



28 · 29 · 30  
de OUTUBRO

**XII SEGET**  
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA  
TEMA 2015  
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



# **GERENCIAMENTO: UM ESTUDO DO GERENCIAMENTO DE MATERIAIS NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL EM BOA VISTA/RORAIMA**

**FÁTIMA LIRA VALE**  
**bel.belmira@gmail.com**  
**ESTÁCIO ATUAL**

**PATRÍCIA DE MELO GONÇALVES**

**MOISES MARCIANO PRESTES DA SILVA**

**Resumo:** Este artigo explora a importância do gerenciamento de materiais dentro no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, do estado de Roraima, tendo como objetivo geral analisar de que forma o gerenciamento de materiais pode contribuir para eficácia do Instituto Nacional do Seguro Social situado em Boa Vista/Roraima e para responder esse objetivo será delineado algumas partes que são: relatar fluxos de aquisição de materiais e se o processo de aquisição de materiais está atendendo com eficiência as necessidades dos servidores e demais usuários. A metodologia adotada foi à quantitativa e qualitativa, procedimentos técnicos estudo de caso e pesquisa de campo com aplicação de questionário para fins de levantamento de dados. A coleta de informações apresentou resultados satisfatórios, onde foi possível responder os objetivos proposto tais como: percebeu-se que os servidores têm consigo a importância do gerenciamento de materiais dentro da organização assim concordando que o mesmo pode influenciar no desempenho organizacional. Descrevendo que os fluxos de materiais mais utilizados na aquisição são através de sistemas. Estes sistemas são: o CMC – Controle de Material de Consumo, estando esse ligando aquisição de materiais de expediente. ADMPER – administração de materiais permanente estando relacionados aos materiais de uso permanente. Com relação, avaliação dos fluxos de materiais, orientação da logística na aquisição de materiais são considerado bom. Porém durante a pesquisa foi perguntado se os materiais adquiridos são de qualidade, os respondentes relataram que a qualidade dos

materiais é razoável, mas atende a necessidade do setor. Ademais, verificou-se que os servidores estão satisfeitos com o gerenciamento de materiais. Mediante a análise desta nesta pesquisa, concluiu-se que o gerenciamento de materiais no setor público é de suma importância para se obter eficácia e eficiência, mas para isso é necessário aprimorando perpétuo nos métodos utilizados.

**Palavras Chave: GERENCIAMENTO - FLUXO - LOGÍSTICA - MATERIAIS - PROCESSO**



## 1. INTRODUÇÃO

A logística existe desde o início da civilização, não compõe de modo algum, nenhuma novidade. No entanto, a implantação das melhores práticas logísticas tornou-se uma das áreas operacionais desafiadoras e interessantes da administração, devendo ser compreendida de forma clara e objetiva, a fim de facilitar uma melhor concepção dos objetivos propostos.

O setor de logística, no âmbito público, contempla uma sub área que é de fundamental importância: o gerenciamento de materiais que tem como característica o controle dos materiais dentro da organização. Para ter sucesso na prestação de serviço público e atender aos anseios da sociedade, é necessário que exista no órgão público um sistema organizacional integrado com um planejamento a longo, médio e curto prazo, que contemple as quantidades de insumos necessários no sistema logístico muito bem definida para, que a mão de obra possa trabalhar de forma equilibrada sem ociosidade ou sobrecarga.

Como ambiente deste estudo foi selecionado a Gerência Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social em Boa Vista/Roraima. Criado em 27 de junho de 1990, durante a gestão do então presidente Fernando Collor de Melo, por meio do Decreto nº 99.350, o INSS é uma Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Previdência Social – MPS e com abrangência em todo o país. Atualmente, no Município de Boa Vista, essa instituição compreendem em seu quadro funcional 109 servidores ativos. Desenvolvendo as funções de chefes de seções, chefes de agências e gerente-executivo, e entre outros, constituindo ao todo 20 departamentos.

O tema escolhido visa apresentar conceitos e práticas no âmbito administrativo abrangendo o gerenciamento da cadeia de suprimentos que busca melhorar os processos de uma organização, preocupando-se em analisar indicadores de desempenho que sejam capazes de avaliar se os resultados obtidos estão de acordo com os objetivos da instituição.

Objetivando apresentar os sistemas de controle de estoque, surge a necessidade de responder a seguinte indagação: de que forma o gerenciamento de materiais pode contribuir para eficácia e eficiência do Instituto Nacional do Seguro Social situado em Boa Vista/Roraima?

Para responder o seguinte argumento elencou-se como objetivo geral: analisar de que forma o gerenciamento de materiais pode contribuir para a eficácia do Instituto Nacional do Seguro Social situado em Boa Vista/Roraima e para responder esse objetivo será detalhado em etapas que são: demonstrar a importância do gerenciamento de materiais no andamento das atividades; e descrever os principais fluxos de aquisição de materiais e verificar se o processo de aquisição de materiais está atendendo com eficiência as necessidades dos servidores e demais usuários.

A metodologia da pesquisa caracterizou-se adotando a abordagem quantitativa mas com alguns aspectos qualitativos, com objetivos descritivos e quanto aos procedimentos técnicos será abordada pesquisa de campo, bibliográfica e estudo de caso, aplicando os instrumentos de coleta tais como questionários com 15 perguntas fechadas e com alternativas (Sim-Não) e escalas de 1 a 5, tendo como universo investigado o Instituto Nacional do Seguro Social em Boa Vista/RR e população os servidores e estagiários amostrados, serviços de logística ligados ao gerenciamento de materiais.

Para a abordagem quantitativa, embasou-se em Marion (2010), no qual enfatiza que a pesquisa quantitativa é aquela em que o pesquisador reúne, registra e analisa dados numéricos. Inicia o estudo de uma amostra, quantifica fatores, procura correlações estatísticas e probabilísticas e as generaliza.

Para escolha do método, optou-se pelo fenomenológico, que a investigação quantitativa tem-se preocupado com o significado dos fenômenos e processos sociais, levando em consideração as motivações, crenças, valores, representações sociais e econômicas, que permeiam a rede de relações sociais. (SILVA, 2006, p. 29).

A análise é o processo de formação de sentido além dos dados, e esta formação se dá consolidando, limitando e interpretando o que as pessoas disseram e o que o pesquisador viu e leu, tendo como objetivo organizar e resumir os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 1999, p. 168).

Portanto, este trabalho tem como foco diagnosticar possíveis problemas e subsidiar os servidores e gestores do INSS/RR para progresso do gerenciamento de materiais do setor de logística, contribuindo com o enriquecimento teórico e prático, levantando questões que poderão ser exploradas em estudos futuros.

O presente estudo pretende agregar valor aos futuros acadêmicos e pesquisadores, de modo a servir de fonte de estudos, os quais poderão utilizar este trabalho como referência de pesquisa para várias outras tarefas, despertando, portanto, a criatividade e interesse aos futuros profissionais.

## **2.GERENCIAMENTO DE MATERIAIS NA LOGÍSTICA DO SETOR PÚBLICO**

Não há como uma organização desenvolver suas atividades de forma satisfatória, sem existência de materiais, seja eles financeiros, humanos ou relacionados aos insumos ou aos bens patrimoniais indispensáveis no processo de desempenho do exercício durante a vida útil da instituição. Dentro deste contexto na visão de Freitas (2009), a administração de materiais surge como uma peça a ser desempenhada dentro da organização que tem como objetivo básico dispor dos recursos necessários apresentando qualidade, quantidades adequadas e tempo correto.

Para Viana (2013, p. 41):

Administração de Materiais: planejamento, coordenação, direção e controle de todas as atividades ligadas à aquisição de matérias para a formação estoques, desde o momento de sua concepção até seu consumo final.

Para a melhoria do sistema logístico, no que tange ao estoque, é importante a interligação para que o estoque funcione como o lubrificante necessário para um ótimo atendimento do produto entregue ao consumidor final. Uma tradicional organização de um sistema de materiais pode ser dividida nas seguintes áreas de concentração: controle de estoques, compras, almoxarifado e distribuição (DIAS, 2012, p. 4).

Nesse sentido, o controle dos estoques é muito importante para facilitar as seguintes tarefas: planejamento, compras, armazenamento, produção e expedição. Mas para que haja um bom controle é necessário que os sistemas sejam alimentados de forma adequada, para que a organização, através dos seus ciclos de informação, disponibilize dados que, analisados por sistemas ou ferramentas, são transformados em informações que, por fim, agrupadas e analisadas pelo gestor, convertem em conhecimento para uma tomada de decisão. É tecnologia – chave para aperfeiçoar o planejamento, as operações, e a avaliação de desempenho (CHOPRA E MEINDL, 2012).

Assim, a tecnologia da informação apresenta componentes como hardware, software entre outros, que são configurados para coletar, manipular, armazenar e processar dados e informações, gerando resultados positivos, tais como aprimoramento do processo administrativo e, conseqüentemente, a otimização da logística de materiais, aumentando a eficácia e auxiliando os gestores nas tomadas de decisões nas organizações (STAIR, RALPH M, 2011, p.11).

Portanto, administração Pública tem como principal objetivo o interesse público, seguindo os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Assim, administração pública em sentido material é administrar os interesses da coletividade e em sentido formal é o conjunto de entidades, órgãos e agentes que executam a função administrativa do Estado (TAVARES, 2009).

A logística no setor público não está desempenhando o seu papel de forma condizente, por inúmeros fatores tais como a burocracia rígida do processo, a resistência por parte do servidor em aprender novas informações. Todas essas peculiaridades deixam a desejar para a organização, prejudicando toda a cadeia logística, refletindo no ambiente externo na organização, por ser um órgão federal o poder administrativo é centralizado, afetando e dificultando o desempenho de suas atividades na área-fim, aumenta o excesso de trabalho. (MARTONE, 2007).

## 2.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MATERIAIS

Na análise de (BALLOU, 1993), a logística pode ser definida como a integração da administração de materiais com a distribuição física, ou seja, as duas grandes etapas do processo logístico são o suprimento físico (administração de materiais) e a distribuição física, podendo essas etapas serem divididas nas seguintes atividades:

Figura 1 – Processo de materiais



Fonte: adaptada de Christopher (2009, p. 1)

Com relação a essa questão, (BAGLIN, 1990) assumem que o processo logístico possui três grandes etapas: o suprimento, a produção e a distribuição física, as quais englobam uma série de atividades, dentre as quais destacam-se: programação, processamento de pedidos e gestão de estoques. O processo Logístico é composto por um conjunto de subprocessos, valor e gerar bens e serviços, no intuito de atender às necessidades dos clientes internos (FARIA, 2013, p.21).

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

O processo de gerenciar estrategicamente a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e produtos acabados (e o fluxo de informações correlatas) significam compreender que a mesma acontece através da organização e seus canais de marketing de modo a maximizar as lucratividades presentes e futuras através do atendimento dos pedidos a baixo custo (FARIA, *apud* CHRISTOPHER, 2013, p.16)

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

Os processos obedecem a uma hierarquia, representado o nível de detalhamento com que o trabalho está sendo abordado. Segundo Cruz (2000), podemos definir essa hierarquia da seguinte forma: processo é um conjunto de atividades conectadas, relacionadas e lógicas que toma uma entrada com um fornecedor, acrescenta valor a esta e produzem uma saída; atividades é o conjunto de procedimentos que deve ser executado para produzir determinado resultado, qualquer ação ou trabalho específico. Procedimento é o conjunto de informações que indica para o responsável por uma atividade, como, quando e com o que ela deve ser executada.

O processo logístico é importante para o desempenho das organizações, mas é necessário medi-lo e compará-lo com padrões preestabelecidos. Para Ballou (1995), as atividades logísticas devem ser encaradas como um processo contínuo, cujo desempenho deve ser monitorado.

Sua função é prover informações sobre o desempenho das atividades logísticas. Nesse contexto, busca-se eliminar os desperdícios de recursos da organização, mas como eliminar o desperdício de tais recursos se não pelo processo? É preciso mapear todas as atividades que precisam ser realizadas para que aquela operação ocorra no menor tempo possível.

Portanto, a logística exige o desenvolvimento de novas habilidades, sobretudo visando promover a coordenação e integração das funções de comercialização, distribuição e manufatura em um único sistema estratégico e que permita focalizar o cliente e dedicar especial atenção ao gerenciamento dos processos logísticos (NOVAES, 2007).

Para tanto, a organização deve possuir um mecanismo que indique o desempenho para cada fase do processo logístico ao longo de toda sua cadeia produtiva, desde o suprimento até o consumo pelo seu cliente final, levando-se em conta todos os indicadores envolvidos, ou ao menos os considerados fundamentais, focando a eficiência no uso de seus recursos e a eficácia de seus propósitos organizacionais. O insucesso, num processo logístico tem impacto significante para a organização (NOVAES, 2007).

### 2.1.1 Fluxo de Materiais

O sistema logístico moderno se preocupa com o abastecimento de materiais, e com a movimentação do processo logístico. A armazenagem, e a distribuição dos produtos acabados e a distribuição física do mesmo até aos clientes finais (KLIPPER, 2008, p. 68).

Através de sistema de informação que pode ser definido simplesmente como grupo de elementos inter-relacionados ou interação que forma um todo unificado, contribuindo assim com agilidade nos processos. Os sistemas e as tecnologias da informação são, portanto ingrediente indispensável para o sucesso da instituição no ambiente global dinâmico de hoje (O'BRIEN, 2013, p. 2).

Destacam-se alguns sistemas de fundamental importância para organização, são eles: CMC (controle de Material de Consumo) e ADMPER (Administração de Material Permanente), (INSS, 2014).

CMC – Material de consumo é aquele que, em razão do seu uso corrente e da definição da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, perde normalmente sua identidade física e/ou tem sua utilização limitada a 2 (dois) anos (INSS, 2014)

E já o ADMPER-- Material permanente se constituem por materiais que em decorrência de uso rotineiro, não apresentar modificação na sua identidade física e/ou mantém uma duração superior a dois (2) anos, tais como: equipamentos de comunicação telefones e equipamentos de escritório como mesa, cadeira e entre outros. (LAURINHO; TEIXEIRA, 2014, p. 52).

Fluxo logístico são todos os processos, ou frequências de processos, necessários para atingir um objetivo no menor espaço de tempo, com maior qualidade e o menor custo ou desperdício. Tendo como objetivo realizar o deslocamento (movimentação e transporte) insumos, produtos acabados ou semiacabados e fornecer para o cliente (LAURINHO; TEIXEIRA 2014, p.11)

O processo logístico engloba o fluxo de informações, que acontece em qualquer sentido dentro de uma organização. Está diretamente relacionado a identificação de

necessidades dentro da cadeia logística. A informação facilita a coordenação do planejamento e controle das operações de rotina. As informações corretas e oportunas são os recursos mais valiosos da organização, pois elas podem aumentar a eficácia dos processos organizacionais. (KLIPPER, 2008, p. 68).

O fluxo de materiais diz respeito a movimentação do material, através da armazenagem dos materiais e produtos acabados. As operações têm início com a expedição inicial de materiais ou componentes por um fornecedor, e terminam quando um produto é entregue ao cliente operacional (BOWERSOX, 2001).

Os fluxos diretos e reversos ocorrem entre as estruturas internas da organização (gerenciadas pela logística), ou entre as estruturas interna e externa, como um cliente e um fornecedor (DORNIER, 2013).

Esse fluxo de materiais envolve os seguintes estágios: - Recebimento e transferência para área de espera; - transferência da área de espera e disposições no estoque do almoxarifado de matérias; - Transferência do estoque para as áreas de separação do pedido; - separação do pedido para áreas de expedição (CHIAVENATO, 2014, p. 44).

O conhecimento de todos os fluxos logísticos é de fundamental importância, pois na medida que se consegue controlar adequadamente os fluxos existe a possibilidade de redução dos prazos envolvidos nas diferentes atividades logísticas, gerando, conseqüentemente, maiores vantagens competitivas para a organização (KLIPPER, 2008, p. 68).

A Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei de Licitações e Contratos Administrativos (BRASIL, 1993), conceitua compra como toda aquisição remunerada de bens para fornecimento de uma só vez ou parceladamente.

Para Cereali (2003, p.38), definir a compra é:

O processo pelo qual as organizações definem suas necessidades de produtos e serviços, identificam e comparam os fornecedores disponíveis, negociam com as fontes de suprimento de forma a chegar de acordo, firmar contratos, emitir ordens de compra e finalmente, receber e conferir os bens e serviços e pagá-los.

Porém, a compra é de primordial importância para o correto gerenciamento da área de materiais. Sua finalidade é suprir a organização com um fluxo contínuo e seguro de suprimentos, a fim de atender a demanda em quantidade e qualidade certas, e coordenar esse fluxo de maneira que seja aplicado um número mínimo de investimento que não afete a operacionalidade da organização, atendendo assim suas necessidades e mantendo relacionamentos cooperativos sólidos com outros departamentos, fornecendo informações e aconselhamentos necessários para assegurar a operação eficaz de toda a organização (DIAS, 2012, p. 306).

Considera-se compras como função administrativa, separada por diversos estágios que se relacionam entre si e necessitam de decisões a ser tomadas, associadas a qualidade, quantidade, origem, cronograma e custo de aquisição. (HEINRITZ; FARRELL, 1983) enfatizam esse contexto, onde a compra é uma função administrativa. Mesmo em bases diferentes, a compra é por si própria, uma verdadeira função administrativa.



Levando em conta a natureza das atividades logística oferecidas, a aquisição refere-se às ações desenvolvidas entre os fornecedores em geral a organização, sendo este para identificar aspectos de obtenção especificamente aqueles que afetam a disponibilidade e os fluxos de suprimentos (NOVAES, 2007).

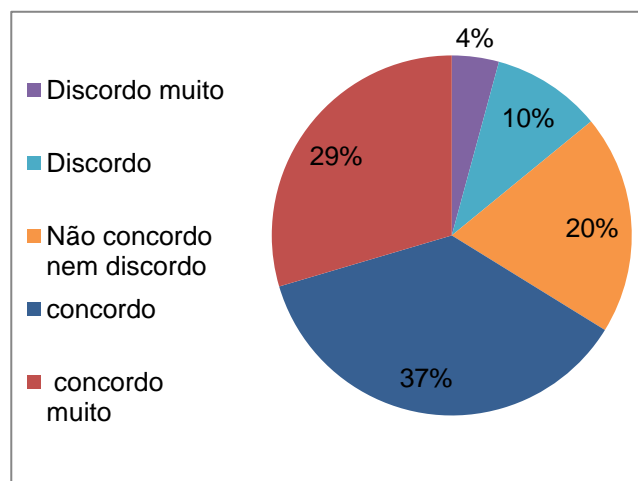
### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ANÁLISE DOS DADOS

As ferramentas utilizadas para coleta de dados foram questionários contendo quinze questões do tipo fechada, aplicado à 71 servidores, entre eles chefes de seções, departamentos, gerente da instituição, bem como os demais colaboradores.

Deste modo, foi obtido o perfil dos servidores respondentes, no qual foi observado que 61% pertencem ao sexo feminino e 39% ao sexo masculino, com faixa etária predominante entre 47 a 56 anos (46%), sendo que aproximadamente 60% dos entrevistados possuem mais de vinte anos de serviço (58%).

Segundo Tavares (2009) admite que administração pública em sentido material é administrar os interesses da coletividade e em sentido formal é o conjunto de entidades, órgãos e agentes que executam a função administrativa do Estado para que alcancem os seus resultados finais sem nenhum impedimento por parte má gestão, com isso ao longo do questionário foi abordado a seguinte pergunta: no seu ponto de vista o gerenciamento de materiais pode influenciar no desempenho na organização? No total (37%) respondente disse que concorda, que o gerenciamento de materiais pode influenciar no desempenho na organização de forma positiva ou negativa, já (29%) concordo muito, (20%) não concorda e nem discordo (10%) discordo e apenas (4%) discordo muito, relatando que o gerenciamento de materiais não afeta do desempenho organizacional.

Gráfico 01 - Gerenciamento de materiais

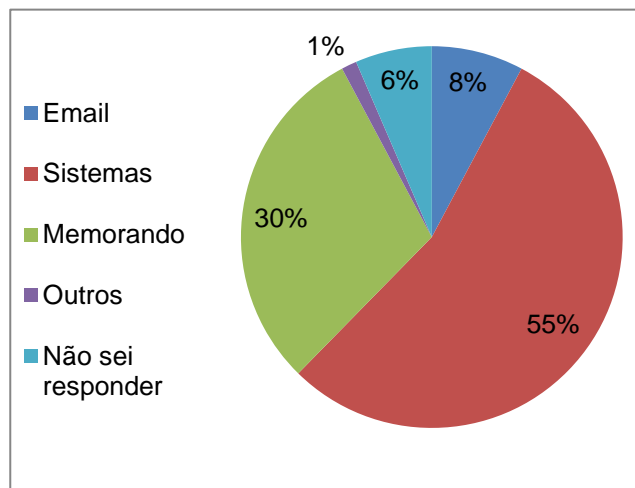


Fonte: Pesquisador (a)

Com relação o fluxo logístico é de suma importância para uma organização e na falta desta, a empresa não funciona, causando transtorno para a organização. Assim, Klipper (2008) diz que o conhecimento de todos os fluxos logísticos se torna de fundamental

importância, pois na medida que se consegue controlar adequadamente os fluxos existe a possibilidade de redução de prazos envolvidos nas diferentes atividades logísticas para a organização. Durante a pesquisa foi questionando a seguinte pergunta, como são realizados os fluxos de aquisição de materiais? Na amostragem os mais utilizados são sistemas (55%), memorando (30%), email (8%). Os que disseram que não sabia responder somaram 6% e os que utilizam outros meios foram 1%.

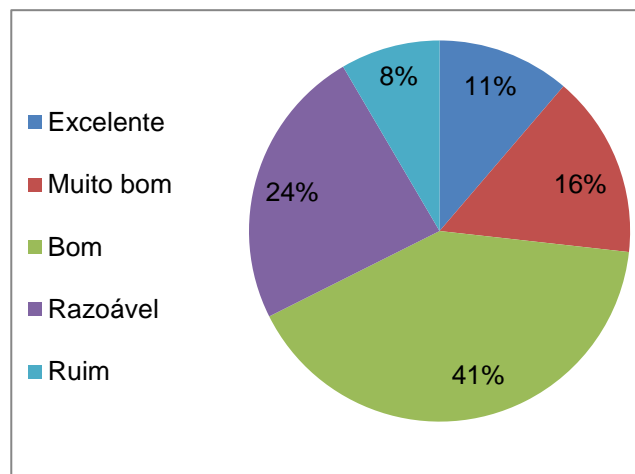
Gráfico 02 - Fluxos de Aquisição de Materiais



Fonte: Pesquisador (a)

Já quanto ao nível de satisfação com relação a esse fluxo de aquisição de, acordo com o gráfico 02, verificou-se que 41% dos entrevistados consideram que o fluxo é bom, 24% afirmam que é razoável, 16% consideram muito bom, 11% classificam como excelente e 8% avaliam como ruim.

Gráfico 03 – Nível de satisfação com relação ao fluxo de materiais



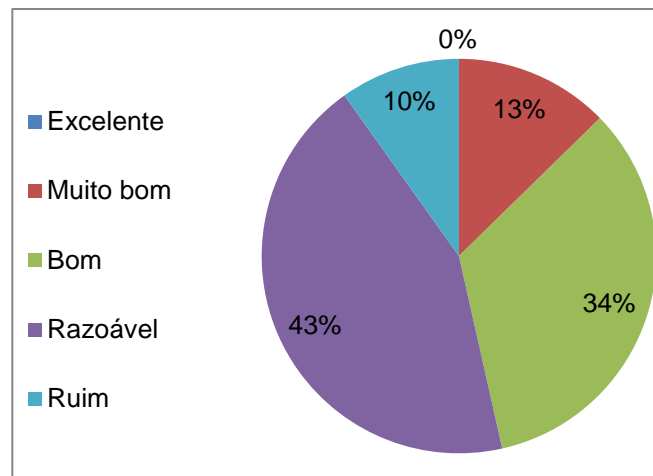
Fonte: Pesquisador (a)

Desta forma, para se ter ótimo desempenho na aquisição de materiais é necessário ter uma excelente orientação para que os pedidos satisfaçam as necessidades do setor e também para que não ocorram equívocos por parte do solicitante na hora de realizar o pedido.

Por conseguinte, no questionário havia a seguinte pergunta: A logística orienta o setor quanto aos procedimentos de aquisição dos materiais? Em resposta, a maioria dos entrevistados (39%) declaram que é bom, 24% considera muito bom, 17% considera como ruim, 13% razoável e 7% considera excelente. Portanto, o indicador de orientação da logística está regular.

A administração de materiais surge como uma peça a ser desempenhada dentro da organização que tem como objetivo básico dispor dos recursos necessários ao processo representando a qualidade, quantidades adequadas, tempo corretas FREITAS (2009). Quando se refere a qualidade de materiais adquiridos pela logística percebe-se que 34% relataram que os materiais são bons; 43% declararam ser razoável; 13% classificam como muito bom; e 10% acreditam que a qualidade dos materiais é ruim, haja vista serem frágeis e com curto período de vida.

Gráfico 04 - Qualidade de materiais adquiridos.



Fonte: Pesquisador (a)

Quanto ao atendimento das necessidades do setor, foi observado que a maioria dos entrevistados acredita que os materiais utilizados estão atendendo as necessidades, haja vista que 61% estão satisfeitos contra 39% de servidores insatisfeitos.

Fluxo logístico são todos os processos, ou frequências de processos, necessários para atingir um objetivo no menor espaço de tempo, com maior qualidade e o menor custo ou desperdício. Tendo como objetivo realizar o deslocamento (movimentação e transporte) insumos, produtos acabados ou semiacabados e fornecer para o cliente (LAURINHO; TEIXEIRA 2014, p.11)

Do ponto de vista do prazo de entrega, 37% dizem que está bom o serviço, 28% acreditam está muito bom, 16% declararam ser razoável, 11% consideram excelente, e 8% falam que é ruim. Desta forma, o prazo de entrega está a atendendo a organização.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa buscou, primeiramente, fornecer ao leitor uma visão geral do tema abordado, sendo feita pesquisa bibliográfica abordando alguns conceitos para subsidiar as informações apresentadas. Aos profissionais da área de Administração indica-se que a busca pela informação na área gerenciamento de materiais seja constante, pois há um mercado extremamente crescente e ainda existem poucos profissionais especializados.

Em seguida, aplicado questionário e com base nos dados encontrados foi realizada a análise dos resultados. Pode-se dizer que o objetivo do trabalho foi realizado a satisfatório, pois os resultados na pesquisa foram alcançados comprovaram que a logística de materiais tem se tornado uma ferramenta de grande importância para o desenvolvimento das atividades rotineiras na organização.

Além disso, nota-se que durante a coleta de dados os respondentes demonstraram pouco interesse em responder as questões, deixando a desejar para a análise dos dados, pois foram apresentadas algumas respostas vagas ou sem resposta, o que dificultou uma análise mais minuciosa dos resultados obtidos. Acredita-se que seja pela desconfiança de os respondentes serem afetados pelo seu gestor, o que demonstra que os mesmos não estão habilitados a escutar e buscar solucionar os problemas da logística como um todo.

O estudo, realizado com fins de contribuir para o conhecimento acadêmico e científico, buscou o desenvolvimento prático através da aplicação de questionário aos servidores da Gerência Executiva do INSS em Boa Vista/RR e Agência da Previdência Social de Boa Vista/RR.

Com relação à orientação da logística na aquisição de materiais visto isso, seria de grande importância que a instituição investisse em treinamentos aos servidores para melhor o manuseio dos sistemas no momento da aquisição.

Ressalta-se também que a instituição deve voltar sua atenção para os demais mecanismos existentes na organização tais como saturação de informação dos sistemas, burocracia, ineficiência da comunicação entres outros, pois realizando a mudanças necessárias que supram as expectativas e necessidades dos servidores e melhor divulgação desses mecanismos e para se alcançar esses resultados entendemos que uma pessoa qualificada e sem desviar a sua função para essa área seja a resposta para os problemas e dificuldades que essa organização enfrenta.

A partir dos resultados da pesquisa, várias contribuições podem ser levantadas neste artigo: a primeira permitiu avaliar o desempenho de gerenciamento de materiais interno, avaliar os fluxos de aquisição e processos logísticos. Por fim, o artigo permitiu identificar o percentual da organização que utilizam gerenciamentos de materiais dentro da organização.

Uma possibilidade de pesquisa futura é aprofundar a relação entre os indicadores de desempenho do gerenciamento de materiais interna na organização pública com a organização privada.

A partir dos resultados obtidos, é possível alavancar mecanismos gerenciais que possibilitem a ligação entre os indicadores logísticos dos elos e a estratégia da cadeia de suprimentos como um todo, com o objetivo de oferecer um serviço de qualidade ao cliente final.

## REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR 6022**: informação e documentação – artigo em publicação periódica científica impressa. Rio de Janeiro, 2003.

ANDERSON, David. R. **Estatística Aplicada à Administração e Economia**, São Paulo, Artes Gráficas Ltda, 2007, p. 6.

ARNOLD, J. R. Tony, **Administração de Materiais: Uma introdução**, São Paulo: Atlas, 2012.

BAGLIN, G. et al. **Management industriel et logistique**. Paris: Economica, 1990.

BALLOU, R. H. **Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 1993.

BARROS, Aidil Jesus da silveira e Lehfeld, Neide Aparecida de Sousa, **Fundamentos de Metodologia Científica**, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014, p. 85.

BOWERSOX, D.J.; CLOSS, D.J. **Logística Empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CEREALI, Valdir. **Contribuição à formulação de um modelo de Apuração de resultados para a atividade comercial varejista: Um enfoque de sistema de informação**. Universidade de São Paulo(USP) – São Paulo, 2003.

CHOPRA, Sunil, **Gestão da Cadeia de Suprimentos: estratégia, planejamento e operações**, 4. ed. São Paulo, Atlas, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de materiais: uma abordagem introdutória – 3 ed.** Barueri, São Paulo: Manole, 2014.

Cruz, Tadeu. **Sistemas, organização e métodos**. São Paulo. São Paulo: Atlas, 2000.

CORRÊA, Henrique L., **Administração de Produção e Operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica**, São Paulo: Atlas, 2012.

DIAS, Marco Aurélio P., **Administração de Materiais: Princípios, Conceitos e Gestão**, São Paulo, Atlas, 2012.

DORNIER, Philippe Pierre, **Logística e operações globais: texto e casos**, São Paulo, Atlas, 2013.

FARIA, Ana Cristina de; COSTA, Maria de Fátima Gameiro da, **Gestão de Custos Logísticos**, São Paulo, Atlas, 2013.



FLORENCIA Ferrer, Artigo, **Os Desafios Do Setor Público Para Construir Um Novo Modelo De Compras** , 2013

GIL. Antonio. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, São Paulo, Atlas - 2010.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As empresas são grandes coleções de processos**. In. RAE - Revista de Administração de Empresas. v. 40 n 1 p.6-9. jan./mar. 2000.

GURGEL, Floriano do Amaral, **Administração de material e do patrimônio**, São Paulo, Cengage Learning, 2013.

INTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Site oficial** Disponível em: <[HTTP://WWW.PREVIDENCIA.GOV.BR/A-PREVIDENCIA/HISTORICO/](http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/historico/)> acessando em: 20 de setembro de 2014. KRAJEWSKI, Lee J. e Larry Ritzaman e Manoj Malhotra, **Administração de produção e operações**, São Paulo, Atlas, 2009.

HEINRITZ, STUART F. FARRELL, P., V. **Compras: Princípios e aplicações**. São Paulo: Atlas, 1983.

KLIPPEL, Marcelo. **Sistemas de Produção**, 1. ed. Porto Alegre, Bookman, 2008.

LAKATOS, Eva Maria e Marconi, Marina de Andrade, **Fundamentos de Metodologia Científica**, São Paulo, Atlas 2007, p. 225

LAURINHO, A. M; TEIXEIRA A. V., **A logística na administração pública: conceitos e métodos**, Inter Saberes, 2014.

NAESK k. Malhota, **Introdução à Pesquisa de Marketing**, São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2012, p. 113.

NOVAES, Antonio Galvão, **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição**, Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7.ed. São Paulo: Atlas 2009.

MARION, [et al]. **Monografia para cursos de administração, contabilidade e economia**. 2.ed. São Paulo : Atlas, 2010.

MARTONE, Celso L. **Instituições, Setor Público e Desenvolvimento: O Caso do Brasil**. Textos para Discussão FIPE nº 9. São Paulo, dezembro de 2007.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**, São Paulo: Saraiva, 2011.

PIRES, Sílvio R.I. **Gestão da Cadeia de suprimentos: Conceitos, estratégias, práticas e casos** – 2.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

RALPH M. Stair; GEORGE W. Reynolds. **Princípios de sistema de informação**. 9. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011, p.11).

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**, São Paulo: Cortez, 2007.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George Walter; **Princípios de Sistemas de Informação**; Rio de Janeiro; LTC; 2011.

TAVARES, Fabricio Ferreira de Araujo. **A boa administração pública**. Escola Paulista de Direito. São Paulo, Especialização lato sensu em Direito Constitucional e Administrativo, 2009. Disponível em:< <http://br.monografias.com/trabalhos3/a-boa-administracao-publica/aboa-administracao-publica2.shtml>>. Acesso em: 30 março 2015.

VIANA, João José, **Administração de Matérias: Um Enfoque Prático**, 1.ed. – São Paulo: Atlas, 2013, p. 4