



**Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração**



VIVIANNE SERRÃO DE FARIAS

**A GESTÃO DA ACURACIDADE DO ESTOQUE A PARTIR DA CONFIANÇA NA (SOB)
PERSPECTIVA DA TEORIA DAS REDES SOCIAIS:
UM ESTUDO DE CASO EM UMA REDE DE SUPERMERCADOS NA CIDADE DE
MANAUS**

MANAUS/AM

2025



**Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração**



VIVIANNE SERRÃO DE FARIAS

**A GESTÃO DA ACURACIDADE DO ESTOQUE A PARTIR DA CONFIANÇA NA (SOB)
PERSPECTIVA DA TEORIA DAS REDES SOCIAIS:
UM ESTUDO DE CASO EM UMA REDE DE SUPERMERCADOS NA CIDADE DE
MANAUS**

Trabalho de Conclusão de Curso Apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração

Orientador: Prof Dr. Alexandre Pirangy de Souza

MANAUS/AM

2025



**Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração**



VIVIANNE SERRÃO DE FARIAS

**A GESTÃO DA ACURACIDADE DO ESTOQUE A PARTIR DA CONFIANÇA NA (SOB)
PERSPECTIVA DA TEORIA DAS REDES SOCIAIS:
UM ESTUDO DE CASO EM UMA REDE DE SUPERMERCADOS NA CIDADE DE
MANAUS**

Trabalho de Conclusão de Curso Apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração

Este trabalho foi defendido e aprovado pela banca em 03/12/2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Alexandre Pirangy de Souza- UFAM
Orientador

Prof. Dr. Hilmar Tadeu Chaves- UFAM
Avaliador

Prof^a. Dr^a. Karina Medeiros Pirangy- UFAM
Avaliadora



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



Prof^a. Ms^a. Leticia Roberta Medeiros Pirangy de Souza
Avaliadora

Prof. Dr. Ricardo Jorge da Cunha Costa Nogueira - UFAM
Avaliador



**A GESTÃO DA ACURACIDADE DO ESTOQUE A PARTIR DA CONFIANÇA NA
PERSPECTIVA DA TEORIA DAS REDES SOCIAIS: UM ESTUDO DE CASO EM
UMA REDE DE SUPERMERCADOS NA CIDADE DE MANAUS**

Vivianne Serrão de Farias

Acadêmica do Curso de Administração
serraoviviannef@gmail.com

Prof. Dr. Alexandre Pirangy de Souza

Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso II
Curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas
alexandre_pirangy@ufam.edu.br

RESUMO

Analisa como a confiança, vista pela Teoria das Redes Sociais, influencia a acuracidade de estoque em uma rede de supermercados de Manaus, focando nos processos de entrada, armazenagem e saída de mercadorias. Com objetivo geral de identificar os fatores que sustentam a confiança operacional para alcançar acuracidade físico-contábil ideal, foram definidos objetivos específicos: mapear elementos humanos, tecnológicos e gerenciais; detectar indicadores de confiança; e avaliar o papel da cultura organizacional. Metodologicamente, trata-se de um estudo de caso de natureza qualitativa, cujos dados foram coletados via roteiro de entrevista com perguntas abertas junto a uma amostra por conveniência de 21 colaboradores e analisados através da análise de conteúdo. Os achados indicam que a confiança em fornecedores e equipes reduz erros de registro e controles redundantes, acelera reposições e eleva atividades estratégicas. Sistemas ERP e WMS confiáveis garantem atualização em tempo real, enquanto a cultura organizacional, ao incentivar autonomia e segurança psicológica, fortalece redes de apoio e colaboração espontânea. Conclui-se que a confiança relacional é a principal base para desenvolver a acuracidade, impactando diretamente a prevenção de perdas, a tomada de decisão e a competitividade, recomendando-se investimentos contínuos em capacitação, liderança ética e bem-estar para consolidar redes sociais internas eficazes

Palavras-Chave: Acuracidade de estoque; confiança operacional; cultura organizacional; redes sociais.

1 INTRODUÇÃO

A confiança nos processos de movimentação de estoque é fundamental para a eficiência operacional e a saúde econômico-financeira das organizações. Essa confiança se expressa na precisão e na segurança das três principais operações: entrada, armazenagem e saída de produtos. Segundo Amorim e Rocha (2023), a gestão eficaz dessas três operações representa um dos maiores investimentos de capital da organização e impacta na satisfação do cliente, nível de serviço, custos operacionais e rentabilidade do negócio. As três operações quando bem consolidadas, contribuem para eliminar rupturas de abastecimento, reduzir perdas por



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

obsolescência e otimizar custos de armazenagem, aspectos críticos em ambientes de alto giro de mercadorias e grande diversidade de itens. Construída a partir da interação entre capital humano, sistemas de informação e práticas de gestão, a confiança operacional torna-se um fator determinante da competitividade e da sustentabilidade do negócio.

No contexto varejista de Manaus, desafios logísticos específicos – como distâncias geográficas, sazonalidades e limitações de infraestrutura – intensificam a complexidade da gestão de estoques. Nessa realidade, a problemática central deste estudo emerge da seguinte questão: como a relação entre os processos de entrada, armazenagem e saída de produtos impacta a confiabilidade dos dados de acuracidade de estoque?

Falhas nesses processos – como erros de registro, extravios ou identificação incorreta de produtos – geram desconfiança operacional e gerencial, resultando em: (i) decisões equivocadas de reposição (por exemplo, manutenção de itens sem vendas há mais de 60 dias ou com baixo giro); (ii) dificuldade em identificar causas-raiz de divergências físico-contábeis; e (iii) perdas de produtos por vencimento ou avarias. Estudos indicam que os estoques podem representar entre 25% e 40% dos custos totais de uma empresa, o que evidencia o impacto financeiro direto de uma gestão inadequada (Ballou, 2007).

Diante desse cenário, o presente artigo teve como objetivo principal analisar os fatores determinantes da confiança nos processos de movimentação de estoques para alcançar a acuracidade físico-contábil ideal. Para isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) mapear os elementos operacionais humanos, tecnológicos e gerenciais que fundamentam a confiança na movimentação de estoque; b) identificar indicadores-chave de confiança operacional e sua relação com a acuracidade físico-contábil; c) avaliar o impacto da cultura organizacional na consolidação da confiança nos processos de acuracidade de estoque.

Além de responder às questões propostas pelo artigo, este estudo buscou colaborar com os processos decisórios e com as relações humanas no ambiente de trabalho, fornecendo subsídios tanto para lideranças quanto para liderados. Para a sociedade, pretende evidenciar como atitudes aparentemente simples – como não deixar produtos em locais diferentes dos destinados a eles – podem impactar positivamente o trabalho de outras pessoas e a qualidade do serviço prestado. No âmbito acadêmico, o estudo procura contribuir para o desenvolvimento de abordagens que auxiliem futuros administradores na gestão mais eficiente da logística e da movimentação de estoques, especialmente em contextos complexos. No âmbito pessoal desenvolveu minha capacidade de conectar conceitos teóricos a desafios práticos do varejo, revelando novas perspectivas sobre confiança operacional.



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



A análise é orientada pela Teoria das Redes Sociais, que permite compreender como os laços de confiança e as interações entre atores internos e externos influenciam a acuracidade de estoque. Essa contribuição extrapola o setor supermercadista, estendendo-se a qualquer organização que dependa de tecnologias e práticas de controle, acuracidade e organização saudável de estoques.

O artigo está estruturado em cinco seções principais. A primeira consiste nesta introdução, que pontua a relevância do tema e delinea os objetivos do estudo. A segunda seção apresenta a Fundamentação Teórica, construindo o referencial que sustenta o artigo. Ela é subdividida em subseções que partem da conceituação ampla de confiança à luz da Teoria das Redes Sociais (2.1), avançam para a confiança nos processos de gestão de estoque (2.2) e detalham as etapas específicas de entrada (2.3), armazenagem (2.4), saída (2.5), acuracidade de estoque (2.6) e gestão organizacional (2.7), sempre articulando tais conceitos com a perspectiva relacional.

A terceira seção detalhou a metodologia, descrevendo de forma clara e replicável os procedimentos adotados: natureza qualitativa, estratégia de estudo de caso, instrumento de coleta, local da pesquisa e a amostragem por conveniência, composta por 21 colaboradores estratificados em cinco categorias. A análise segue a orientação qualitativa descritiva através da análise de conteúdo.

Na quarta seção, realizou-se a Análise dos Resultados, com o objetivo de interpretar os dados coletados. Esta etapa organizou-se em três subseções: percepções sobre confiança nos processos e sistemas (4.1); indicadores-chave para confiança operacional e redução de controles redundantes (4.2); e o papel da cultura organizacional na colaboração espontânea (4.3).

Por fim, a quinta seção traz as considerações finais, sintetizando os principais achados e respondendo ao objetivo geral. Destacou-se as contribuições práticas (investimentos em capacitação, liderança e cultura) e teóricas, além de serem apontadas as limitações do estudo (caso único e amostragem por conveniência) e sugestões para pesquisas futuras.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Confiança à Luz da Teoria das Redes Sociais

A confiança é um conceito complexo e multifacetado, dentro de organizações como pontua Souza (2023) torna-se uma ferramenta estratégica de gestão que impacta diretamente



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



receita e sucesso. Níveis elevados de confiança, tanto interpessoal quanto organizacional, promovem comportamentos cooperativos e discricionários em benefício da coletividade, com o contexto social assumindo um papel central no estímulo a essas dinâmicas (Andrade *et al.*, 2021).

A análise de redes sociais oferece uma perspectiva robusta para estudar a confiança, assumindo que as relações sociais – ou laços – constituem o elemento central que estrutura a vida social. Essa abordagem permite reconstituir o denso e complexo tecido relacional que estrutura as interações entre atores, reconhecendo múltiplas facetas que perpassam ações coletivas (Carlos, 2011). Embora originalmente aplicada a movimentos sociais, onde laços de solidariedade e confiança sustentam ações mesmo em contextos adversos, a Teoria das Redes Sociais se revela particularmente útil para organizações: ela revela como confiança é construída, modelada e reconfigurada por meio de interações comunicativas, como debates e trocas de informação, ao longo do tempo (Carlos, 2011).

No âmbito organizacional, a confiança nos superiores é o fator mais relacionado à confiança interpessoal, enquanto a confiança organizacional é fortemente influenciada por fatores como solidez financeira, reconhecimento e, especialmente, padrões éticos, como honestidade com clientes e responsabilidade no trabalho (Andrade *et al.*, 2021).

Segundo Souza (2023), a confiança estabelecida nas organizações contribui para a melhoria da eficiência das tarefas, representando um diferencial competitivo, pois todas as atividades diárias são pontuadas pela forma como a organização se posiciona diante de seus funcionários e processos, gerando vantagens ou desvantagens conforme a qualidade da gestão.

Na perspectiva da Teoria das Redes Sociais, as organizações, como uma rede de supermercados, podem ser vistas como estruturas de nós (indivíduos e departamentos) conectados por laços de confiança, fluxos de informação e cooperação. Esses laços reduzem a necessidade de aparatos legais excessivos, como normas rígidas e controles burocráticos, tornando a organização mais eficiente (Carlos, 2011). No contexto da gestão de estoque, por exemplo, a confiança relacional entre operadores de loja, supervisores, áreas de compras e prevenção de perdas facilita a coordenação de processos como entrada, armazenagem e saída de mercadorias, minimizando erros de registro e divergências físico-contábeis. Assim, redes internas robustas (Souza, 2023), ancoradas em confiança, não apenas otimizam a acuracidade de estoque, mas também elevam a competitividade ao promover colaboração espontânea e resolução ágil de problemas.



2.2 Confiança nos Processos de Gestão de Estoque

A gestão de estoque desempenha um papel vital na eficiência e rentabilidade da logística, controlando e monitorando produtos desde a aquisição até a entrega ao cliente, otimizando armazenamento, distribuição e atendimento (Hayashida *et al.*, 2024).

A confiança nos processos de gestão de estoques não surge espontaneamente, mas resulta da implementação de práticas estruturadas e preventivas. Uma abordagem proativa permite identificar ineficiências, lacunas de controle e desperdícios com agilidade, implementando correções que garantem maior eficácia operacional, rastreabilidade e otimização de inventários (Sankhya, 2023). Nesse contexto, a confiança operacional – definida como a expectativa de integridade e consistência em pessoas, processos e sistemas – é essencial para reduzir ambiguidades e fomentar colaboração.

No entanto, desvios e falhas humanas, como os observados por Saintlouvent (2023), comprometem essa confiança: funcionários que não registram baixas corretas geram discrepâncias entre o estoque físico e o sistêmico, afetando a cadeia de suprimentos e elevando custos. Sob a perspectiva da Teoria das Redes Sociais, tais rupturas enfraquecem a rede interna da organização, onde fluxos de informação entre áreas (como estoque, compras e prevenção de perdas) devem ser fluidos para manter a acuracidade, como pontuado por Lermen *et al.* (2014), o fluxo de informações eficiente e transparente permite ao gestor tomar as melhores decisões.

Assim, processos internos e externos bem definidos constroem uma rede de confiança, como apontado por Souza (2023) há o fortalecimento de laços fortes e fracos que mediados pela confiança relacional, reduzem burocracia e aumentam eficiência operacional. Em redes de supermercados, essa confiança relacional não apenas otimiza a movimentação de mercadorias, mas também sustenta decisões estratégicas baseadas em dados precisos, alinhando-se aos laços cooperativos destacados na análise de redes sociais.

2.3 Entrada de Produtos

O processo de entrada de produtos em um supermercado é rigidamente estruturado, iniciando-se com a chegada dos caminhões na doca. Antes de qualquer registro no sistema, realiza-se a avaliação criteriosa dos paletes e a contagem preliminar dos itens contidos neles. Somente após essa verificação inicial a nota fiscal é lançada no sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) da empresa, como aponta Hayashida *et al.* (2024), os sistemas ERP são



plataformas complexas que integram todas as operações da empresa, facilitando o fluxo de informações e a tomada de decisões, embora exijam parametrizações prévias adequadas.

No entanto, antes mesmo do recebimento físico dos produtos, o departamento de compras planeja as aquisições. A sintonia entre os setores de compras e recebimento, bem como a confiança nos planejamentos diários, mensais e anuais, são fatores de extrema importância para manter um estoque saudável e garantir níveis exemplares de acuracidade. Tal alinhamento como pontuado por Ballou (2007) garante estabilidade da cadeia de suprimentos, pois sincronizada planejamento e execução.

A contagem precisa na fase inicial é vital. Colaboradores bem capacitados são mais atentos e ágeis, o que diminui significativamente a ocorrência de erros na conferência de notas fiscais, pedidos e avaliação da carga (SGSistemas, 2023). A falta de precisão nesse momento pode gerar discrepâncias entre o estoque físico e o sistema, culminando em problemas graves, como rupturas de abastecimento ou acúmulo indevido de mercadorias.

Assim, a etapa de entrada não depende apenas de procedimentos formais e da confiabilidade do ERP, mas também da confiança na competência e atenção dos colaboradores envolvidos na conferência, bem como da qualidade da comunicação entre compras e recebimento. Sob a perspectiva da Teoria das Redes Sociais, esses laços de confiança e coordenação compõem uma rede interna que sustenta a integridade das informações de estoque desde o primeiro registro (Souza, 2023), falhas nesse estágio inicial propagam-se por toda a cadeia, afetando armazenagem, saída e, conseqüentemente, a acuracidade físico-contábil. Portanto, a confiança operacional na entrada de produtos é a base para a confiabilidade de todos os processos subsequentes.

2.4 Armazenagem de Produtos

A armazenagem de produtos em supermercados exige atenção contínua, dada a alta e constante movimentação de itens, tanto pela compra dos clientes quanto pelo reabastecimento de prateleiras e gôndolas a partir do estoque. Devido à natureza perecível de muitos produtos, a aplicação rigorosa dos métodos FIFO (*First-In, First-Out* – Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair) e FEFO (*First-Expired, First-Out* – Primeiro a Vencer, Primeiro a Sair) é essencial para evitar perdas por vencimento, segundo Spagnol *et al.* (2018) o FIFO é uma escolha lógica para rotacionar produtos, enquanto o FEFO é uma ferramenta de mitigação de perdas econômicas e qualitativas através da gestão dinâmica da validade ajudando a eliminar desperdícios na cadeia



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

de suprimentos e evitando prejuízos financeiros no varejo. A acuracidade de estoque depende não apenas de procedimentos formais, mas da disciplina operacional em seguir endereçamentos e métodos de controle (como FIFO/FEFO) e da confiança de que todos os envolvidos respeitam tais padrões.

O endereçamento adequado dos produtos no estoque é fundamental. Ele não apenas facilita a localização dos itens durante a reposição, mas também constitui o alicerce para a realização precisa dos inventários, garantindo que as contagens reflitam a realidade física do estoque. Conforme destaca Hayashida *et al.* (2024), o objetivo final dessa logística de armazenamento eficaz é facilitar o acesso rápido aos itens e minimizar o tempo de espera durante processos de gestão de inventário e movimentação.

Sob a perspectiva da Teoria das Redes Sociais, a clareza das regras de armazenagem, aliada a relações de confiança entre equipes de loja, reposição e prevenção de perdas, reduz ambiguidades, retrabalho e divergências físico-contábeis, pois a confiança vista como capital social é um recurso facilitador para atingir o resultado final (Souza, 2023). Quando operadores confiam que colegas de outras áreas seguem os mesmos protocolos, a coordenação torna-se mais fluida, permitindo correções rápidas de eventuais desvios. Assim, a confiança operacional na armazenagem sustenta a integridade das informações de estoque e a qualidade dos inventários subsequentes

2.5 Saída de Produtos

Criar uma filosofia de estoque alinhada à atividade-fim da empresa é fundamental para evitar desperdícios. A adoção de técnicas inadequadas de armazenagem e saída pode fazer com que a logística deixe de agregar valor ao produto ou serviço e passe a onerar a atividade em questão (Santa Ana, 2021). O registro da baixa de produtos no sistema ERP constitui o ponto importante de toda a movimentação de estoque, pois é a partir dele que o inventário é realizado. No supermercado analisado, extrai-se uma lista do sistema com os produtos em estoque para conferir o endereçamento e a quantidade física em comparação com o registro sistêmico. Uma baixa não realizada ou um endereçamento incorreto dificulta as atividades de inventário, gera retrabalho e reduz a acuracidade do estoque, pois não há coincidência entre o físico e o registrado.

Em última análise, a precisão na saída de produtos impacta diretamente o financeiro da empresa, o controle de prevenção de perdas e a eficiência operacional geral. Sob a



perspectiva da Teoria das Redes Sociais, essa etapa é um ponto sensível da rede de movimentações, onde a confiança nos registros de baixa, nas transferências internas e no cumprimento dos fluxos definidos garante que o estoque sistêmico reflita a realidade física, como pontua Silvia *et al* (2017), a gestão operacional possui a função de fiscalizar essas saídas, para assim o controle de estoque ser eficiente e o planejamento tomar decisões certas de compra. Assim, a confiança operacional na saída sustenta a integridade da cadeia de estoque, evitando propagação de divergências para inventários e decisões estratégicas.

2.6 Acuracidade de Estoque

A acuracidade do estoque não é apenas um número, é imprescindível para alinhar a realidade (estoque físico), com a informação virtual (estoque sistemático), ter uma alta acuracidade elimina desconfiança na estrutura de produtos e na posição do estoque (Macedo, 2022). A acuracidade é medida principalmente por meio do inventário, que pode ser realizado em diversos formatos, como contagem cíclica, periódica, rotativa ou geral, dependendo da necessidade específica de cada empresa. Independentemente do método escolhido, todas essas contagens têm como objetivo determinar a precisão do estoque no momento da verificação.

Para que a acuracidade seja alcançada e mantida, é indispensável a implementação de rotinas operacionais rigorosas. Dentre essas rotinas, destacam-se a organização física do estoque, o endereçamento correto dos produtos em suas localizações específicas e o registro imediato no sistema de todas as movimentações de entrada e saída. São essas atividades de rotina que impactam diretamente a qualidade do inventário e a manutenção de um bom nível de acuracidade. Conforme destaca Miranda (2024) a boa gestão de estoque é crítica para o sucesso da empresa, mas continua sendo um desafio não resolvido para grande parte das organizações devido à falta de recursos e métodos eficazes.

A acuracidade é determinada por uma fórmula percentual que mede a relação entre os itens com saldo correto no sistema ERP e a quantidade total de itens verificados, conforme a fórmula:

$$\text{Acuracidade de Estoque (\%)} = \left(\frac{\text{Número de itens com saldo correto}}{\text{Número total de itens contados}} \right) \times 100$$



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

A fórmula acima demonstra o quão preciso o inventário é em relação à realidade física do estoque. Portanto, é de extrema importância que todas as movimentações, desde a entrada de uma nota fiscal até a saída dos produtos, sejam registradas de forma consistente e oportuna no sistema.

Sob a perspectiva da Teoria das Redes Sociais, a acuracidade de estoque não é apenas um indicador numérico, mas um reflexo da confiabilidade das rotinas operacionais, dos sistemas de informação e dos laços de confiança entre as equipes responsáveis pelas movimentações, diferente da confiança apenas entre pessoas (interpessoal), a confiança nas organizações não depende só do indivíduo, mas de como o contexto da empresa molda o comportamento desse indivíduo (Tacconi *et al*, 2014), a confiança operacional e a precisão nas atividades cotidianas são pilares fundamentais para que a porcentagem de acuracidade alcance níveis ideais.

2.7 Gestão Organizacional e sua Implicação na Acurácia do Estoque

A gestão organizacional é um pilar crítico para a excelência e a sustentabilidade operacional de qualquer corporação. Segundo Pereira *et al.* (2024), recomenda-se a implementação de programas de desenvolvimento pessoal, *feedback* regular e reconhecimento, bem como a promoção de um ambiente que estimule autonomia, colaboração e crescimento profissional. O desenvolvimento contínuo e a capacidade de alcance de metas pelos colaboradores estão intrinsecamente ligados ao seu senso de confiança e segurança psicológica para desempenhar atividades com senso de responsabilidade.

Investir na capacitação da equipe gera resultados operacionais concretos. Colaboradores treinados não apenas executam, mas inovam, especialmente em áreas críticas como a gestão de inventários. O design do trabalho deve ir além da eficiência mecânica: deve permitir que o profissional alcance seu potencial máximo e se autorrealize (Pereira *et al.*, 2024). O engajamento resultante eleva a acuracidade do estoque, minimizando perdas financeiras. Além disso, ao promover a confiança operacional, cria-se um ambiente de transparência onde erros e divergências são reportados e corrigidos com maior agilidade, fortalecendo a relação entre a liderança e a equipe

Dentro da gestão organizacional dou destaque para cultura organizacional, pois atua como um potente agente de retenção de talentos. Segundo os autores Pulgarín-Molina e Guerrero (2017) a cultura de organizacional é o que permite o empoderamento das pessoas, a



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

produção de conhecimento e logo, vantagens competitivas duradouras no mercado. Uma empresa que administra sua cultura de forma positiva e estimulante experimenta uma redução significativa do turnover. Essa diminuição da rotatividade otimiza recursos, pois o tempo e o custo dedicados ao treinamento de novos funcionários são mitigados. Colaboradores com maior longevidade na empresa desenvolvem mais conhecimento institucional, permitindo-lhes identificar gargalos em processos como o inventário de forma mais rápida. Essa agilidade na identificação de problemas, por sua vez, permite que a liderança implemente decisões estratégicas mais rápidas e precisas, garantindo a manutenção ou melhoria contínua do indicador de acuracidade do estoque.

Os valores compartilhados de uma cultura organizacional refletem-se no seu capital social. Conforme afirma Souza (2023), o capital social relacional atua em atributos comportamentais como confiabilidade, normas de grupo compartilhadas, obrigações e identificação, contribuindo diretamente para a conduta do funcionário no desempenho de suas atividades. Sob a ótica da Teoria das Redes Sociais, o capital social relacional pode ser interpretado como um componente da rede social interna da organização. Em setores intensivos em controle de estoque, esse capital social tende a reduzir comportamentos oportunistas, facilitar a cooperação entre áreas e ampliar a qualidade das informações registradas nos sistemas. Assim, a gestão organizacional eficaz, ao cultivar confiança, autonomia e cultura colaborativa, fortalece as redes internas que sustentam a acuracidade de estoque, consolidando a competitividade e a sustentabilidade do negócio.

3 METODOLOGIA

Este artigo adotou uma abordagem qualitativa, por meio de pesquisa de campo estruturada na forma de estudo de caso em uma rede de supermercados varejistas localizada em Manaus. A pesquisa qualitativa, conforme Guerra *et al.* (2024), busca compreender significados, percepções e experiências dos participantes em seus contextos específicos, permitindo uma análise aprofundada de fenômenos organizacionais complexos, como a confiança nos processos de trabalho e na acuracidade de estoques.

Para explorar as percepções de diferentes atores envolvidos diretamente na gestão de estoque, optou-se pelo uso do roteiro de entrevista com perguntas predominantemente abertas, estruturado em cinco blocos temáticos: (1) apresentação do tema e objetivos da pesquisa; (2) perfil e informações gerais dos respondentes; (3) percepções acerca da confiança em processos,



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

sistemas e procedimentos; (4) indicadores de desempenho e qualidade relacionados à acuracidade; e (5) influência da cultura organizacional. A coleta de dados foi realizada no período compreendido entre setembro e outubro de 2025, por meio da plataforma *Google Forms*. Após o alcance das respostas planejadas, o roteiro foi encerrado e todos os dados foram exportados e armazenados de forma segura para posterior análise qualitativa descritiva.

Os blocos foram elaborados de modo a captar, à luz da Teoria das Redes Sociais, como os laços de confiança, os fluxos de informação e as interações entre áreas impactam a acuracidade de estoque.

A amostragem utilizada foi por conveniência, uma técnica de amostragem não probabilística que, segundo Sargi (2024), ocorre em função da acessibilidade e da facilidade de contato com os participantes. A amostra foi composta por 21 colaboradores, estratificados em cinco grupos considerados estratégicos para os processos de movimentação e controle de estoque, conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1: Entrevistados

Função	Quantidade
Operacional	13
Supervisores	2
Prevenção de Perdas	3
Administrativo de Inventário/Estoque	2
Gestão de Pessoas	1

Fonte: nos resultados da pesquisa (2025)

Todos os participantes possuíam experiência mínima de 1 ano no varejo e atuação direta nos processos relacionados à movimentação, controle ou suporte à gestão de estoque. A coleta foi realizada em uma das lojas das quatro regionais que compõem a rede de supermercados, escolhida por apresentar o maior fluxo de entrada e saída de produtos, o que a torna mais exposta à complexidade operacional e ao risco de divergências entre estoque físico e sistêmico.

Os dados coletados por meio do roteiro de entrevista foram analisados através da análise de conteúdo que segundo Dalla Valle e Ferreira (2024), defendem que, na pesquisa qualitativa, a “verdade” é um mosaico formado pela soma de várias visões diferentes a partir das percepções individuais. As respostas foram agrupadas e categorizadas de acordo com os blocos temáticos do instrumento, o que permitiu identificar padrões de percepção relacionados



à confiança operacional, ao uso de sistemas (ERP e WMS), aos indicadores de desempenho e aos elementos da cultura organizacional vinculados à acuracidade de estoque. Essa análise foi orientada pelos pressupostos da Teoria das Redes Sociais, permitindo interpretar como os laços de confiança e as interações entre diferentes grupos internos influenciam a confiabilidade das informações de estoque e, conseqüentemente, a tomada de decisão gerencial.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Percepções sobre confiança nos processos, sistemas e procedimentos

A confiança é analisada nesta seção como um elemento operacional essencial (abrangendo aspectos humanos, tecnológicos e gerenciais) nas três etapas do estoque: Entrada, Armazenagem e Saída, conforme as percepções dos funcionários do supermercado estudado. Sob a perspectiva da Teoria das Redes Sociais, e citando a tese de Souza (2023), a solidez dos laços de confiança é o motor do desenvolvimento, sendo impulsionada por dois fatores: a interação e o compartilhamento de informações entre todos os atores envolvidos, e a subsequente implementação de um ciclo de ações que transforma essas interações em resultados concretos.

Os entrevistados percebem que a confiança nos fornecedores influencia diretamente a qualidade, agilidade e a acurácia inicial do estoque, visto que o lançamento dos produtos no sistema é o marco inicial de todo o processo interno, sendo seguido pelo endereçamento correto desses produtos. Quase todos os respondentes da área logística concordam que a confiança nos fornecedores impacta diretamente a acurácia, pois entre os 21 entrevistados reduz erros nas entregas, garante informações mais precisas e minimiza divergências entre o inventário físico e o sistema.

Um operacional que atua há 1 ano no varejo relatou que “A confiança é base para todos os processos internos e externos de nossa empresa” (Operacional A), ou seja, não basta apenas ter procedimentos escritos é necessário confiar naquilo que você está atuando para que o resultado ideal chegue.

O Supervisor de logística que trabalha há 5 anos no varejo relata um ponto crucial com respeito a saída dos produtos do estoque, que a confiança mútua entre empresa clientes e



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



parceiros logísticos é o fator determinante para uma saída de estoque eficiente para garantir o fluxo contínuo e pontualidade.

Ou seja, há uma teia de relacionamentos interpessoais que gera maior confiança nos processos, permitindo que estes sejam consolidados de forma eficaz e evitem o desvio de produtos, o que, por sua vez, evita perdas financeiras. Conforme relatou um funcionário do setor de prevenção de perdas no questionário aplicado: “Precisamos confiar que nossos clientes estão pagando tudo aquilo que colocaram no carrinho do PDV, pois é um processo de saída que impacta nos nossos registros de estoque” (Prevenção A). Os clientes também fazem parte dessa rede social de confiança para reduzir furtos ou perdas por avarias nos produtos.

Quando essa relação de confiança é bem construída, todos saem ganhando: o cliente recebe com segurança, o parceiro trabalha com mais autonomia e a empresa ganha em eficiência e reputação. A falta dela, por outro lado, transforma o processo em algo mais lento, cheio de desconfianças e retrabalhos. No fim, a confiança é uma base essencial para as atividades acontecerem. É ela que garante que cada etapa aconteça de forma harmoniosa e sem ruídos.

A visão sobre confiança é complementada por um Supervisor B entrevistado que afirmou, onde há a confiança nos fornecedores aumenta a acurácia do estoque, pois permite reduzir inspeções demoradas e agilizar o recebimento sem comprometer a qualidade dos dados iniciais. Uma vez estabelecida a confiança na equipe de recebimento, os demais setores aceitam a informação de estoque como verdadeira. A confiança, construída através de interações contínuas na rede, transforma relacionamentos transacionais em capital social.

Essa interdependência é evidente quando um colaborador observa: "O time de estoque confia que o time de compras está gerenciando os pedidos para não sobrecarregar o depósito..." (Operacional B).

Com relação ao elemento tecnológico, há um forte consenso como relata um funcionário do operacional “Quando o sistema é confiável o estoque que acabou de ser recebido e separado já reflete em tempo real no PDV, portanto, o sistema de informação é a chave para gerenciar nosso estoque”. (Operacional C). Outro colaborador que é supervisor explica o alinhamento com os sistemas tecnológicos utilizados dentro da empresa, que se refletem tanto no sistema ERP e também por coletores como o WMS:

Sim, a confiança nos sistemas de informação garante, sim, a confiabilidade dos dados em tempo real, desde que o sistema esteja bem estruturado e alimentado corretamente. Essa atualização imediata garante que as informações sejam precisas, evitando atrasos, erros de registro e divergências entre o físico e o sistema. Além disso, permite que todos os setores tomem



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

decisões baseadas em dados atuais, sem precisar esperar por conferências manuais. (Supervisor B)

Um sistema confiável garante que a informação de estoque é real e vital para evitar ruptura nas vendas, demonstrando que a confiança na tecnologia vai além da operação de estoque, afetando diretamente a performance de vendas ao assegurar que as informações sejam registradas de forma precisa, atualizada e integrada, permitindo decisões rápidas e baseadas em dados consistentes.

Um funcionário do setor de prevenção de perdas relatou que a baixa correta no sistema é essencial na saída do estoque, pois confirma a venda real do produto e atualiza os registros de estoque, ou seja, o sistema é um aliado das atividades dos funcionários que os buscam para consolidar os dados. Hoje os dados são fontes de informações que necessita ser confiáveis para gerar relatórios para os gestores tomarem as decisões mais assertivas quanto ao estoque do supermercado. Conforme o Quadro 2 os fatores que sustentam e ajudam os funcionários a terem a confiança nos processos foi observado na entrevista da seguinte maneira, primeiramente através dos sistemas tecnológicos como o ERP, WMS, Coletores e PDV.

Quadro 2 – Respostas dos colaboradores ao 4º bloco de perguntas

Respondente	Função	Resposta
A	Operacional	"Quando há confiança nos sistemas, os colaboradores seguem os processos com mais segurança e consistência."
B	Operacional	"Quando o sistema é confiável o estoque que acabou de ser recebido e separado já reflete em tempo real no PDV."
C	Supervisor	"Quando os colaboradores confiam nos sistemas que utilizam, como o WMS, eles executam suas tarefas com mais segurança e agilidade, sem precisar fazer verificações manuais o tempo todo."
D	Operacional	"Quando o sistema é confiável o estoque que acabou de ser recebido e separado já reflete em tempo real no PDV, portanto, o sistema de informação é a chave para gerenciar nosso estoque."
E	Operacional	"A confiança nos sistemas (WMS, ERP e automação) dá a certeza de que os dados do sistema são íntegros e atualizados em tempo real."

Fonte: nos resultados da pesquisa (2025)

Como mostra o quadro 2 o fator central dos dados coletados revela que a confiabilidade dos dados em tempo real constitui a base para ações seguras. Assim, os funcionários precisam de segurança para operar o sistema, o que exige conhecimento técnico adequado e confiança no



uso correto dos equipamentos. Quando um colaborador percebe que o sistema apresenta travamentos ou falhas técnicas frequentes, a integridade da informação é comprometida, aumentando significativamente o risco de registro de dados incorretos.

4.2 Indicadores-Chave para Confiança Operacional

Esta seção se concentra em investigar como a confiança atua nas métricas de desempenho e na necessidade de controles burocráticos e redundantes, analisando seu impacto direto nas atividades de estoque. O principal achado, confirmado pela maioria dos colaboradores de nível operacional e de supervisão, é que a confiança na equipe se relaciona com a necessidade ou não de controles redundantes, se um líder confia em seu time isso gera ganhos de eficiência e produtividade.

A confiança entre os membros do time permite a simplificação dos processos. Um colaborador operacional afirma positivamente que a confiança na equipe elimina controles excessivos e redundantes na movimentação de estoque e simplifica processos, por reduzir retrabalhos e elevar a produtividade,

A redução na exigência de dupla checagem ou conferências adicionais impulsiona a velocidade das operações. Um respondente operacional exemplifica esse ganho reduz o controle. Na percepção desse colaborador aumenta a velocidade de reposição em cerca de 20%.

Outro indicador central para desenvolver a confiança na liderança e na gestão, além do já supracitado confiança nos sistemas tecnológicos, pode ser sintetizado conforme o quadro 3:

Quadro 3 – Respostas via *google forms* aplicado aos colaboradores de um supermercado

Respondente	Função	Resposta
A	Gestão de Pessoas	"A confiança influencia diretamente o gerente da loja dar autonomia aos líderes de seção... Eles confiam que o líder da seção irá através do sistema dar baixa nos produtos."
B	Supervisor	"Quando os líderes incentivam autonomia e criam um ambiente de segurança psicológica, a equipe trabalha de forma mais unida."
C	Supervisor	"Quando o trabalhador sente que a empresa confia nele, ele se torna mais comprometido com o cumprimento das normas... e com os registros das atividades."



Respondente	Função	Resposta
D	Operacional	"A confiança na equipe é diretamente proporcional à redução do controle redundante... Essa eliminação de burocracia tem um efeito altamente positivo na produtividade."

Fonte: nos resultados da pesquisa (2025)

Através das respostas do quadro 3 verifica-se que as decisões do líder quando são fundamentadas em respeito e colaboração, eles desenvolvem maior abertura e disposição para executar tarefas de forma autônoma. Como resultado, reduzem-se impasse na equipe e falhas operacionais; e, quando eventuais erros ocorrem, eles são reportados imediatamente à liderança direta, favorecendo correções ágeis e aprendizado coletivo.

Outro indicador chave que influencia nesse processo é verificado no quadro 4

Quadro 4 – Respostas dos colaboradores via *google forms*

Respondente	Função	Respostas
A	Operacional	"O respeito permite que o erro seja corrigido sem medo, focando em uma solução rápida e não em quem errou."
B	Operacional	"A empresa incentiva a colaboração espontânea ao valorizar o trabalho em equipe e reconhecer resultados coletivos."
C	Supervisor	"Quando os setores confiam uns nos outros, tudo flui melhor. Informações são compartilhadas com mais facilidade, erros diminuem."
D	Operacional	"Se há um problema no FLV alguém dos perecíveis consegue ajudar sem precisar que alguém peça."

Fonte: Nos resultados da pesquisa (2025)

A confiança na equipe surge como sintetizado no quadro 4 como uma rede de apoio. Os dados coletados nos revelam que a confiança na equipe complementa a confiança na liderança/gestão, atuando como uma rede de apoio interpessoal. Essa ideia alinha-se à Teoria das Redes Sociais, que enfatiza laços fortes (dentro do grupo) e fracos (entre grupos) para troca de informações, suporte e resolução de problemas. Em ambientes operacionais como varejo, essa confiança cria um ecossistema colaborativo, acelerando soluções e minimizando erros.

4.3. Cultura Organizacional e a Construção da Confiança



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



Esta seção tem como objetivo avaliar a influência da cultura organizacional presente na gestão organizacional da rede de supermercados analisada na formação da confiança e cooperação, adotando a lente da Teoria das Redes Sociais. Em síntese a cultura organizacional da rede estudada atua como um indicador chave na promoção da confiança, provocando autonomia aos colaboradores e transformando relações formais em redes de apoio espontâneas para elevar a colaboração e, conseqüentemente, a acuracidade do estoque.

A cultura organizacional é um componente analítico crucial para esta pesquisa. Na Teoria das Redes Sociais, o modo como as relações interpessoais são estruturadas influencia diretamente a formação das redes de apoio entre os colaboradores. Segundo Souza (2023), as empresas estimulam relações informais entre os colaboradores porque elas aumentam a performance e agilizam a troca de informações e recursos, logo estabelecem uma rede de apoio que influencia positivamente o desempenho dos colaboradores. As redes de apoio são vistas como ações de fluxos e ligações que ocorrem dentro das organizações. Adicionalmente, uma cultura empresarial que prioriza o desenvolvimento dos seus membros e a segurança psicológica dessas redes tende a gerar maior dinamismo e cooperação na equipe.

Isso se reflete na questão levantada no bloco de pesquisa 5: "Até que ponto a cultura organizacional incentiva a colaboração espontânea entre os membros da equipe durante a execução das atividades?".

Um supervisor com dez anos de experiência no varejo reforça essa ideia, afirmando que a cultura organizacional define o grau de colaboração da equipe, pois quando os líderes promovem autonomia e segurança psicológica, surge uma colaboração espontânea, ágil e sem burocracias excessivas.

Por outro lado, um participante do setor de prevenção de perdas, com quatro anos de varejo, reconhece a importância da colaboração, mas indica que não é um aspecto tão incentivado dentro da cultura atual da empresa. Podemos verificar que o aspecto de colaboração é bastante pautado entre os funcionários como podemos perceber na sintetização das respostas do quadro 5:

Quadro 5 – Respostas dos colaboradores via *google forms* referente ao 5º bloco de perguntas

Respondente	Função	Resposta
A	Gestão de Pessoas	"A cultura incentiva porque a eficiência é o nosso prêmio. Se a equipe inteira se ajuda a fechar o turno mais rápido e com menos problemas, todos ganham. É uma colaboração de campo de batalha, rápida e sem burocracia."



Respondente	Função	Resposta
B	Gestão de Pessoas	"A cultura organizacional incentiva bastante a colaboração, pois o trabalho em equipe é essencial para o bom funcionamento do supermercado. Há estímulo por meio de treinamentos e reuniões que reforçam o apoio mútuo."
C	Supervisor	"Quando os líderes incentivam autonomia e criam um ambiente de segurança psicológica, a equipe trabalha de forma mais unida, antecipando necessidades e resolvendo problemas de maneira mais ágil, sem precisar passar por muitas burocracias."
D	Supervisor	"Quando a empresa valoriza o trabalho em conjunto, o diálogo aberto e o reconhecimento coletivo, as pessoas se sentem mais à vontade para ajudar umas às outras sem precisar que isso seja uma obrigação formal."

Fonte: nos resultados da pesquisa (2025)

Os participantes da pesquisa como mostrou as respostas no quadro 5 percebem que a cultura organizacional tem um impacto direto na forma como os funcionários executam suas tarefas diárias.

A análise da relação entre cultura organizacional e acurácia de estoque demonstra que uma cultura fundamentada em confiança estimula os colaboradores a colaborarem espontaneamente em atividades além de suas atribuições, com foco no sucesso coletivo e no alcance do indicador de acurácia, além de reportarem imediatamente avarias, furtos internos e erros de movimentação, sem receio de represálias, o que eleva significativamente a precisão dos inventários e o sucesso de um estoque saudável, evitando quebras e divergências “invisíveis” e podendo comprometer seriamente o controle efetivo do estoque.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A confiança, sob a ótica da Teoria das Redes Sociais, é construída por uma combinação de fatores cruciais, incluindo os relacionamentos interpessoais, o estilo de liderança, a cultura organizacional e aspectos técnicos como a gestão de estoque, o investimento em sistemas de informação e a interpretação dos dados. No supermercado analisado, a cultura organizacional emergiu como fator decisivo para a confiança dos funcionários em todo o ecossistema de estoque.

Ao focar nos processos de entrada, armazenagem e saída de produtos, observou-se que a forma como a equipe se organiza para realizar atividades como inventários, conferências e



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



reposições molda diretamente o resultado final, incluindo a acuracidade do estoque. Os achados permitem sintetizar que, no contexto estudado:

- a) a confiança em fornecedores e entre equipes reduz erros de registro, diminui controles redundantes e acelera reposições, liberando tempo para atividades estratégicas;
- b) a confiança em sistemas ERP e WMS, quando percebidos como íntegros e atualizados em tempo real, sustenta decisões gerenciais mais assertivas;
- c) uma cultura organizacional que incentiva autonomia, segurança psicológica e colaboração espontânea fortalece redes de apoio interna e favorece a circulação de informações relevantes sobre divergências, avarias e riscos.

O estudo evidencia que as empresas devem dedicar mais atenção ao bem-estar e ao sentimento de confiança de seus funcionários. Colaboradores que não se sentem confiantes tendem a evitar a autonomia e depender excessivamente da supervisão, o que torna os processos mais lentos e burocráticos. Por outro lado, quando se sentem apoiados por redes internas de confiança, desenvolvem maior senso de responsabilidade sobre os próprios processos, contribuindo para a melhoria de indicadores-chave como a acuracidade de estoque.

Como contribuições práticas, este trabalho mostra que investimentos em capacitação, liderança ética, sistemas confiáveis e cultura colaborativa impactam diretamente a qualidade das informações de estoque, a prevenção de perdas e a competitividade. Como contribuição teórica, propõe-se a aplicação da Teoria das Redes Sociais para interpretar a confiança operacional em processos logísticos de varejo. Entre as limitações, destaca-se a realização de um único estudo de caso, com amostragem por conveniência em apenas uma loja da rede.

Recomenda-se, para pesquisas futuras, a realização de estudos comparativos com outras unidades, setores e abordagens quantitativas, a fim de aprofundar e testar os achados aqui apresentados.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Vitor dos Santos; ROCHA, Wyctor Fogos da. **Gestão de estoques**. Ponta Grossa: Atena Editora, 2023. 78 p. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/740070/1/gestao-de-estoques.pdf%3E>. Acesso em: 8 dez. 2025.

ANDRADE, T. *et al.* Confiança interpessoal e confiança organizacional como antecedentes dos comportamentos de cidadania organizacional. **Revista Eletrônica de Administração – REAd**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, p. 749-775, set./dez. 2021. Disponível em:



<https://www.scielo.br/j/read/a/rBcRCwJCVytCvSh4RtRcHCv/?format=html&lang=pt>.
Acesso em: 04 abr. 2025.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2007.

CARLOS, Euzeneia. Contribuições da análise de redes sociais às teorias de movimentos sociais. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 19, n. 39, p. 153-166, jun. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/HPcYGVswbvdFjJGGpLnk6Zd/?lang=pt>. Acesso em: 20 abr. 2025.

CERCAL, Marco Aurélio. **Instrumento de avaliação da cultura organizacional**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

DALLA VALLE, Paulo Roberto; FERREIRA, Jacques de Lima. **Análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: contribuições e limitações para a pesquisa qualitativa em educação**. SciELO Preprints, [S.l.], 2024. Disponível em: . Acesso em: 8 dez. 2025.

GUERRA, Avaetê de Lunetta; RODRIGUES, [et al.]. Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, São José dos Pinhais, v. 15, n. 7, p. 1-15, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4019/2531>. Acesso em: 10 abr. 2025.

HAYASHIDA, Gabriel Carvalho *et al.* **Gestão de estoque**. Mauá, SP: ETEC de Mauá, 2024. Trabalho Técnico (Curso Técnico em Logística). Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/24947>. Acesso: 01 mai. 2025.

LERMEN, Fernando Henrique *et al.* **Sistemas de informações logísticas utilizados em um mercado de Campo Mourão - PR**. In: ENCONTRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL, 8., 2014, Campo Mourão. Anais... Campo Mourão: UNESPAR, 2014. Disponível em: https://www.fecilcam.br/anais/viii_eepa/arquivos/2-17.pdf. Acesso: 08 dez.2025.

MACEDO, Eduarda Oliveira. **Análise da acuracidade de estoques em um supermercado**. 2022. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Uberlândia, Campus Pontal, Ituiutaba, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/34530>. Acesso: 08 dez.2025.

MENEZES, Jorge José de Jesus. **Gerenciamento dos procedimentos logísticos e de armazenagem em um centro de distribuição**. 2022. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Departamento de Administração, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022.

MIRANDA, Natalia Aparecida *et al.* Endereçamento de estoque: uma ferramenta essencial para a acuracidade do inventário. **Interface Tecnológica**, Bebedouro, v. 21, n. 2, p. 403-414, 2024. Disponível em: https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/pt_BR/article/view/2025. Acesso em: 8 jun. 2025.



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

PEREIRA, Aida *et al.* Motivação e satisfação no trabalho: teorias, impactos e implicações para a gestão organizacional. **RECIMA21 – Revista Científica Multidisciplinar**, [S. l.], v. 5, n. 6, p. e515368, 2024. Disponível em: <https://recima21.com.br/recima21/article/view/5368>. Acesso em: 10 jun. 2025.

PULGARÍN-MOLINA, Sergio A.; GUERRERO, Natalia A. Innovation and competitiveness: organizational culture and business model. **Dimensión Empresarial**, Barranquilla, v. 15, n. 1, p. 15-25, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/331010000_Innovation_and_competitiveness_organizational_culture_and_business_model. Acesso em: 20 de set. 2025.

SAINT LOUVENT. **Gestão de estoque: a importância**. [S. d.]. Disponível em: <https://saintlouvent.com/blog/gestao-de-estoque-a-importancia>. Acesso em: 20 maio 2025.

SANKHYA. **Gestão de estoque: qual a importância e como otimizar**. 2025. Disponível em: <https://www.sankhya.com.br/gestao-de-negocios/gestao-de-estoque>. Acesso em: 20 mai. 2025.

SANTA ANA, Márcio de Freitas. **A curva ABC na gestão de estoque**. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v. 7, n. 5, p. 53737-53749, 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/53737>. Acesso em: 20 maio 2025.

SARGI, Mariane Patrícia; SILVA, Jéssica Rayse de Melo; CARMO, Carlos Roberto Souza. **Amostragem e análise de dados: um estudo de caso sobre pesquisas eleitorais brasileiras de 2022**. GETEC, v. 14, p. 1-18, 2020. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/3302>. Acesso em: 10 abr. 2025.

SG SISTEMAS. **Como otimizar processo de recebimento de mercadorias**. [S. d.]. Disponível em: <https://sgsistemas.com.br/como-otimizar-processo-de-recebimento-de-mercadorias/>. Acesso em: 20 maio 2025.

SILVA, Mislene Gontijo; RABELO, Maria Helena Silva. **Importância do controle de estoques para as empresas**. Revista Acadêmica Conecta FASF, Luz (MG), v. 2, n. 1, p. 238-254, 2017. Disponível em: <https://revista.fasf.edu.br/index.php/conecta/article/view/63>. Acesso em: 08 dez. 2025.

SOUZA, Alexandre Pirangy de. **Capital social e o relacionamento da indústria com a rede de apoio mediado pela confiança**. 2023. 113 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2023.

SPAGNOL, Wigberto Antonio et al. **Redução de perdas nas cadeias de frutas e hortaliças pela análise da vida útil dinâmica**. Brazilian Journal of Food Technology, Campinas, v. 21, e2016070, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bjft/a/6bs6q5QrNhWWGND7FdhqFHk/?format=html&lang=pt>. Acesso: 08 dez. 2025.

TACCONI, Marli de Fátima Ferraz da Silva et al. A confiança interorganizacional nas compras. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 21, n. 1, p. 199-214, 2014. Disponível em:



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

<https://www.scielo.br/j/gp/a/RtvF3fxYBYZszFCFJDwzTRt/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 dez.2025.



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1º bloco
<ul style="list-style-type: none">• Apresentação do tema abordado;• Tempo estimado para responder ao questionário;• Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;• Informações de contato da aluna e do orientador
2º bloco
Informações de Dados (identificar o perfil dos respondentes)
<ul style="list-style-type: none">• Qual seu sexo? a)Feminino b) Masculino• Qual sua idade?• Qual a sua função na empresa?• Qual o tempo de existência no varejo (anos completos)• Qual seu nível de escolaridade?

3º bloco
<ul style="list-style-type: none">• Questões referentes a Percepções sobre confiança nos processos, sistemas e procedimentos

Ordem	Questão	Objetivo da questão	Fonte
Q01	De que forma a confiança nos sistemas e nos colaboradores impacta a segurança e a precisão dos processos de armazenagem?	Identificar a relação entre a confiança e os processos de entrada, armazenagem e saída adotado pela empresa	Próprio Autor
Q02	Como a confiança entre a empresa e seus fornecedores influencia a qualidade e a agilidade dos processos de entrada de materiais?		
Q03	Como a confiança interna entre setores facilita a integração dos processos de entrada, armazenagem e saída?		

4º bloco
<ul style="list-style-type: none">• Validado por Menezes (2022)• Questões referentes a Indicadores de Desempenho e Qualidade

Ordem	Questão	Objetivo da questão	Fonte
Q04	Como a confiança nos fornecedores impacta a acurácia do estoque (ex.: divergências entre inventário físico e sistema)?	Identificar a como	



Universidade Federal do Amazonas
Faculdade de Estudos Sociais
Curso de Administração



UFAM

Q05	A confiança na equipe reduz a necessidade de controle redundante durante a movimentação de estoque? Caso positivo, qual o efeito sobre a produtividade?	a confiança (seja em parceiros, sistemas ou internamente) se reflete em indicadores tangíveis de desempenho logístico, como acurácia, velocidade, redução de erros e confiabilidade operacional.	Menezes (2022)
Q06	A confiança nos Sistemas de Informação garante a confiabilidade dos dados em tempo real durante a movimentação de entradas e saídas? De que forma?		
5º bloco			
<ul style="list-style-type: none">Validado por Cercal (2021)Questões referentes a Cultura Organizacional			
Ordem	Questão	Objetivo da questão	Fonte
Q07	Até que ponto a cultura organizacional incentiva a colaboração espontânea entre os membros da equipe durante a execução das atividades?	Identificar de que forma a cultura organizacional auxilia a equipe na realização das atividades.	Cercal (2021)
Q08	Os valores compartilhados da empresa (como respeito, transparência e confiança) influenciam a forma como a equipe resolve desafios operacionais? De que forma?		
Q09	A cultura de aprendizado contínuo (ex.: através de workshops ou troca de conhecimentos) impacta a capacidade da equipe inovar em suas atividades? De que forma?		
Q10	A cultura organizacional reconhece e valoriza as contribuições individuais de forma a motivar o engajamento coletivo nas atividades da equipe? De que forma?		