de dois elementos: uma coleção de objetos, por um lado, e uma relação lógica entre eles, por outro. Esses elementos físicos e lógicos fazem com que o sistema se comporte como um organismo.

Um Sistema de Informação baseia-se no processamento e na comunicação de dados (máquinas) ou de informações (organismos vivos). É constituído por um

conjunto de módulos de comunicação, de controle, de memórias e de processadores, interligados entre si por meio de uma rede com protocolo comum. Esses módulos precisam ter relações lógicas que são definidas pelos programas executados pelo sistema de informação.

Conforme Viana (2000), para que as empresas consigam, de forma satisfatória, gerenciar os seus estoques, existem dois modelos fundamentais para o cumprimento dessa atividade:

a) gerenciamento manual: utilizado em empresas que utilizam controle manual por meio de fichas de prateleira e/ou de controle de estoque;

b) gerenciamento mecanizado: adotado em empresas que utilizam controle por meio da informática.

Toda empresa que se diga moderna nos dias de hoje, precisa adquirir um software de controle de estoque. Isso se dá pelo fato de este programa ajudar a organizar de forma mais ordenada todas as atividades que compõem o dia-a-dia dos estoques de uma empresa.

Existem hoje diversos programas e softwares de controle de estoque disponíveis no mercado. A escolha do programa mais adequado irá depender do seu tipo de negócio, tamanho de sua empresa, necessidades específicas e o grau de informatização do ambiente de sua empresa. Existem softwares adequados para todo tipo de operação – desde controles de estoque simples, instalados num computador no escritório da empresa, passando por sistemas básicos de controle de estoque através da venda no caixa, muito utilizado por pequenos comércios, até sistemas complexos e com alto grau de controle para grandes empresas comerciais e industriais.

É de suma importância salientar que as pessoas também são parte desse sistema, embora, na maioria das vezes, se esqueça desse importante detalhe. De nada adianta investir grandes montantes em equipamentos se as pessoas não tiverem preparadas para aceitá-las e usá-las adequadamente, gerando assim, consequentes prejuízos para a empresa, que terá um Sistema de Informação deficiente. Todavia, antes mesmo que a empresa opte por implantar ou até mesmo mudar o sistema de informação no intuito de melhor gerir os seus estoques, ela

deverá investir em seu capital intelectual, pois para que se tenha a confiabilidade das informações armazenadas, a organização deverá dispor de colaboradores treinados, capacitados, conscientizados e motivados para que se possa absorver a ideia de implantar ou mudar o sistema de informação de maneira menos impactante, garantindo assim, a confiabilidade das informações e o maior índice de acuracidade no controle de estoques.

2.4 Processo Logístico como Fator de Resultados

Quase toda a operação de uma empresa pode ser traduzida como um conjunto harmônico de processos e sub-processos que interagem para que os produtos ou serviços sejam entregues com eficiência, qualidade e nos prazos desejados pelos clientes. E todos os processos podem, e devem ser melhorados ao longo do tempo para que os resultados sejam cada vez mais satisfatórios.

Numa definição global, processo é qualquer atividade ou conjunto delas que toma um input, adiciona valor a ele e fornece um output a um cliente específico. Mais formalmente, um processo é um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com objetivo de produzir um bem ou serviço que tem valor para um grupo específico de clientes (HAMER; CHAMPY, 1994 apud GONÇALVES, 2000).

Os processos logísticos correspondem a todas as atividades necessárias para entregar um produto ou serviço. São compostos por atividades diversas que, através de um gerenciamento eficiente, podem configurar em uma vantagem competitiva para as organizações, além da busca pela integração interna e externa da organização.

Logo pressupõe-se que os processos logísticos devem corresponder as necessidades de movimentar informações, produtos e matérias de forma mais rápida, confiável e segura, contornando-se problemas de distâncias, de circulação entre outros. Sempre embasado nos conceitos de racionalidade, tanto operacional quanto financeira. Os processos logísticos são importantes para o desempenho das organizações, mas é necessário medi-lo e compará-lo com padrões pré-estabelecidos. Para Ballou (1995), as atividades logísticas devem ser encaradas como um processo contínuo, cujo desempenho deve ser monitorado. Sua função é prover informações sobre o desempenho das atividades logísticas.

Nesse contexto, busca-se eliminar os desperdícios de recursos da organização, mas como eliminar o desperdício de tais recursos se não pelo processo. É preciso mapear todas as atividades que precisam ser realizadas para que aquela operação ocorra no menor tempo possível. O que pode ser feito em paralelo? Algumas atividades podem ser realizadas em paralelo a outras sem que atrapalhem todo o processo, até por questões de otimização de tempo. Dentro dessas atividades têm as atividades críticas, que são aquelas que se não executadas corretamente podem causar atraso na conclusão do serviço logístico.

Porém a logística exige o desenvolvimento de novas habilidades, sobretudo visando promover a coordenação e integração das funções de comercialização, distribuição e manufatura em um único sistema estratégico e que permita focalizar o cliente e dedicar especial atenção ao gerenciamento dos processos logísticos.

Sendo assim, as empresas cada vez mais têm investido em equipamentos de movimentação, transporte, tecnologia da informação, estrutura de armazéns, entre outros. Porém além destas preocupações, se os colaboradores da empresa não souberem qual a sua real importância no processo e qual a melhor forma de realizá-las, deixarão a desejar, comprometendo o bom desempenho dos resultados da empresa. Para que os colaboradores venham agregar valor à empresa, ela deverá investir em seu capital intelectual. Pessoas bem treinadas melhoram de forma significativa a performance na execução das tarefas. Na logística, especialmente a informação representa um recurso fundamental no processo decisório. Ter informações precisas e em tempo para conservação de processos logísticos é o que faz a diferença neste mercado cada vez mais acirrado.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido a partir de uma pesquisa bibliográfica a respeito do assunto sobre o capital humano e a gestão de estoques, como também, foram realizadas pesquisas a respeito do sistema de informações e os processos logísticos como fatores de resultados. Portanto, utilizou-se de artigos científicos e livros de administração, gestão, capital humano, sistema de informações e logística com o objetivo de identificar a importância do capital intelectual nas organizações.

Todavia, pretendeu-se identificar os parâmetros que são considerados, na atualidade, eficazes na gestão de estoques através das pessoas. Optou-se por autores que já participaram e realizaram pesquisas sobre atributos e práticas de gestão eficaz para o alcance dos resultados organizacionais. Os autores, citados neste artigo, destacam que as organizações buscam o aperfeiçoamento das qualidades e aptidões dos seus colaboradores.

O estudo foi realizado em uma empresa de grande influência e atuação na Cidade do Natal/RN, enquadrada no segmento de transportes de pessoas. Sendo essa líder do seu setor na região, e que possui aproximadamente 1.300 colaboradores efetivos e uma frota de 274 ônibus. Tal empresa demonstrou interesse em participar desse estudo, contribuindo para a concretização deste trabalho, passando a ser identificada como empresa “única”. Para análise situacional, optou-se por um estudo baseado em acompanhamentos e observações na empresa estudada. Esse tipo de investigação é de caráter qualitativo, descritivo, um estudo de caso, onde se buscou analisar os aspectos que contempla uma visão subjetiva, na qual nos permite entender a importância do capital humano nas organizações.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

As informações do presente estudo indicam que a mentalidade dos grandes gestores de diversas organizações está mudando. Passa-se a observar mais as pessoas e os seus anseios, com o foco no desenvolvimento da organização como um todo.

Sendo assim, após a investigação e acompanhamento do método de trabalho da empresa única, foi possível identificar alguns pontos importantes que vão ao encontro dos aspectos abordados pelos especialistas referenciados neste estudo. Alguns destes aspectos podem ser objetos de aprendizado e até mesmo potenciais oportunidades de melhoria para as empresas. O estudo também objetivou fornecer auxílio para a escolha do melhor caminho para a obtenção de resultados através valorização e desenvolvimento das pessoas, mostrando o ganho que as organizações terão ao investir em seu capital humano.

Portanto, ao fazer uma análise da empresa, foi identificado que a mesma está passando por um processo de transição de sistema operacional, na qual vem impactando na gestão e controle dos estoques, como também, comprometendo os demais processos organizacionais. Ao analisar a maneira em que o sistema foi implantado é possível identificar que a dificuldade no manuseio e domínio da ferramenta é devido à falta de preparo dos colaboradores, pois os mesmos não tiveram um treinamento adequado antes da implantação. Com isso, a falta de conhecimento vem afetando o controle de estoque e reduzindo o índice de acuracidade devido às gafes no registro de entrada e saída de material. Tal situação vem comprometendo o planejamento de compras e ressuprimento de material. Além de atrasar a entrega do pedido no almoxarifado, e comprometer a operação da empresa por falta de peças para conserto dos veículos. Com tudo, foi constatado que uma boa parcela dos colaboradores que trabalham no almoxarifado não conhece com precisão os itens de estoques nem a sua localização, na qual dificulta à procura e atrasa a entrega do material.

De modo geral, as referências apresentadas neste estudo mostraram o quanto é importante ter pessoas capazes de trabalhar para o crescimento da organização, buscando a otimização dos processos, melhoria da gestão e controle de estoques, através dos sistemas de informações. Também mostrou a importância de ter pessoas treinadas e capacitadas, que entendam e sigam os processos, e que contribuam para o sucesso da organização.

Sendo assim, considera-se que a empresa analisada dispõe de um quadro de pessoal adequado, que ao serem treinados e desenvolvidos permitirá contribuir com os resultados, a fim de alcançar melhorias na política de controle e gerenciamento dos seus estoques. Na oportunidade ressalta-se que a boa gestão de estoques e suprimentos é capaz de diferenciar uma empresa das demais, pois mantém os veículos consertados e disponíveis para operação.

Este estudo vem confirmar a necessidade de fazer uma gestão eficiente e eficaz dos estoques diminuindo custos e antecipando as possíveis faltas. Como também, contribuir para uma melhor visão das empresas e gestores sobre os métodos encontrados para gerir os estoques, bem como desenvolver as pessoas que trabalham com o mesmo objetivo.

5 CONCLUSÃO

Neste artigo procurou-se apresentar uma breve análise da importância do capital humano na gestão de estoques e o quanto eles refletem positivamente nos resultados finais de uma empresa. Partindo do pressuposto de que as pessoas são à base de qualquer empresa, podemos então concluir que elas são o sustentáculo para que as organizações possam prestar serviços de qualidade e busquem os seus resultados. Portanto, com base no estudo apresentado observou que os colaboradores da empresa única tem certa carência quanto à questão do conhecimento técnico, seja do sistema operacional como das práticas e conhecimentos dos itens de estoques, dificultando a entrega do material, atrasando assim, os serviços de manutenção. Assim, os dados levantados no estudo identificaram que:

- para manter uma boa gestão de estoques é preciso ter pessoas treinadas e capacitadas.
- Constatou que além da empresa dispor de estrutura, tais como sistemas de informação, espaço de armazenagem e estocagem, é preciso que as pessoas estejam envolvidas e comprometidas com o resultado.
- Observou que existe a necessidade e preocupação com o desenvolvimento das pessoas para a obtenção dos resultados.
- Identificou-se que o capital intelectual não deverá apenas conhecer, mas entender o processo como fator de resultado e segui-lo.

Com base nas informações adquiridas, observa-se a necessidade da empresa implantar em sua gestão de estoque rotinas e processos que possibilitem as pessoas conhecerem e identificarem os produtos de giro baixo, diminuindo o nível de estoque e o custo com estocagem. O que também contribuirá para uma melhor organização do estoque, de forma que as compras possam ser baseadas em estoque máximo e mínimo. Também, identificou-se que os colaboradores que trabalham no almoxarifado tem certa dificuldade em manusear o sistema o que compromete diretamente as informações inseridas. Para a organização, a informação é um bem precioso, pois é através dela que partem as decisões. Com os dados lançados corretamente no sistema, minimiza a conferência visual de produtos,

evitando perda de tempo e retrabalho. Com essas medidas, diminuirá a frequência da falta de itens de estoques, evitando a retenção de veículos na garagem e serviços não realizados. Para tanto, a empresa tem por necessidade montar uma matriz de treinamento para que os colaboradores possam conhecer com mais profundidade o sistema operacional, possibilitando dar o suporte necessário ao setor de compras e suprimentos, melhorando o índice de acuracidade.

No entanto, acredita-se que outras empresas do mesmo segmento possam fazer uso das informações contidas com o intuito de aprimorar suas práticas ou de desenvolver praticas mais harmonizada a teoria da gestão de estoques. Todavia, o contexto oportuniza a realização de novos estudos que ofereçam fontes confiáveis de pesquisas e despertem aos interessados uma visão científica sobre a importância das pessoas na gestão de estoques. O pensamento que deve ser adotado, portanto, é de não mais administrar pessoas, mas de administrar com as pessoas. Esse é o novo espírito, a nova concepção que deveria ser adotada pelas organizações que pretendem atingir a excelência.

Assim sendo, vale ressaltar que este artigo é uma breve introdução ao tema, que servirá com base para outros trabalhos acadêmicos bem como para diálogos com autores que tenham pensamentos diferentes do que foi aqui defendido.

REFERÊNCIAS

- _____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa**, São Paulo, Atlas, 1999.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As empresas são grandes coleções de processos**. RAE – Revista Eletrônica de Administração, v. 40, n. 1, jan/mar, 2000.
- BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial**. São Paulo: Editora Atlas, 1995.
- BIRCHAL, S. de O. **A empresa e a competitividade**: fator humano, o xis da questão. Rumos do Desenvolvimento, Rio de Janeiro, ano XXI, 1997.
- DALFOVO, Oscar. **Sistemas de informação**: estudos e casos. Organizador Oscar Dalfovo. Blumenau: Acadêmica, 2004.
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DE SORDI, J. **Gestão por Processos**: uma abordagem da moderna administração. São Paulo: Saraiva, 2005.
- FONSECA, Vítor da. **Introdução às dificuldades de aprendizagem**. 2ª edição rev. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. 5. ed. São Paulo : Pearson Brasil, 2003. xx, 562 p. Tradução de: Essentials of management information systems.
- MARTINS, Petrônio Garcia, ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de Materiais**. São Paulo: Editora Saraiva. 5ª tiragem, 2003.
- MELO, Ivo Soares. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- MOURA, Benjamim. **Logística**: conceitos e tendências. Portugal: Editora Centro Atlântico, 2006.
- NOGUEIRA, Amarildo de Souza. **Logística**: Pessoas bem Treinadas fazem a Diferença. 2008. Disponível em:
http://www.ogerente.com.br/novo/colunas_ler.php?canal=11&canallocal=41&canalsub2=132&id=1532. Acessado em: 28 ago. 2013.
- PONCHIROLLI, Osmar. **O Capital Humano**: como Elemento Estratégico na Economia da Sociedade do Conhecimento sob a Perspectiva da Teoria do Agir Comunicativo. Florianópolis: UFSC, 2000.
- STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VIANA, João José. **Administração de Materiais:** um enfoque prático. São Paulo. Atlas, 2002.