

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL
FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI**

CARLA MEDRADO DA SILVA

**CONTROLE INTERNO DE PREVENÇÃO DE PERDA
NO ESTOQUE DA EMPRESA J. ZOUAIN & CIA LTDA.**

**GUARAPARI - ES
2018**

CARLA MEDRADO DA SILVA
FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI

**CONTROLE INTERNO DE PREVENÇÃO DE PERDA
NO ESTOQUE DA EMPRESA J. ZOUAIN & CIA LTDA.**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Ciências
Contábeis das Faculdades Unificadas
Doctum unidade Guarapari-ES, como
requisito para obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.**

**Área de Concentração: Controle de
Estoque.**

**Orientadora: Prof^a Aline Maioli
Rodrigues**

**GUARAPARI - ES
2018**

FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI

FOLHA DE APROVAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: CONTROLE INTERNO DE PREVENÇÃO DE PERDA NO ESTOQUE DA EMPRESA J. ZOUAIN & CIA LTDA, elaborado pela aluna CARLA MEDRADO DA SILVA foi aprovado por todos os membros da Banca Examinadora e aceita pelo curso de CIÊNCIAS CONTÁBEIS das Faculdades Doctum de Guarapari, como requisito parcial da obtenção do título de

BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Guarapari, 10 de Julho 2018.

Aline Maioli Rodrigues
Faculdades Doctum de Guarapari
Orientador

Denise Ferreira Pinto Parteline
Faculdades Doctum de Guarapari

Eduardo Luiz Poton
Faculdades Doctum de Guarapari

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus por ter me dado à oportunidade de concluir essa graduação, a minha família em especial a meu esposo e minha filha que foram os pilares que me sustentaram ao longo destes quatro anos e aos professores desta instituição que me passaram conhecimento para que conseguisse ser aprovado no CRC. A professora, Aline Maioli Rodrigues que me orientou neste trabalho, pela paciência e atenção que esteve comigo nesta etapa, meu muito obrigado.

LISTA DE SIGLAS

ABRAS – Associação Brasileira de Supermercado

FIA – Fundação Instituto de Administração

FLV – Frutas Legumes e Verduras

GPP – Grupo de Atividade de Prevenção de Perda

PDV – Ponto de Venda

PEPS - Primeiro a Entrar Primeiro a Sair.

PROVAR– Programa de Administração do Varejo

UEPS – Último a Entrar Primeiro a Sair

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Objetivo de perda nos setores.....	15
Quadro 2– Gestores da empresa.....	19

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Identificação dos respondentes.....	20
Tabela 2- Ocorrência de Perda.....	22
Tabela 3- Prevenção de perdas.....	23
Tabela 4- Controle interno.....	25
Tabela 5- Coordenação integração.....	26

RESUMO

Esse estudo descreve, sobre o controle interno de prevenção de perda no estoque, buscando analisar como os gestores trabalham a prevenção de perda no estoque da empresa J. Zouain & Cia LTDA, Guarapari, ES. Para tanto foi aplicado questionários contendo dezenove perguntas, sendo as seis primeiras para identificar o perfil dos gestores e as próximas treze para identificar a concepção dos gestores, sobre a ocorrência de perda utilizando a escala likert, para serem respondidas pelos gestores, (gerentes e encarregados) da empresa, que são os responsáveis diretos nesta prevenção. A pesquisa bibliográfica deste trabalho é alcançada a partir de referencial teórico já explorado e publicado, como livros, artigos científicos e sites confiáveis. O método utilizado na pesquisa foi um estudo de caso. A partir dos dados analisados, constatou-se que a empresa trabalha com um programa de prevenção de perda, e os gestores são cientes da importância deste controle, para os resultados positivos da empresa. A maioria dos gestores veem a necessidade de balanços em curto espaço de tempo, para que o controle interno seja eficiente, utilizando como método de estoque na área de venda, o PEPS, tendo cuidado para que não vença mercadoria no estoque. E, a partir deste estudo, conclui-se que há necessidade de melhorias, principalmente no controle interno, como no caso de oferecer treinamento para os funcionários no momento da admissão, e a necessidade de todos os gestores terem a mesma percepção da de dar continuidade a esse treinamento, pois diante da realidade econômica do país no respectivo período, as empresas precisam trabalhar internamente para conseguir sobreviver no mercado.

Palavras-chave: Controle interno, Prevenção de Perda e Estoque.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Controle Interno	12
2.2 Métodos de Controle de Estoque	13
2.3 Perdas de Estoque.....	14
2.4 Gerenciamento de Estoque	16
2.5 Gerenciamento de Perda.....	17
3 METODOLOGIA	18
4 ANÁLISE DOS DADOS	20
4.1 Perfil do Entrevistado.....	20
4.2 Ocorrência de Perdas.....	21
4.3 Prevenção de Perdas.....	22
4.4 Controle Interno	24
4.5 Coordenação e Integração do Controle Interno	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS	30
APÊNDICE/ANEXO	33

1 INTRODUÇÃO

Para as empresas permanecerem se destacando positivamente no mercado é preciso ter uma gestão de qualidade e uma capacidade de criar novas estratégias de prevenção de perdas eficazes. Essa ação garante continuidade no processo de desempenho e proporciona vantagem em cima dos seus concorrentes (BON, e MUSTAFÁ, 2013).

Diante das mudanças econômicas e o crescimento da concorrência dos últimos tempos, as empresas necessitam de um autogerenciamento e medidas estratégicas para manter-se no mercado. Neste contexto, a prevenção de perda no estoque, tem o objetivo de diminuir descartes e quebras. O que possibilita aumentar, consideravelmente, a margem de lucro e a competitividade diante da concorrência (SOUZA, 2016).

Apesar de saber que, uma das formas mais importantes de manter as empresas em crescimento, é o exercício de controle interno, verifica-se que as organizações, ainda, enfrentam algumas resistências para utilizá-lo de forma adequada e de maneira eficiente (DEMENECK, 2005).

Diante do cenário exposto, a pesquisa foi desenvolvida, baseando-se na seguinte problemática: como o controle interno pode colaborar com os gestores da empresa J Zouain & Cia Ltda, na prevenção de perda no estoque?

Com o estabelecimento da problemática, o objetivo geral, deste estudo, é analisar como os gestores trabalham a prevenção de perda no estoque. E, com os objetivos específicos, pretende-se, identificar os procedimentos de controle interno na gestão de estoque; verificar os métodos utilizados; analisar a percepção dos gestores das unidades da empresa no gerenciamento de tais controles e verificar se fornecem treinamento e acompanhamento dos funcionários no sistema implantado.

Com altos índices de perda no setor supermercadista e o crescente aumento da concorrência (MARTINS, 2014), justifica-se a necessidade do estudo sobre esse tema de pesquisa. Pois, prevenção de perdas no estoque, quando trabalhada de forma correta, reduz os prejuízos na empresa, ajuda abater as ameaças e a traçar novas oportunidades de crescimento (BELÉM, 2016).

A metodologia deste trabalho é classificada como um Estudo de Caso aplicado na empresa J Zouain e Cia Ltda localizada na cidade de Guarapari, Espírito

Santo. Uma rede de supermercado, que é formada por uma matriz e seis filiais, totalizando, assim, sete unidades. Um questionário foi aplicado aos gestores desta empresa (gerentes e encarregados), contendo dezenove perguntas com respostas fechadas, onde foi analisada a gestão dos responsáveis pela prevenção de perda no estoque do supermercado.

De acordo com a pesquisa realizada por Martins (2014), atualmente, a prevenção de perda vem se tornando uma importante ferramenta que auxilia os gestores a alcançar uma margem elevada de lucro para empresa. Neste sentido, esta pesquisa se torna relevante aos gestores da empresa analisada. Pois, os procedimentos de controle interno, quando aplicados de forma contínua, evita problemas que ocasionam perdas e fornece informações confiáveis, que auxiliam nas tomadas de decisões (ALVES, 2015).

Com a aplicação do questionário, foi possível identificar que, em geral, a empresa faz um trabalho de prevenção de perda, sendo considerado um ponto positivo, na qual os gestores tem consciência da importância deste controle para os resultados positivos da empresa. Porém, a pesquisa aponta que há melhoras a serem tomadas, principalmente no controle interno, como por exemplo: oferecer treinamento para funcionários na admissão, e que todos os gestores precisam ter a mesma percepção da importância de dar continuidade a esse treinamento, pois diante da realidade econômica do país, as empresas precisam trabalhar internamente para conseguirem sobreviver no mercado.

Após a introdução desta pesquisa, foi apresentado o referencial teórico com os procedimentos do controle interno, os métodos de controle de estoque utilizados e a análise da percepção dos gestores sobre a prevenção de perda. Logo após, será exposta a metodologia aplicada, seguida da apresentação dos resultados da pesquisa por meio de tabelas percentuais e conclusões obtidas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, foi revisado os principais conceitos e contribuições da literatura sobre o controle interno, a prevenção de perda e o gerenciamento de estoque. E, é a partir dessas considerações, que se pretende alcançar os objetivos almejados deste trabalho.

2.1 Controle Interno

Segundo Araújo (2003), a origem do controle interno está associada à necessidade de adquirir informações empresariais por parte dos administradores. A literatura registra que a primeira definição de controle surgiu em 1949, emitida pela AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificado), por meio do SAS (Exposição de Padrões de Auditoria).

De acordo com AICPA e Migliavacca (2002, p.17), controle interno é um planejamento e um procedimento adotados pela empresa, a fim de guardar seus ativos, dando autenticidade aos dados contábeis e promovendo a eficiência operacional definida pela direção. Já Ramos (2014), afirma que são procedimentos necessários no controle de entrada e saída das mercadorias no estoque, garantindo que não falte o produto, evitando perdas e erros nos registros dos produtos.

A teoria do controle é formulada na matemática e trata dos princípios básicos, sob os quais, são analisados e elaborados os sistemas de controle. Controlar um objeto significa influenciar seu comportamento de modo a obter um resultado desejado (SILVA, 2014).

Segundo Floriano (2008), o controle está presente em todas as ações organizacionais. Salientando que, os gestores devem analisar o comportamento das pessoas; os métodos e processos; o trabalho das máquinas e equipamentos; os produtos e serviços e todas as ações definidas pela empresa.

Também, segundo Demeneck (2005), é relevante que o gestor conheça a organização para detectar as particularidades e deficiências de cada setor da empresa, analisando e gerenciando de tal maneira que influencie os colaboradores a exercer suas funções, respeitando as políticas traçadas e atingindo os objetivos com resultados positivos.

O controle, de acordo com Crepaldi (2008, p.65), é fundamental no sistema operacional da empresa para atingir os resultados na redução do desperdício. Esse sistema é um conjunto de métodos, que tem como objetivo, preservar os ativos e gerar dados contábeis confiáveis para que a empresa possa ter uma condução ordenada em todos os seus procedimentos e negócios (ALMEIDA 2007, p.63).

E por fim, para a empresa buscar lucratividade, é essencial que todos os setores estejam integrados. E, para isso acontecer, é indispensável que haja o controle tanto dos acionistas quanto dos gestores para que os dados gerados sejam confiáveis (DEMENECK, 2005).

2.2 Métodos de controle de Estoque

Quando se fala em estoque, entende-se de uma das partes mais importantes para a gestão de um supermercado, pois ali são guardadas todas as mercadorias. Devido a esta importância, a empresa precisara ter maior cuidado nesta área, trabalhando com funcionários capacitados para obter um controle eficiente, visando diminuir os prejuízos (RAIMUNDO, 2012).

Para ter uma boa gestão de estoque, é necessário fazer uso de métodos, que auxiliem na tomada de decisão. O custo médio é o método mais utilizado, e, o único aprovado pelas autoridades fiscais para realização do balanço patrimonial das empresas. Este método é usado como base para fixação de preço médio de estoque na entrada e saída de mercadorias, recalculando o total de produtos do estoque juntamente com a compra de novos lotes (SILVA, 2016).

Portanto, torna-se indispensável saber controlar e organizar o estoque para o crescimento da empresa. Pois, ele está presente desde a compra da matéria prima, até a venda das mercadorias no caixa (BALLOU, 2009).

No que se diz respeito, área de venda, o método PEPS (primeiro a entrar, primeiro a sair), deve ser respeitado evitando assim perdas, por conta de datas curtas (SILVA, 2016).

Já o método UEPS (último a entrar, primeiro a sair), não é muito utilizado no setor supermercadista. Pois ele não está adotado na legislação tributária brasileira.

Subavalia o estoque, diminui a margem de lucro da empresa, e, sobretudo, exige atenção à possibilidade do aumento da inflação (DANTAS, 2015).

2.3 Perdas de estoque

Segundo Belém (2012), as perdas no varejo podem ser definidas com um resultado não atingido por vários motivos como: furto interno e externo, quebras de mercadorias e falta de gerenciamento eficiente.

O estudo da prevenção de perdas está ligado com o crescimento do consumo e a ampliação das empresas de varejo. Até a década de 1960, as lojas contavam com departamentos de segurança, que eram responsáveis por evitar furtos nas lojas. Mas, essas funções eram realizadas com uma competência limitada, principalmente pela aparência reativa (RODRIGUES, 2017).

A prevenção de perda no setor varejista pode ser dividido em dois momentos. Iniciou-se com a falta de conhecimento do varejo nesta área, motivando a criação do programa de administração do varejo (Provar), e a fundação instituto de administração (FIA) a organizar grupos de estudos o (GPP) grupo de atividade de prevenção de perda, tendo como objetivo reunir varejistas para trocar experiências e adquirir boas práticas com o varejo internacional, principalmente dos Estados Unidos (MOURA, 2014).

Lapa (2010) define que, os principais procedimentos que levam a perda de produtos são: a) erros nos códigos de produtos cadastrados na loja; b) produtos recebidos em quantidades menores que solicitados (fraude); c) troca de preços pelos clientes; d) registros errados nos caixas; e) erros nos cálculos de preços de vendas.

Segundo Souza (2016), a área de venda, ocupa o terceiro lugar na perda do supermercado. Os fatores que acarretam tamanha avaria são: furto de clientes, exposição errada de mercadoria nas gôndolas e a mistura de mercadoria que liberam odores.

No ponto de venda (PDV), as perdas acontecem com menos frequência. E, usualmente, acontece quando o operador de caixa não tem experiência ou não tem atenção quando está registrando as mercadorias. Isso pode acarretar furtos por

parte dos clientes e pressões psicológicas, ocasionado erro de registro e de recebimento (SOUZA, 2016).

Já Sambugaro (2015), afirma que: são consideradas perdas no varejo, toda intervenção negativa no resultado da empresa que ocasiona redução de lucro. Elas estão associadas à falta de controle, treinamento de funcionários e revisões periódicas que auxiliam na criação da gestão de dados e controle operacional efetivo do estoque (LAPA, 2010).

Todas as empresas, que há falta de controle, desperdício, e desorganização, têm por consequência, um fim inevitável, e o setor varejista, principalmente, os supermercadistas necessitam de atenção em todos os departamentos, sem exceção. Pois, todos esses setores carecem ter o foco na prevenção (LUKIANOCENKO, 2015).

Para reduzir as perdas, os supermercados criaram um programa de controle de prevenção de perda. Este sistema é responsável por verificar todos os processos, desde o recebimento até a venda do produto no caixa (SILVA e PIRES, 2017).

Segundo a pesquisa feita pela Associação Brasileira de supermercado (ABRAS, 2017), o valor em percentual da perda representa 2,10% da receita bruta dos supermercadistas. A avaliação demonstra que a quebra operacional, corresponde a 28,6%; fornecedor 7,9%; furto interno 8,3%; erros administrativos 8,9%; erros no inventario 14,8%; furto externo 18,2% e outros ajustes 13,3%.

De acordo com a pesquisa realizada pela ABRAS, em 2017, o Quadro 1, demonstra o percentual de margem de cada setor, sendo que em um supermercado, margem de perda não poderá ultrapassar de 2,1% do faturamento bruto.

Setor	Perda	Setor	Perda
Mercearia líquida	0,79%	Congelados	2,14%
Mercearia seca	1,06%	FLV	6,09%
Padaria e confeitaria	4,70%	Limpeza	1,60%
Demais perecíveis	3,19%	Higiene perfumaria	1,62%

Peixaria	3,26%	Bazar	1,61%
Carnes	3,07%	Eletroeletrônico	0,46%
Rotisseria	3,99%	Têxtil	1,81%
Pet	0,86%	Total de perda	2,1%

Quadro 1 objetivo de perda nos setores
Fonte: Abras 2017

Para exercer um bom trabalho, os gestores devem ter ciência dos dados como os do quadro 1, pois, estes podem causar grande influência nos resultados. No entanto, se estes números não forem reais, estes ocasionarão visível redução financeira (SOUZA, 2016).

2.4 Gerenciamento de Estoque

Quando se fala em gestão, entende-se que é gerir, administrar o conjunto de ações que envolvem negociações por um determinado período. Por exemplo: os gestores têm que concordar que os caixas da empresa, por conter valores significantes precisam de um controle eficaz de gerenciamento em todas as suas movimentações (até mesmo os centavos) (OLIVEIRA, 2005).

Quando o gestor, não dá importância do valor do seu estoque, que muitas vezes é superior às finanças da empresa, está sujeito a desvios e furtos ou excessos e desperdícios. O estoque é um dos principais ativos do capital circulante que pode impactar diretamente a situação financeira das empresas, principalmente supermercados. Por isso, o gerenciamento correto é essencial para apuração das perdas e do lucro líquido do exercício, produto ou serviço (OLIVEIRA, 2005).

Segundo Carlos Santos *et al* (2014), a gestão de estoque, trabalhada de forma integrada, opera com planejamentos e gestores específicos para área em conjunto. E, como a gestão de estoque é primordial, por focalizar vários seguimentos da empresa, inclusive o atendimento ao cliente no tempo adequado, não trabalha de forma omissa, mas, visa menor custo, e age em buscas de estratégias mais eficientes. Já o contrário, é gerenciado por diversos departamentos distintos, e isso, pode resultar em taxas de juros absurdos e falta de competitividade no mercado.

2.5 Gerenciamento de Perda

A prevenção de perda surgiu no Brasil, no século XX. A partir de então os principais varejistas, vêm buscando novas técnicas, ferramentas e meios para prevenir esta perda (SANTOS, 2017). De acordo com Moura (2014), o interesse com a prevenção de perda surgiu devido à dificuldade em aumentar as vendas e melhorar a margem de lucro.

Para gerenciar as perdas, os gestores precisam ter domínio dos acontecimentos do seu estoque, e para que isso aconteça, é necessário estar atento às demandas, verificando, se os valores informados nos sistema, são os mesmos do estoque real (SOUZA, 2016).

Segundo Santos (2014), o processo fundamental para o programa de prevenção de perda é o conhecimento real destas perdas. O varejista precisa ter uma gestão eficiente de seus estoques através da realização de inventários para identificar a diferença entre o estoque contábil e físico.

Ainda, segundo Santos (2016), as perdas devem ser observadas em todos os setores, a prevenção precisa ser trabalhada nas perdas conhecidas e nas desconhecidas com a colaboração das equipes operacionais. O objetivo não é só gerenciá-las, mas sim, obter melhorias no desempenho ativo, identificando exatamente, como aconteceu à perda e quais foram às causas. Portanto, todos os colaboradores devem estar envolvidos no resultado da empresa.

Por isso, diante de qualquer mecanismo utilizado para gerenciar a prevenção de perda, o item recursos humanos precisa ser considerado. Não exclusivamente na prevenção de perda, mas em qualquer área da empresa, pois as pessoas são responsáveis pelos processos. São os gestores e colaboradores que trabalham diretamente pelos seus resultados (MARTINS, 2014).

3 METODOLGIA

A metodologia empregada na pesquisa foi um estudo de caso teve como base a classificação bibliográfica, pois de acordo com Rodrigues (2007), recupera conhecimento científico relacionado ao controle interno de prevenção de perda no estoque. Desejando demonstrar aspectos teóricos que fundamentam o tema estudado. A pesquisa descritiva foi realizada a partir de pesquisa em livros, artigos e sites confiáveis relacionados ao tema abordado.

A pesquisa bibliográfica é alcançada a partir de referências teóricas já exploradas e publicadas, como livros, artigos científicos e sites confiáveis. O método utilizado na pesquisa foi um estudo de caso, segundo Yin (2010), é recomendado em pesquisa quando o controle, que o investigador tem sobre os eventos, é muito reduzido ou quando o foco temporal está em fenômenos atuais, dentro da realidade, e esta pesquisa, portanto, terá seu foco direcionado em torno desse contexto.

A pesquisa é classificada como quantitativa de acordo Rodrigues (2007), quando se traduz em números os conceitos e dados analisados. Foi aplicado um questionário com dezenove perguntas, as seis primeiras perguntas foram para analisar o perfil do entrevistado, as outras treze para analisar a concepção sobre a ocorrência da perda, dessas, duas foram perguntas com opções objetivas, e onze foram afirmativas, com uso da escala likert. Nesta escala, o respondente se dispõe de acordo com o grau de concordância. A escala original recomendava aplicar cinco pontos, variando de discordância total a concordância total (JUNIOR e COSTA, 2014).

Este estudo foi aplicado na empresa J.Zouain e Cia Ltda, que atua no ramo supermercadista, na cidade de Guarapari e Anchieta/ES. A mesma encontra-se no mercado a cinquenta e dois anos do ano corrente e abriu seu plano de expansão intermunicipal no ano de 2009, na cidade de Anchieta/ES. O grupo possui atualmente sete lojas, com um total aproximado de setecentos funcionários.

No ano de 2012, a empresa criou um programa de prevenção de perda, que a princípio, estava direcionado aos gerentes, onde ganhavam uma premiação quando a meta de vendas, controle de perdas e consumo da loja, fosse alcançada. Três meses depois essa premiação estendeu-se a todos os funcionários. Em setembro de

2016, em virtude a realidade atual, a empresa mudou o método de premiação. E, a partir dessa mudança os funcionários passaram a receber a premiação mesmo que não estivesse alcançada a meta de vendas, mas também se o percentual da perda fosse alcançado, pois com um percentual de perda menor a empresa também consegue aumentar sua margem de lucro.

A empresa estudada tem um Centro de Distribuição, onde as mercadorias são negociadas e distribuídas para as lojas. Trabalha com contabilidade própria, utiliza o método de custo médio para demonstrar o estoque no balanço patrimonial, faz apuração por trimestre de acordo com o lucro real. Em relação à área de vendas, os gestores do estoque fazem o uso de método PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai), tomando cuidado para que a mercadoria não passe do seu prazo de validade no estoque da empresa. Faz uso de um organograma administrativo padrão (tanto nos setores administrativos como operacionais e logísticos) que é composto por uma gestão integrado de: um diretor geral, recursos humanos e sete gerentes que, juntamente com os seus encarregados, conduzem as suas unidades.

O arcabouço da pesquisa foi aplicado a esses gestores (sete gerentes e trinta e três encarregados que totalizam quarenta), sendo demonstrado conforme quadro 2, que conseqüentemente, são responsáveis pela prevenção de perda em suas unidades. Logo, o resultado deste questionário será apresentado, mais adiante, por meio de tabelas quantitativas percentuais.

Unidade	Gerente	Encarregado
Matriz (centro)	1	4
Filial um (muquiçaba)	1	9
Filial dois (centro)	1	5
Filial três (centro)	1	5
Filial quatro (praia do morro)	1	6
Filial cinco (praia do morro)	1	4
Filial seis (Anchieta)	1	4
Total	7	33

Quadro 2:gestores da empresa

Fonte: Elaborado pela própria autora.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos resultados tem como objetivo aferir por meio de tabelas os resultados obtidos sobre o controle interno de prevenção de perda no estoque da empresa J Zouain e Cia Ltda. A pesquisa foi realizada no período de (01/05 a 31/05 de 2018), com a elaboração de 19 questões fechadas, para serem respondidas, pelos gestores da empresa J Zouain e Cia Ltda. Com base nessas informações, foi possível obter os resultados expostos a seguir.

A empresa trabalha com 40 gestores, sendo sete gerentes e trinta e três encarregados, mas devido alguns destes estar ausente em suas respectivas loja por estarem de férias o total de respondentes totalizam se trinta e três.

4.1 Perfil do entrevistado

Buscou-se conhecer o perfil do respondente. Os resultados encontrados estão na tabela 1.

Tabela 01- Identificação dos Respondentes

Sexo	Masculino	63,63%
	Feminino	36,37%
Idade	Até 25 anos	3,03%
	26 a 30 anos	18,18%
	31 a 50 anos	69,70%
	Mais de 50 anos	9,09%
Grau de Escolaridade	Ensino Fundamental	0,00%
	Ensino Médio	69,70%
	Graduação	27,27%
	Pós Graduação	3,03%
Qual sua função na empresa J. Zouain?	Gerente	18,20%
	Encarregado	81,80%
Há quanto anos trabalha neste cargo?	Até 3 anos	3,04%
	4 a 6 anos	33,33%
	7 a 10 anos	33,33%
	11 a 13 anos	15,15%
	Acima de 14 anos	15,15%

Fonte: Elaborada pela própria autora.

A tabela 1 demonstra a divisão percentual de gênero dos 33 gestores, no qual 63,63% correspondente a 21 gestores são do sexo masculino e, 37,37% (12

gestores) representa o sexo feminino. Deixando evidente que o sexo masculino está mais inserido na gestão de supermercado.

Em relação à faixa etária a tabela 1 evidencia que a faixa etária dos 33 gestores entrevistados é: 69,70% (23 gestores) têm entre 31 a 50 anos; 18,18% (6 gestores) têm idade entre 26 a 30 anos; 9,09% (3 gestores) têm idade maior que 51 anos e 3,03% (1 gestor) tem 25 anos. Ao observar esses dados, observa-se que a maioria dos gestores tem idade entre 31 a 50 anos, predominado com 69,70 % dos entrevistados.

De acordo com a tabela 1 o grau de escolaridade dos 33 gestores: 69,70% (23 gestores) concluíram o Ensino Médio; 27,27% (9 gestores) possuem nível superior e 3,03% (1 gestor) possui pós-graduação

A tabela 1 também evidencia o tempo que os 33 entrevistados trabalham na empresa: 57,58% (19 entrevistados) trabalham a mais de 14 anos na empresa; 30,30% (10 entrevistados) estão na empresa entre 7 a 10 anos e 12,12% (4 entrevistados) trabalham entre 11 a 13 anos. Com base nesses dados analisa-se que a empresa, possui baixa rotatividade de gestores.

Em relação à função do entrevistado, a tabela 1 demonstra que, dos 33 respondentes, 81,20 % (27 entrevistados) têm a função de encarregado e 18,20% são gerentes, (6 entrevistados). O que concretiza as informações registradas na metodologia acima. Sete lojas e em cada loja um gerente.

Já em relação ao tempo exercido na profissão, a tabela 1 demonstra o tempo exercido pelos 33 gestores na sua devida função: 15,15% (5 gestores) a mais de 14 anos; 15,15% (5 gestores) de 11 a 13 anos; 33,33% (11 gestores) entre 7 a 10 anos e de igual percentual, 33,33% trabalham de 4 a 6 anos. Apenas 3,03% (1 gestor), trabalha menos de 3 anos na mesma função. Confirmando assim, que a maioria dos gestores trabalham na sua função a mais de 4 anos e que 66,66% dos gestores trabalham na empresa entre 4 a 10 anos.

4.2 Ocorrências de Perda.

Com base nessa informação buscou-se avaliar qual setor que ocorre a maior frequência de perda. Os resultados encontrados estão na tabela 2.

Tabela 2. Ocorrência de Perda

Em sua opinião, qual setor da empresa é mais frequente a ocorrência de perdas?	Hortifruit	54,55%
	Frios	9,10%
	Açougue	24,25%
	Área de venda	6,05%
	Padaria	6,05%
	Depósito	0,00%
Sobre os fatores de perda na empresa, quais são os mais frequentes?	Avarias	63,65%
	Furto interno	9,10%
	Furto externo	0,00%
	Falhas operacionais	27,25%
	Falhas gerenciais	0,00%

Fonte: Elaborado pela própria autora.

A tabela 2 demonstra baseando em dados coletados e a afirmação dos 33 respondentes, 54,55% (18 gestores) que o setor que ocorre a maior frequência de perdas é o Hortifruit; seguido de 24,25% (8 gestores) o açougue; 9,10% (3 gestores) apontam que o setor de frios tem mais perdas. Já, 6,05% (2 gestores) afirmaram que é o salão e também, 6,05% (2 gestores) concluíram que é na padaria que ocorrem maior quantidade de perda.

Ao analisar esse gráfico, verifica-se que os gestores da J. Zouain, na sua maioria, estão de acordo com a pesquisa realizada pela ABRAS, que aponta que, o setor onde ocorre a maior perda é no FLV, conforme a página 15 do quadro 1.

Em relação aos fatores que provocam maior frequência de perdas, a tabela 2 demonstra esses resultados. Dos 33 respondentes, 63,65% (21 entrevistados) consideram que são as avarias; 27,25% (9 entrevistados) apontam as falhas operacionais e 9,10% (3 entrevistados) consideram o furto interno o fator de maior ocorrência de perda. Corroborando com a pesquisa de Souza (2016), os fatores que acarretam tamanha avaria são: furto de clientes, exposição errada de mercadoria nas gôndolas e a mistura de mercadorias que liberam odorem.

4.3 Prevenções de Perda.

A partir dessas informações buscou-se saber a percepção dos gestores sobre a prevenção de perda. Os resultados encontrados estão na tabela 3.

Tabela 3 Prevenção de Perda.

Os gestores da empresa são conscientizados da importância do controle interno na prevenção de perda.	Concordo totalmente	54,55%
	Concordo	24,25%
	Nem concordo, Nem discordo.	18,20%
	Discordo	3,00%
	Discordo totalmente	0,00%
O programa de prevenção de perda ajuda na redução da perda.	Concordo totalmente	48,50%
	Concordo	45,45%
	Nem concordo, Nem discordo.	6,05%
	Discordo	0,00%
	Discordo totalmente	0,00%
A empresa utiliza um programa de prevenção de perda.	Concordo totalmente	33,35%
	Concordo	33,35%
	Nem concordo, Nem discordo.	18,15%
	Discordo	9,10%
	Discordo totalmente	6,05%
A empresa alcança resultados positivos estabelecidos pelo programa de prevenção de perda.	Concordo totalmente	27,25%
	Concordo	36,35%
	Nem concordo, Nem discordo.	27,30%
	Discordo	9,10%
	Discordo totalmente	0,00%
A prevenção de perda no estoque tem o objetivo de diminuir descartes e quebras, aumentando assim a margem de lucro da empresa.	Concordo totalmente	72,73%
	Concordo	27,27%
	Nem concordo, Nem discordo.	0,00%
	Discordo	0,00%
	Discordo totalmente	0,00%

Elaborada pela própria autora.

A tabela 3 demonstra, diante da afirmativa de que os gestores são conscientizados da importância do controle interno na prevenção da perda que, pois dos 33 gestores 54,55% (18 entrevistados) concordam totalmente; 24,25% (8 entrevistados) concordam; 18,20% (6 entrevistados) nem concorda e nem discorda, mas, 3,00% (1 entrevistado) discorda desta importância.

Todos os gestores devem estar mais atentos a esta importância. Pois de acordo com Crepaldi (2008), o controle é fundamental no sistema operacional da empresa para atingir os resultados na redução de desperdício.

Em análise relacionada ao programa prevenção de perda para identificar se de fato ajuda na redução das perdas, a tabela 3 evidencia que a maioria dos 33 gestores concordam com essa informação. 48,50% (16 dos entrevistados) concordam totalmente; 45,45% (15 dos entrevistados) concordam e 6,05% (2 dos entrevistados) nem concordam e nem discordam. Confirmando com o resultado da pesquisa de Silva e Pires (2017), o programa de prevenção de perda é responsável por verificar todos os processos, desde o recebimento até a venda do produto no caixa.

Quanto à utilização do programa de prevenção de perda. Verifica-se que 33,35 % dos gestores (11 respondentes), concordam totalmente com a necessidade de utilização do programa. A mesma porcentagem 33,35 % (11 dos respondentes) concorda; 18,15% (6 dos entrevistados) nem concorda e nem discorda e 9,10% (2 dos respondentes) discordam. As informações apresentadas na tabela evidenciam a falta de esclarecimento ou entendimento integrado da utilização e eficiência deste programa por parte de alguns gestores.

Ainda na tabela 3 é possível identificar a percepção dos gestores sobre os resultados alcançados pelo programa de prevenção de perda. Do total de 33 respondentes, 27,25% (9 gestores) concordam totalmente. Já 36,35% (12 gestores) apenas concordam; 27,30% (9 gestores) nem concorda e nem discorda; 9,10% (3 gestores) discordam.

Ao analisar essa afirmativa verifica-se que alguns gestores precisam entender melhor o programa, para que possa trabalhar de forma correta. Corroborando com a pesquisa de Santos (2016), as perdas devem ser observadas em todos os setores, a prevenção precisa ser trabalhada nas perdas conhecidas e nas desconhecidas com a colaboração das equipes operacionais, o objetivo não é só gerencia-las, mas sim obter melhorias no desempenho do ativo da empresa.

Por último na tabela 3 em análise, demonstra a percepção dos gestores sobre a prevenção de perda no estoque tendo o objetivo de diminuir as perdas, aumentando assim à margem de lucro da empresa. Dos 33 gestores, 72,73% (24 entrevistados) concordam totalmente; 27,27% (9 entrevistados) concordam. Podendo considerar um ponto positivo para o programa, pois, todos os gestores necessitam entender o verdadeiro interesse do programa prevenção de perda, essa afirmativa corrobora com Moura (2014) que diz que o interesse com a prevenção de perda, surgiu devido à dificuldade em aumentar as vendas e melhorar a margem de lucro.

4.4 Controle interno

Utilizando das informações de controle interno identificados na literatura, buscou-se saber importância na empresa estudada. Os resultados encontrados estão na tabela 4.

Tabela 4- Controle interno.

É necessário que aconteça inventários (levantamento de estoque) em curto espaço de tempo, para que o controle seja eficiente.	Concordo totalmente	45,45%
	Concordo	45,45%
	Nem concordo, Nem discordo.	3,03%
	Discordo	6,07%
	Discordo totalmente	0,00%
A realização de balanços ou inventários tem contribuído para o controle de prevenção de perda.	Concordo totalmente	39,40%
	Concordo	27,27%
	Nem concordo, Nem discordo.	21,21%
	Discordo	12,12%
	Discordo totalmente	0,00%

Fonte: Elaborado pela própria autora.

A tabela 4 identifica se os gestores percebem a importância da necessidade de inventários em curto espaço de tempo, para obter um controle interno eficiente. Dos 33 gestores entrevistados, 45% (15 gestores) concordam totalmente e igualmente 45% (15 gestores) concordam; 6,07% (2 gestores) discordam e 3,03% (1 gestor) nem concordam e nem discordam.

Ao analisar essa tabela, percebe-se que alguns gestores, precisam entender mais sobre o controle interno, pois de acordo com Alves (2015), os procedimentos de controle interno, quando aplicados de forma contínua, evita problemas que ocasionam perdas e fornecem informações, que auxiliam nas tomadas decisões.

Ainda na tabela 4, é possível identificar que os gestores percebem a importância da realização de balanços e inventários na contribuição com o controle de perda. Dos 33 gestores entrevistados, 36,40% (13 gestores) concordam totalmente, 27,27% (9 gestores) concordam; 21,21% (7 gestores), nem concordam e nem discordam, e 12,12% (4 gestores) discordam dessa afirmativa.

Ao analisar esses resultados entende-se que alguns gestores ainda não compreendem que a realização de balanços e inventários é fundamental para o programa de prevenção de perda (SANTOS, 2014).

4.5 Coordenação e integração no controle interno.

Com base nessas informações buscou identificar a coordenação e integração dos gestores no controle interno de prevenção de perda. Os resultados encontrados estão na tabela 5.

Tabela 5- Coordenação e integração no controle interno

Na hora da contratação o departamento de recursos humanos R H desenvolve treinamento, para que os funcionários trabalhem de forma eficiente no programa de prevenção de perdas.	Concordo totalmente	15,15%
	Concordo	12,15%
	Nem concordo, Nem discordo.	21,20%
	Discordo	36,35%
	Discordo totalmente	15,15%
Cada gestor treina seus funcionários na sua devida função, para obter melhores resultados no programa de prevenção de perdas.	Concordo totalmente	24,24%
	Concordo	54,55%
	Nem concordo, Nem discordo.	6,06%
	Discordo	15,15%
	Discordo totalmente	0,00%
Para adquirir um melhor resultado, na prevenção de perda é necessário que todos os funcionários estejam interagidos com a empresa.	Concordo totalmente	87,88%
	Concordo	12,12%
	Nem concordo, Nem discordo.	0,00%
	Discordo	0,00%
	Discordo totalmente	0,00%
Para que um programa interno seja eficiente, é necessário que os gestores estejam interagindo e coordenando os programas proposto para esses fins.	Concordo totalmente	63,64%
	Concordo	36,36%
	Nem concordo, Nem discordo.	0,00%
	Discordo	0,00%
	Discordo totalmente	0,00%

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Ao analisar se o departamento de pessoal oferece treinamento para os funcionários na hora da contratação a tabela 5 demonstra que dos 33 entrevistados: 36,35% (12 respondentes) discordam com a afirmação; 15,15% (5 dos respondentes) discordam totalmente; 21,20% (7 dos respondentes) nem concordam e nem discordam, 12,15% (4 dos respondentes) concorda e 15,15% (5 dos respondentes) concordam totalmente. Ao analisar esses dados entende-se que a empresa obter um melhor resultado, precisa rever esse ponto, pois para Martins (2014), diante de qualquer mecanismo utilizado para gerenciar, na prevenção de perda, o item recursos humano precisa ser considerado. Não, exclusivamente, na prevenção de perda, mas, em qualquer área da empresa, pois as pessoas são responsáveis pelos processos.

Ainda na tabela 5 esclarece se os gestores oferecem treinamentos aos seus funcionários na sua devida função. Dos 33 entrevistados, 54,55% (18 gestores) concordam; 24,24% (8 gestores) concordam totalmente; 15,15% (5 gestores) discordam e 6,06% (2 gestores) nem concordam e nem discordam.

Segundo Demeneck (2005), é relevante que os gestores conheçam a organização, analisando e gerenciado, de tal maneira, que influencie os colaboradores a exercer suas funções, respeitando as políticas traçadas e atingindo os objetivos com resultados positivos.

Sobre a necessidade da interação de todos os funcionários na prevenção de perda a tabela 5 demonstra que dos 33 entrevistados, 87,88% (29 respondentes) concordam totalmente e 12,12% (4 dos 33 respondentes) concordam, com essa afirmação. Colaborando com a afirmação, Santos (2016), alega que, as perdas devem ser observadas em todos os setores, a prevenção precisa ser trabalhada nas perdas conhecidas e desconhecidas. E, só se obtém bons resultados, quando a colaboração das equipes operacionais, se efetuam de forma conjunta e consciente.

A tabela 5 também demonstra os resultados da análise sobre a necessidade da integração e coordenação dos gestores, para que o programa interno seja eficiente. Dos 33 respondentes; 63,64% (21 gestores) concordam totalmente; 36,36% (12 gestores) concordam. Ponto positivo para o programa, pois todos os gestores necessitam entender o verdadeiro interesse do programa prevenção de perda. Apoiando Demeneck (2005), para a empresa buscar lucratividade, é essencial que todos os setores estejam integrados. E para isso acontecer, é indispensável que haja o controle tanto dos acionistas quanto dos gestores, para que os dados gerados sejam confiáveis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou responder como o controle interno pode colaborar com os gestores na prevenção de perda do estoque da empresa J Zouain e Cia Ltda. Para que o resultado fosse alcançado foi entregue um questionário aos gestores da empresa para alcançar a resposta para o problema exposto.

Segundo Demenek (2005), algumas empresas ainda encontram resistência em utilizar o controle interno. E ao analisar os dados da pesquisa em questão, vai ao encontro desta afirmação, pois quase 33,33% dos gestores de acordo com os resultados encontrados não concordam que o inventário contribua no controle de prevenção de perda, sendo que é a partir destes inventários que os gestores analisam a verdadeira situação do estoque, tendo assim, condições de tomada de decisão.

E em resposta ao objetivo de estudo, os resultados apontam que a maioria dos gestores veem a necessidade de balanços em curto espaço de tempo, para que o controle interno seja eficiente, utilizando como método de estoque na área de venda, o PEPS, tendo cuidado para que não vença mercadoria no estoque.

A pesquisa também aponta que os gestores confirmam que todos precisam do controle interno e devem estar integrados, interagindo e coordenando o programa de prevenção de perda, para que seja eficiente. De acordo com a pesquisa a empresa trabalha com programa de prevenção de perda, mas há divergência nas respostas sobre o programa proposto, na questão de treinamento tanto da parte do R H, e na parte dos gestores, e de acordo com a literatura para a prevenção de perda quando trabalhada de forma correta, reduz os prejuízo na empresa, ajuda abater as ameaças e traçar novas oportunidade de crescimento (BELÉM, 2016).

Portanto, permite-se concluir que em geral a empresa faz um trabalho de prevenção de perda, na qual os gestores tem consciência da importância deste controle, para os resultados positivos da empresa. Porém a pesquisa aponta que há melhorias a serem tomadas, principalmente no controle interno, como por exemplo: oferecer treinamento para funcionários na admissão, e que todos os gestores precisam ter mesma percepção da importância de da continuidade a esse treinamento, pois diante da realidade econômica do país, as empresas precisam trabalhar internamente para conseguirem sobreviver no mercado.

O tema controle interno é bem amplo, podendo então ser realizados novos estudos sobre o assunto em outras áreas da empresa, assim como o nível de estoque, que pode ser aplicado em diversas atividades além da abordada nessa pesquisa, demonstrando uma variedade de temas para desenvolvimento de novos estudos.

REFERÊNCIAS

ABRAS (2017)- Associação Brasileira de Supermercados // é - Localização - Expediente - Política de privacidade - Entre em Contato // design by Pot&Pracy

ALMEIDA, Marcelo Cavalcante. Auditoria: um curso moderno e completo. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007

ALVES, Andreane Maria Vasconcelo. **A importância do controle interno na gestão empresarial: um estudo de caso numa empresa do ramo de supermercado**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

ARAÚJO, Francisco José. Auditando o balanço social. Revista Brasileira de Contabilidade, n. 140, p. 82-89, 2003.

Association of International Certified Professional Accountants 4. Disponível em: www.aicpa.org. Acesso em: 27/09/17

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos-: Logística Empresarial**. Bookman Editora, 2009.

BELÉM, Ronald Caselli. A prevenção de perdas no varejo: uma necessidade para sobrevivência das lojas de departamento. 2016.

Bon, A. T., & Mustafa, E. M. (2013). Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework. *Procedia Engineering*, 53, 516-529. <http://dx.doi.org/10.1016/j.proeng.2013.02.067>

CARLOS dos Santos, Bruno *et al.* GESTÃO DE ESTOQUE. REVISTA DE TRABALHOS ACADÊMICOS, 2014.

CREPALDI, Silvio Aparecido. Contabilidade gerencial: Teoria e Prática. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DANTAS, July Caroline de Araújo. **A importância do controle de estoque: estudo realizado em um Supermercado na cidade de Caicó**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

DEMENECK, Jamille Bleyer et al. Verificação do controle interno do departamento financeiro de uma empresa hoteleira. 2005.

FLORIANO, José Cebaldir; LOZECKYI, Jeferson. A importância dos instrumentos de controle interno para gestão empresarial. **Revista Eletrônica Lato Sensu- UNICENTRO**. 8f. 5ed, 2008.

JÚNIOR, Severino Domingos da Silva; COSTA, Francisco José. Mensuração e escalas de verificação: uma análise comparativa das escalas de Likert e Phrase

Completion. **PMKT–Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia**, v. 15, p. 1-16, 2014.

LAPAS, J. C. Ganhar mais perdendo menos. 1. ed. Brasília: Senac, 2010.

LUKIANOCENKO, Marlucy. Revista Super Hiper. Prevenção e Perda.2015

MARTINS, Bruno Henrique. Gerenciamento da prevenção de perdas em supermercados de Dourados (MS). 2014.

MOURA, G. Manual de Prevenção de Perdas: e sua aplicação estratégica no varejo. 2014. 117p. Disponível em. Acesso em: 05 abr. 2018.

MIGLIAVACCA, Paulo N. Controles internos nas organisations. **São Paulo: Edicta** , 2002.

OLIVEIRA, Otávio Marcelo Matos de. A gestão de estoques no pequeno e médio varejo de supermercado na Bahia: estudo sobre a influência da gestão informatizada de estoques sobre o desempenho dessas empresas. 2005.

RAIMUNDO, Marcos Rosso. Gestão de recursos materiais: controle de estoque de um supermercado localizado em Criciúma–SC. 2012.

RAMOS, Érica Aparecida de Oliveira. A ATUAÇÃO DE GESTORES E COLABORADORES EM RELAÇÃO AO CONTROLE INTERNO EM SUPERMERCADOS DAS CIDADES DE RIBEIRÃO PRETO E ITUVERAVA. 2014.

RODRIGUES, William Costa et al. Metodologia científica. **Faetec/IST. Paracambi**, p. 2-20, 2007.

RODRIGUES, Simone Vencato; IMASATO, Takeyoshi. Prevenção de perdas no varejo: uma revisão sistemática. Revista inteligência competitiva. São Paulo. Vol. 7, n. 2 (abr./jun 2017), p. 178-207 , 2017.

SAMBUGARO, Luiz Fernando. Prevenção de perdas no varejo. Disponível em:http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/prevencao_perdas_varejo.pdf /2015. Acesso em: 21 out. 2017

SANTOS,Carlos Eduardo.<http://www.prevenirperdas.com.br/component/k2/item/403-implementando-um-programa-de-prevencao-de-perdas-no-varejo.html>/2014. Acesso em: 06 de abril. 2018

SANTOS, Eduardo Araujo. <http://onegociodovarejo.com.br/prevencao-de-perdas-no-varejo-o-que-podemos-aprender-com-o-grupo-de-prevencao-de-perdas-do-europa/> 2016. Acesso em: 06 abril. 2018

SANTOS, Nardo Gonçalves dos et al. Prevenção de perdas no varejo supermercadista. **Revista Eniac Pesquisa**, v. 6, n. 2, p. 296-314, 2017.

SILVA, Pedro Gabriel Kenne da. O papel do controle interno na administração pública. **ConTexto**, v. 2, n. 2, 2014.

SILVA, Ritiele Cristiane. Análise da gestão de estoques: um estudo de caso em uma empresa do segmento varejo. 2016.

SILVA MESQUITA, Francisco Wagne da r; LOOS, Mauricio Johnny. Controle de perdas causadas por rupturas nas gôndolas em uma rede de supermercado no estado do Ceará. **Exacta**, v. 15, n. 2, 2017

SILVA, Mauricio Florentino; PIRES de Oliveira, Clayton. AVALIAÇÃO DAS PERDAS NO SETOR DE FLV DE UM ATACAREJO NA CIDADE DE SÃO PAULO SP. **South American Development Society Journal**, v. 2, n. 4, p. 01-19, 2017.

SOUZA, Douglas Fracari de et al. Controle de Perdas de Estoque em Uma Rede de Supermercados - revistaconbrad.com.br [ISSN 2525-6815] **Qualis B5**, v. 1, n. 1, p. 71-96, 2016.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE

Questionário de pesquisa sobre “Controle interno na prevenção de perdas”

Prof. Orientador da pesquisa: Aline Maioli Rodrigues (e-mail de contato: alinemaiolir@hotmail.com) – vinculado à rede Doctum, unidade Guarapari.

Recado do professor/orientador ao entrevistado (a):

Caro(a) Sr(a). gestor(a), para responder às perguntas abaixo o sr.(a) não deve gastar mais que 5 minutos e ajudará muito nossa aluna Carla Medrado da silva. Essa pesquisa pretende compreender qual o tipo de utilização do controle interno de prevenção de perda. É uma pesquisa com finalidade puramente acadêmica, ou seja, pretende contribuir com a formação e conhecimento dos alunos de nossa Instituição de Ensino. Qualquer dúvida pode entrar em contato comigo ou com o coordenador do curso de Ciências Contábeis e Administração da Faculdade Doctum - Guarapari, Prof. Leanderson Cordeiro (3261-7971).

Atenciosamente,

Prof. Aline Maioli Rodrigues
alinemaiolir@hotmail.com
 Doctum/Unidade Guarapari

CONTROLE INTERNO E PREVENÇÃO DE PERDAS

Prezado Sr (a).

Completar esse questionário vai me ajudar na conclusão do meu trabalho de conclusão de curso
 Obrigada pela sua colaboração

PERFIL DO ENTREVISTADO

1- Identificação do sexo:

- () Masculino
 () Feminino

2- Idade?

- () Até 25 anos
 () de 26 a 30 anos
 () de 31 a 50 anos
 () mais de 51 anos

3-Grau de escolaridade:

- () Ensino fundamental
 () Ensino médio
 () Graduação
 () Pós Graduação

4-Há quanto tempo você trabalha nessa empresa?

- () até 3 anos
 () de 4 a 6 anos
 () de 7 a 10 anos
 () de 11 a 13 anos
 () acima de 14 anos

5. Qual sua função na empresa J Zouain e Cia Ltda ?

Gerente Encarregado de loja

6. Há quantos anos trabalha neste cargo?

- até 3 anos
 de 4 a 6 anos
 de 7 a 10 anos
 de 11 a 13 anos
 acima de 14 anos.

CONCEPÇÃO SOBRE A OCORRÊNCIA DE PERDAS**7- Em sua opinião, qual setor da empresa é mais frequente a ocorrência de perdas?**

Hortifruit Frios Açougue
 Salão Padaria Deposito

8- Sobre os fatores de perda na empresa, quais são os mais frequentes?

Avarias Furto interno Furto externo
 Falhas operacionais Falhas gerenciais

Peço que responda este questionário de acordo com a realidade da empresa.

Conforme a escala Likert, peço que ao responder as seguintes perguntas leve em consideração.

Escolha a melhor alternativa e apenas marque com um "X".

Concordo totalmente ; Concordo; Nem concordo nem discordo ; Discordo; Discordo totalmente

9- Os gestores da empresa são conscientizados da importância do controle interno na prevenção de perda.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

10. O programa de prevenção ajuda na redução de as perdas.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

11. A empresa utiliza um programa de controle de prevenção de perdas.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

12- A empresa alcança resultados positivos estabelecidos pelo programa de prevenção de perda.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

13. A prevenção de perda no estoque tem o objetivo de diminuir descartes e quebras, aumentando assim a margem de lucro da empresa.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

14. É necessário que aconteça inventários (levantamento de estoque) em curto espaço de tempo, para que o controle interno seja eficiente.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

15. A realização de balanços ou inventários tem contribuído para o controle de prevenção de perda.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

16. Para adquirir um melhor resultado, na prevenção de perda é necessário que todos os funcionários estejam interagidos com a empresa.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

17. Na hora da contratação o departamento de recursos humanos R H desenvolve treinamentos, para que os funcionários trabalhem de forma eficiente no programa de prevenção de perda.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

18- Cada gestor treina seus funcionários na sua devida função, para obter melhores resultados no programa, diminuindo assim as perdas.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

19. Para que o programa seja eficiente, é necessário que os gestores estejam integrados, interagindo e coordenando os programas proposto para esses fins.

Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

