

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL VALE DO SÃO FRANCISCO - FEVASF**  
**ESCOLA SUPERIOR EM MEIO AMBIENTE - ESMA**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**RAYANE JASMINY OLIVEIRA ALVES**

**PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ESTOQUE: ESTUDO DE CASO EM UM**  
**CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO DE IGUATAMA-MG**

**IGUATAMA – MG**

**2020**

**RAYANE JASMINY OLIVEIRA ALVES**

**PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ESTOQUE: UM ESTUDO DE CASOS EM UM  
CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO DE IGUATAMA-MG**

Monografia apresentada à disciplina Estágio Supervisionado III da Fundação Educacional Vale do São Francisco, como parte das exigências do Curso de graduação em Administração com Ênfase em Gestão Ambiental, para obtenção do título de “Bacharel”.

Orientador: Renata Carvalho Ferreira

**IGUATAMA – MG**

**2020**

Dados Internacionais de catalogação na Publicação (CIP)

Biblioteca Central “Alto São Francisco”

A472p ALVES, Rayane Jasminy Oliveira.  
Planejamento e controle de estoque: um estudo de caso em um consultório odontológico de Iguatama-MG / Rayane Jasminy Oliveira Alves. Fundação Educacional Vale do São Francisco – FEVASF-MG. Iguatama, 2020.

33f.

Orientadora: Esp. Renata Ferreira Carvalho.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) - Fundação Educacional Vale do São Francisco – FEVASF-MG, Iguatama, 2020.

1. Gestão de Estoque. 2. Gestão da qualidade. 3. Ciclo PDCA. I.

Título.

CDU 658.78

Catalogação elaborada na Fonte pela Bibliotecária

Letícia Helena Melo- CRB6-2953

**RAYANE JASMINY OLIVEIRA ALVES**

**PLANEJAMENTO E CONTROLE DE ESTOQUE: UM ESTUDO DE CASOS EM UM  
CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO DE IGUATAMA-MG**

Monografia apresentada à disciplina Estágio Supervisionado III da Fundação Educacional Vale do São Francisco, como parte das exigências do Curso de graduação em Administração com Ênfase em Gestão Ambiental, para obtenção do título de “Bacharel”.

Orientador: Renata Carvalho Ferreira

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Me. Renata Carvalho Ferreira**

**(orientadora) FEVASF**

---

**Prof. Esp. Cleiton Magela Luz**

---

**Prof. Me. Mariana Teixeira de Faria**

**Aprovada, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2020.**

**Iguatama-MG**

**2020**

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer primeiramente a Deus pela graça concedida, por me capacitar com forças para continuar apesar de todas as adversidades. Aos meus familiares pela compreensão das minhas ausências, e por sempre me motivarem com muita alegria.

Ao corpo docente da FEVASF, que contribuíram para está conquista direta ou indiretamente com carinho. Aos meus amigos e companheiros de curso que acompanharam nesta conquista juntos. A todos muito obrigada!

***“Podemos aumentar nossas  
perspectivas voltando nossos olhos ao  
caminho percorrido até hoje.”  
Juran 1993***

## RESUMO

A acirrada competitividade no mercado tem aumentado cada vez mais a necessidade das empresas de garantir um serviço rápido e de boa qualidade, visando a fidelização dos seus clientes e a lucratividade. A administração de estoques tem por finalidade garantir que estes serviços sejam organizados e distribuídos corretamente. O objetivo geral deste estudo é adotar o método do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Action) como ferramenta de gestão, que busca melhorar o sistema de gestão estoque do consultório, para isso temos os objetivos específicos, onde foi observado e descrevemos como é feita a gestão de estoques no consultório e seus processos. A metodologia utilizada foi através de artigos nas bases de dados da área e livros do acervo da Biblioteca Central "Alto São Francisco" relacionado ao tema, análise documental de registros do consultório, como também a observação direta dos processos. Foram identificadas possíveis falhas no processo, destacando: Estoque parado, falha na comunicação e relacionamento com fornecedor, má distribuição ou armazenamento dos produtos. Sugeriu-se que fosse adotado como ferramenta de gestão o uso de uma planilha do programa Excell da Microsoft, fornecendo bases concretas para melhorias, a fim de assegurar o suprimento de material auxiliar no consultório.

**Palavras chave:** Gestão de estoque, gestão da qualidade, ciclo PDCA

## **ABSTRACT**

Fierce competitiveness in the market has increasingly increased the need for companies to guarantee fast and good quality service, aiming at customer loyalty and profitability. Inventory management aims to ensure that these services are properly organized and distributed. The general objective of this study is to adopt the PDCA cycle method (Plan, Do, Check, Action) as a management tool, which seeks to improve the office's inventory management system, for this we have the specific objectives, where it was observed and we describe how inventory management is performed in the office and its processes. The methodology used was through articles in the databases of the area and books from the collection of the Central Library "Alto São Francisco" related to the theme, documentary analysis of office records, as well as direct observation of the processes. Possible failures in the process were identified, highlighting: Inventory stopped, failure in communication and relationship with supplier, poor distribution or storage of products. It was suggested that the use of a Microsoft Excel program spreadsheet be adopted as a management tool, providing concrete bases for improvements, in order to ensure the supply of auxiliary material in the office.

**Keywords:** Inventory management, quality management, PDCA cycle.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Média de atendimento por mês .....	23
Gráfico 2 - Itens de maior saída .....	25
Figura 1 - Frente do Consultório.....	21
Figura 2 - Sala de Atendimento.....	26
Figura 3 - Sala do Escritório.....	27
Figura 5 - Sala de higienização.....	27
Figura 6 - Programa de controle de estoque.....	29

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2 OBJETIVO GERAL</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Objetivos Específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 Gestão de estoques</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1.1Estoque</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1.2 Controle de Estoques</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2 Controle da qualidade total</b> .....	<b>17</b>
<b>3.2.1Ciclo PDCA</b> .....	<b>17</b>
<b>3.3Uso da tecnologia como ferramenta de gestão</b> .....	<b>16</b>
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>19</b>
<b>4.1 Tipos de Pesquisa</b> .....	<b>19</b>
<b>4.1.2 Pesquisa documental</b> .....	<b>19</b>
<b>4.1.3 Estudo de casos</b> .....	<b>20</b>
<b>4.2 Coletas de dados</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3 Descrição da empresa</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3.1 Identificação da empresa</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3.2Historia</b> .....	<b>21</b>
<b>4.3.4Visão</b> .....	<b>22</b>
<b>4.3.5Valores</b> .....	<b>22</b>
<b>4.3.6 Principais atividades</b> .....	<b>22</b>
<b>4.4 Controle de estoque atual</b> .....	<b>23</b>
<b>4.4.1Relacionamento com os Fornecedores</b> .....	<b>24</b>
<b>4.4.2 Recebimento</b> .....	<b>25</b>

<b>4.4.2 Armazenamento .....</b>	<b>25</b>
<b>5 RESESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1 Consequência da falta de controle .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2 Sugestões para melhorias .....</b>	<b>28</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>31</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Para garantir a liderança e competitividade empresas investem cada vez mais em tecnologias e políticas que visam facilitar os processos de produção de um bem ou serviço (BOERSOX, *et al.*,2014).

Segundo Alt e Martins (2003), a gestão de estoques permite que o administrador consulte seus estoques, se estão sendo utilizados adequadamente observando a localização armazenagem, manuseio de forma adequada, e se o mesmo será capaz de suprir as necessidades futuras da organização.

Existem diversos tipos de estoque, estoque mínimo ou máximo, estoque de segurança, estoque consignado entre outros. Para realizar um planejamento de controle é necessário conhecer o tipo de produto ou serviço, metas pré-estabelecida. Estoque elevado pode acarretar a necessidade de um grande capital de giro, elevando assim os custos de manutenção e de manter este estoque. No caso de se obter um estoque mínimo o risco é de que imprevistos possam acontecer, e este estoque não possa suprir as necessidades, podem causar até mesmo a perda do cliente (BOERSOX, *et al.*,2014).

Neste trabalho iremos tratar sobre a utilização da ferramenta PDCA como um sistema de planejamento e controle de estoques em um consultório odontológico no município de Iguatama, Minas Gerais.

O ciclo PDCA é composto de quatro etapas PLAN, DO, CHECK e ACTION (Planejamento, Execução, Verificação, Ação Corretiva) que sendo geridas da forma correta possibilita ao gestor melhor rendimento de baixo custo melhorando a qualidade dos processos ou produtos (CAMPOS, 2014).

Como justificativa, durante o período de estágio, foi observado que havia uma carência em relação à gestão do estoque no consultório. Com estas observações foram identificados problemas como: Estoque parado, falha na comunicação e no relacionamento com o fornecedor, Material em falta, má distribuição dos produtos.

Estabelecer um controle de estoque proporciona que o gestor seja capaz de visualizar a necessidade da organização, tornando se capaz de tomar a decisão de compra, e o momento certo para realizar a compra. O obter um bom controle de estoque é indispensável para a lucratividade e desempenho de uma empresa.

## **1.1 OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Identificar através da ferramenta ciclo PDCA um método de Controle de estoque, que possa ser implantado e revisado periodicamente em um consultório Odontológico na cidade de Iguatama- MG.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Observar e descrever como e feita à gestão de estoques no consultório.
- Identificar possíveis falhas no processo de gestão de estoque.
- Fornecer bases concretas para melhorar a gestão de estoque no consultório, a fim de assegurar o suprimento de material auxiliar.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

A logística e a gestão de estoque têm sido bastante consideradas na gestão das empresas. De acordo com Nogueira (2012), logístico é o processo de planejar, executar e controlar de forma eficiente e eficaz em termos de tempo, qualidade e custos, em matérias-primas, produtos e serviços, desde a origem até o consumidor final.

Segundo Amaral; Dourado (2011), “o controle de estoque é parte vital do composto logístico, pois estes podem absorver de 25% a 40% dos custos totais, representando parte substancial do capital da empresa.”

#### **3.1 Gestão de estoques**

A gestão de estoques pode ser entendida como o ato de gerir recursos que possuem valor econômico, voltado para o suprimento de demandas futuras de materiais em uma organização (AMARAL; DOURADO, 2011).

A gestão de estoque é um composto de vários métodos e ações que visam compreender se este estoque está sendo utilizado de forma corretamente, se será suficiente para suprir a demanda, e se estão distribuídos corretamente (VENDRAME, 2008). Trata-se da adoção de medidas que tem por objetivo garantir que todas as necessidades do processo produtivo de uma empresa sejam atendidas.

O estoque pode ser gerenciado através de duas formas de gestão manual ou automatizado, através de sistemas tecnológicos que facilitam ainda mais a gestão. Viana (2002), afirma que o gerenciamento manual é utilizado em empresas que utilizam controle manual por meio de fichas de prateleira e/ou de controle de estoque, já os métodos sistematizados são adotados em empresas que utilizam controles por meio de sistemas informatizados. A utilização de tecnologia de informação tem alavancado empresas, facilitado seus processos produtivos em geral.

### 3.1.1 Estoque

Os estoques são itens essenciais dentro de uma organização, seja ela industrial ou comercial. O método utilizado para sua gestão pode trazer lucratividade ou causar transtornos para a entidade.

Estoque são matérias que não estão sendo utilizados momentaneamente pela organização, mas que desempenham papel importante para suprir as demandas futuras. Podem ser materiais em processos, semi-acabados ou acabados, que a empresa mantém ou utiliza durante seu processo produtivo ou prestação de serviço (AMARAL; DOURADO, 2011).

Viana (2002, p. 58) defini estoque como:

Materials, mercadorias ou produtos acumulados para utilização posterior, de modo a permitir o atendimento regular das necessidades dos usuários para a continuidade das atividades da empresa, sendo o estoque gerado, conseqüentemente, pela impossibilidade de prever-se a demanda com exatidão; reserva para ser utilizada em tempo oportuno.

O Estoque pode ser representado pelo conjunto de matéria prima (em caso de indústrias), produtos em processo de fabricação, produtos acabados e todas aquelas mercadorias armazenadas para venda ou até mesmo uso operacional da empresa, é um dos ativos mais importantes da empresa, nele está todo o desenvolvimento que a mesma poderá ter e almeja alcançar. Segundo Viana (2002), o estoque é importante para as organizações, pois, possui a função principal de deixar a empresa preparada para enfrentar qualquer risco de interrupção na sua cadeia de suprimentos.

É importante que o estoque esteja de prontidão imediata para atender as necessidades da empresa ou do cliente, por isso o gestor deve conhecer o seu tipo de produto e serviço e método de estocagem.

Existem vários tipos de estoques, que variam com o tipo de produto, material e serviço que será prestado. Estoque de matérias-primas refere-se aqueles representados pelos materiais básicos e essenciais para a produção, estes são aqueles que não possuam nem um tipo de contanto com setor produtivo. (DIAS, 2012)

Estoques de produtos e processos são aqueles materiais que estão no centro do processo de fabricação. Considerados como estoque intermediário, destacam-se

por serem decisivos na eficiência do processo produtivo ou serviço (BOWERSOX e CLOSS, 2001).

Segundo Dias (2012, p. 21), estoque de produtos acabados trata-se do tipo de estoque onde é feito armazenamento do produto finalizado que ainda não chegou ao consumidor final. O custo de manter este tipo de estoque é mais elevado, pois se leva em consideração: manuseio, espaço de armazenagem adequado.

Estoque de materiais auxiliares e de manutenção, representado pelos materiais essenciais para a realização do serviço ou produto. Não constitui o produto acabado, mas auxilia na sua produção (POZO, 2016).

Estoque obsoleto, é aquele onde o produto se torna ultrapassado ou sai de linha, assim não poderá voltar para a produção ou setor de vendas. (BOWERSOX e CLOSS, 2001)

### **3.1.2 Controle de estoques**

Um controle de estoque eficiente é muito importante para que a empresa destaque-se em competitividade com seus concorrentes. É muito importante que não falte produtos em armazenamento, e que não mantenhamos um estoque parado, gerando custos.

Segundo Tadeu (2010, p.13), o estoque pode ser considerado peça-chave dentro de uma organização, por ser considerado o elo principal entre o planejamento e a produção.

Manter a coerência entre o planejamento e as atividades exercidas na organização, pode facilitar o papel do gestor, pois, o conjunto de ambas possibilita visualizar as necessidades das empresas e suas metas a serem alcançadas.

Na concepção de Pozo (2008, p. 38):

A função principal do controle de estoques é justamente maximizar o uso de recursos para gerenciamento dos estoques, porém, o gestor depara-se com um dilema que é causador da inadequada gestão de materiais, percebida em inúmeras empresas, e que cria problemas quanto às necessidades de capital de giro da empresa, bem como seu custo. É necessário encontrar o ponto ideal entre manter um grande volume de materiais e produtos em estoque para atender plenamente a demanda, o que gera uso elevado de ativos da organização e, manter volumes muito baixos de estoques para minimização dos custos, porém com atrasos em entregas, insatisfação de clientes pela falta de produtos e, principalmente, a perda do cliente.

As empresas estão em constantes buscas para aprimorar seus métodos de gestão, porém sem o planejamento essa busca pode se torna ineficiente. Elaborar um planejamento de acordo com o controle físico de seus materiais pode ser a forma mais eficaz de se evitar qualquer prejuízo.

### **3.2 Uso da tecnologia como ferramenta de gestão**

Muitas empresas têm introduzido os sistemas de informação em seus diferentes setores. Isso permite que a empresa consiga modernizar seus procedimentos, obtenham vantagem competitiva em relação aos seus fornecedores, e possui acesso a informação em tempo real.

Viana, (2002) apresenta os benefícios da utilização da informática na administração de materiais, como a garantia de melhoria dos serviços e ganho na produtividade, pois as decisões passam a ser padronizadas, diminuindo riscos de materiais em falta e disponibilizando conhecimento total da quantidade de estoque.

È bastante comum sempre que se trata a informação nas organizações diretamente se associa ao sistema de informação. Sistema de informação são ferramentas tecnológicas que facilitam a gestão das informações como método estratégico. Tem por função oferecer subsidio para os diversos setores empresariais. È um conjunto de informações que envolvem dados desde a gestão, compras, estoque, armazenamento. (VIANA, 2002)

Segundo Oliveira (1998) podemos conceituar o sistema de informação como o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na tomada de decisão, proporcionando, bases concretas para a otimização dos resultados.

Obter informações com uma boa sustentação é essencial para o gestor, uma informação desatualizada ou repassada erroneamente pode causar prejuízos para a empresa. Por isso é importante fomentar um banco de dados atualizado, de visão objetiva para evitar eventuais riscos.

### 3.3 Controle da qualidade total

De acordo com Falconi (2004), o controle nada mais é, do que identificar qual o problema, avaliando possíveis causas no processo, estabelecer um método que contenha especificações que possibilitem que o problema não ocorra novamente.

O controle dos processos pode ser entendido como a determinação de critérios do controle ou Planejamento da Qualidade, com o objetivo de controlar assegurando a satisfação dos colaboradores e clientes (FALCONI, 2004,p 29).

A qualidade do serviço ou do produto esta diretamente relacionada à forma de controlar o estoque de uma organização, visto que este é fator influente na qualidade e na forma que o serviço será prestado, seja na agilidade, ou com os materiais necessários.

#### 3.3.1 Ciclo PDCA

O Ciclo PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACTION) é um método para o controle de processos, utilizado pelos japoneses. Formado por quatro etapas de controle: Planejar, Executar, Verificar e Atuar corretivamente (FALCONI, 2004).

Werkema (1995, p. 17), define o ciclo PDCA como “um método gerencial de tomada de decisões para garantir o alcance de metas necessárias à sobrevivência de uma organização”. Levando em consideração que o problema pode ser resultado do método ineficiente de um processo.

O planejamento (Plan) no ciclo PDCA, baseia-se no estabelecimento de metas, direcionamento (caminha, forma) para alcançar as metas de controle. Toda ação bem executada é antecedida por um bom planejamento, que elabora um estudo prévio de possíveis métodos e possíveis resultados. É durante o planejamento que o gestor irar direcionar o sentido da resolução do problema. (FALCONI, 2004,p. 33).

A fase D, execução (Do) é a ação, o cumprimento das tarefas de acordo com o que foi estabelecido previamente no plano de controle e na verificação da coleta de dados (CAMPOS (1992).

Após o estabelecimento dos métodos e das metas a serem atingidas é necessário colocar em prática as medidas sugeridas, de acordo com o planejamento.

Verificação: a verificação (Check) fundamenta-se na comparação entre os resultados obtidos e as metas estabelecidas, de acordo com os dados coletados na execução (FALCONI, 2004). Um erro bem comum entre as organizações é a falta de verificação, ou controle. Durante os processos ao longo do tempo é possível que ocorra novos problemas, variação no método de ação entre outros fatores, por isso torna-se necessário a verificação.

Atuação corretiva (Action) é o processo onde já foram identificadas as falhas, e assim determinam quais serão as correções necessárias para que o problema não se repita (FALCONI, 2004). Não basta apenas identificar o problema e traçar métodos de possíveis soluções, é fato que uma medida de intervenção ou correção existe para que este problema não seja decorrente.

Identificação os problemas em seus estágios iniciais podem proporcionar ao gestor a elaboração do seu plano de medidas corretivas. Acompanhar os resultados destas medidas também se torna indispensável na estratégia de solucionar o problema.

## **4 METODOLOGIA**

### **4.1 Tipos de Pesquisa**

A metodologia utilizada será pesquisa descritiva, pesquisa documental, bibliográfica de análise e revisão de artigos científicos. Como também pesquisa empírica. Iniciando a partir dos principais modelos de planejamento de produção e estoques, planejamento estratégico, tecnologia da informação.

A pesquisa bibliográfica trata-se da busca pela resolução de um impasse através de análise e leituras, de artigos livros e periódicos relacionados ao tema (BOCCATO,2006).

#### **4.1.1 Pesquisa descritiva**

A pesquisa descritiva pode ser entendida como um tipo de pesquisa que busca principalmente descrever características de um acontecimento ou população, estabelecendo relações entre as inconstâncias (GIL, 2010).

Esse método de pesquisa é o mais indicado para o tipo de trabalho realizado, por se tratar de uma descrição do processo de estoque, e dos métodos já utilizadas para realizar o controle de estoque do consultório.

#### **4.1.2 Pesquisa documental**

Pesquisa documental é utilizada na realização de trabalhos demonografia obtendo com bases na análise da leitura de interpretação de documentos e registros sobre um determinado assunto (BERTUCCI, 2015).

Para o enriquecimento deste trabalho foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais relacionadas ao tema gestão de estoques. Foi realizada uma busca minuciosa analisando diversos artigos científicos, livros, sites e revistas.

### **4.1.3 Estudo de casos**

Trata-se de um estudo extremamente detalhado e complexo que analisa um objeto, ambiente ou situação (BERTUCCI,2015).

Podemos considerar que este trabalho trata-se de um estudo de casos uma vez que a pesquisa foi baseada somente na amostra selecionada, no caso, o Consultório Odontológico em Iguatama- MG.

### **4.2 Coletas de dados**

A coleta de dados será por observação direta. Trata-se de uma técnica que utiliza os sentidos não apenas ver e ouvir, mas examinar fenômenos para a obtenção de determinados aspectos da realidade, com a finalidade de obter informações (MARCONI; LAKATOS, 2002).

A coleta de dados foi realizada através de observação direta, visto que o pesquisador faz parte do quadro de colaboradores.

Os dados coletados foram avaliados de forma qualitativa, visto que este trabalho busca somente descrever dados, informações e processos. Segundo Stake (2011, pag.21) a análise qualitativa significa que a sua lógica de raciocínio fundamenta-se na percepção e compreensão humana.

### **4.3 Objeto de Estudo**

#### **4.3.1 Identificação da empresa**

Razão Social: Consultório Odontológico Dr. Leonardo Carvalho Muniz  
Nome Fantasia: Consultório do Léo  
CPF: 024.029.706-77  
Fone: (37) 3353-2303  
Endereço: Rua 4 (Quatro), número434, Centro  
CEP: 38.910-000  
Cidade: IGUATAMA-MG  
Supervisor: Leonardo Carvalho Muniz  
Função: Cirurgião Dentista

### 4.3.2 Historia

O Consultório Odontológico Dr. Leonardo Carvalho Muniz surgiu logo após o Proprietário se graduar em odontologia no ano de 2000. O mesmo recebeu uma proposta de trabalhar em Unai -MG naquele ano, como a proposta não lhe agradou ele decidiu com o apoio de seu pai montar seu próprio consultório. Assim comprou os equipamentos necessários e alugou uma sala na Rua 4 (Quatro), número 173, Centro de Iguatama-MG. Dividindo o atendimento entre a rede de saúde pública municipal, e o consultório permanecendo assim por seis anos.

No ano de 2006, decidiu trabalhar apenas no consultório agora situado na Rua 5 (Cinco), número 702, Centro. No ano de 2008 o Dr.Leonardo decidiu se candidatar a vice-prefeito do município assumindo o cargo de prefeito logo depois.

Nesse período as instalações do novo consultório situado hoje na Rua 4 (Quatro), número 434, Centro,Iguatama - Minas Gerais, já estavam prontas. Alguns profissionais alugaram o espaço para trabalho. Entre estes podemos destacar Dra. Priscila; Dr.José Orlado; Dr. Leonardo Teles Diniz. Em 2017 o Dr. Leonardo retornou as atividades do consultório.

O seu diferencial é oferecer um atendimento bem realizado com produtos de qualidade. De acordo com os relatos do proprietário, o mesmo tem o interesse de abrir uma unidade em outro município, através de uma conversa informal.

Figura 1 - Frente do Consultório



FONTE: a autora, 2019

### **4.3.3 Missão**

A missão da empresa pode ser definida como o seu fundamento de existência, sua razão de ser, devendo ser descrita de forma clara e sucinta para que todos os membros da organização possam compreender a base de seus objetivos e estratégias (VALADARES, 2002).

“Preservar a saúde, o sorriso e qualidade de vida das pessoas, a partir de um atendimento profissional, ético e personalizado.”

### **4.3.4 Visão**

Visão de uma empresa é a situação em que a mesma deseja alcançar em período definido de tempo (NAKAGAWA, 2010).

“Manter e ampliar o nível da instituição e ser reconhecida na região como referência no tratamento de odontologia.”

### **4.3.5 Valores**

Os valores são os princípios da organização, são os ideais que regem a atitude e o relacionamento entre os colaboradores e empresa com seus clientes, fornecedores e parceiros (NAKAGAWA, 2010).

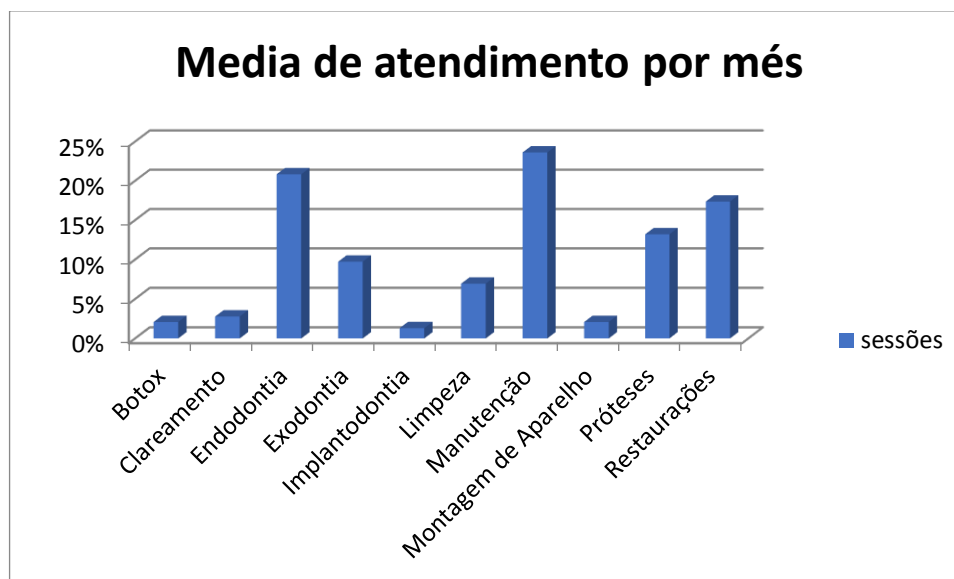
- Ética;
- Honestidade;
- Comprometimento;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Respeito e Valorização do ser humano.

### **4.3.6 Principais atividades**

O Consultório Odontológico Dr. Leonardo Carvalho Muniz realiza serviços em odontologia em clinico geral, Implantodontia, ortodontia especializada, tratamento de

canal (endodontia), Clareamento químico, Botox, exodontia (extrações dentárias) e próteses em geral.

Gráfico 1 - Média de atendimento por mês



FONTE: Elaborado pela autora, 2019

#### 4.4 Controle de estoque atual

O controle de estoque depende principalmente de um método eficiente que deve fornecer, a qualquer momento, a quantidade de produto e localização ou distribuição, as compras recebidas e as devoluções ao fornecedor (VIANA, 2002).

O controle de estoque no consultório não utiliza nem uma ferramenta de gestão específica, não há controle de entradas e saídas de materiais, os mesmos não são catalogados, ou registrados. Os pedidos de reposição são realizados através de levantamentos visuais de forma periódica.

Sempre que um produto está em baixa no estoque o funcionário registra em uma lista de compras manual diariamente, ao final da semana completa a lista o pedido de compra é realizado.

Os pedidos são realizados diretamente com o fornecedor através do aplicativo de celular. Não é realizada uma cotação de preço, ou comparação de valores com outros fornecedores.

#### 4.4.1 Relacionamento com os fornecedores

O relacionamento com o fornecedor é delimitado ao comprador, definindo quais são os compromissos e as restrições, estabelecendo possibilidade de negociação. Este relacionamento está aberto à possibilidade de sugestões, cobranças e pendências, e esclarecimento de dúvidas (VIANA, 2002).

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor estabelece, no seu art.3º, que:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (BRASIL, 1990).

O consultório trabalha com quatro tipos de fornecedores, podemos dividi-los em fornecedores de materiais de escritório, fornecedor materiais de limpeza, fornecedor de medicamentos manipulados, e fornecedor de material auxiliar. Os materiais para escritório e de limpeza são definidos como compras de rotina, pois possuem maior oferta no mercado, e não interferem diretamente no rendimento da empresa. Os medicamentos manipulados são solicitados previamente de acordo com a necessidade dos procedimentos que serão realizados em curto prazo, sendo realizado por apenas um único fornecedor. O abastecimento de material auxiliar é realizado semanalmente devido à crescente necessidade de reabastecimento imediato, podemos considerá-los como compras críticas que de acordo com Bowersox (2014), são itens que envolvem um alto risco para o funcionamento da empresa por se tratar de materiais essenciais. Este é realizado através de dois fornecedores.

O relacionamento com o fornecedor encontra falhas em seu processo repetidamente:

- Falta de cumprimento da data de entrega;
- Material de qualidade inferior ou marca diferente do solicitado;
- Forma de solicitação ineficiente.

#### 4.4.2 Recebimento

Vianna (2002) conceitua o recebimento como o ato fundamental para o controle de estoque, a normatização assegura que a empresa receberá realmente aquilo que foi solicitado no ato de compra e se estão em boa qualidade.

Assim que são entregue os materiais solicitados o recebedor deve conferir junto à nota e o pedido os materiais. A quantidade se está de acordo com o que fora solicitado e se não há nenhum dano a qualidade do produto. Durante esta etapa é muito importante que o gestor verifique corretamente os dados, para que não haja nenhuma percepção tardia de um possível problema.

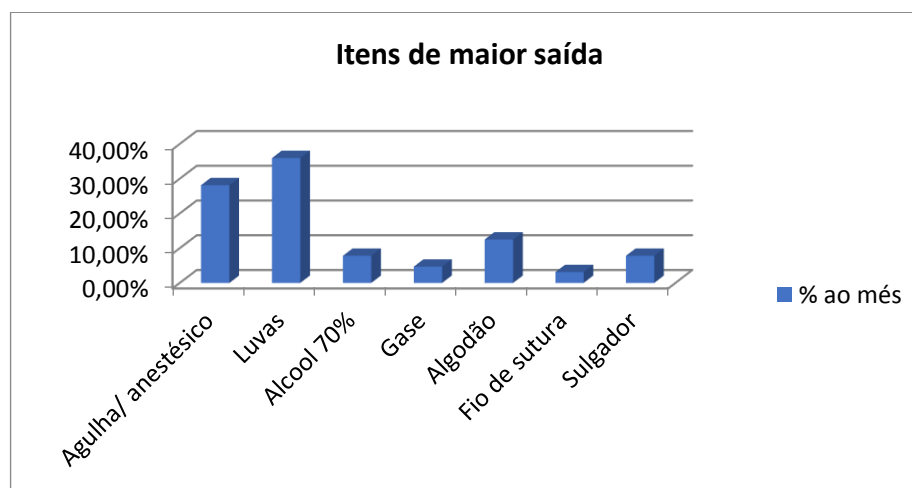
Em seguida é feita a armazenagem, que são divididas por tipos de procedimentos e armazenadas em gavetas ou no refrigerador.

#### 4.4.2 Armazenamento

O local destinado ao armazenamento e conservação de materiais é denominado almoxarifado. Trata-se de um recinto coberto ou não, que se adéqua a natureza do produto, e tem por função de resguardar o item até que este seja necessário para uso (VIANA,2002).

A estocagem é realizada de acordo com o tipo de material utilizado em cada procedimento, separados em compartimentos de gavetas com relação aos itens de maior saída.

Gráfico 2 - Itens de maior saída



Fonte: Elaborado pelo autor

Cada gaveta possui um tipo de material ou medicamento, estes são distribuídos de forma variada não respeitando um padrão de armazenamento. A falta de organização destes medicamentos gera um questionamento em relação à quantidade disponível do produto.

Figura 2 - Sala de Atendimento



Fonte: Autora, 2019.

Os materiais auxiliares são instrumentos metálicos que auxiliam na realização do atendimento. Estes são armazenados em um recipiente metálico possível de esterilização. Cada recipiente contém o instrumental correspondente a um tipo de procedimento, são separados em cinco categorias: extração, exame Clínico, ortodontia, endodontia e periodontia.

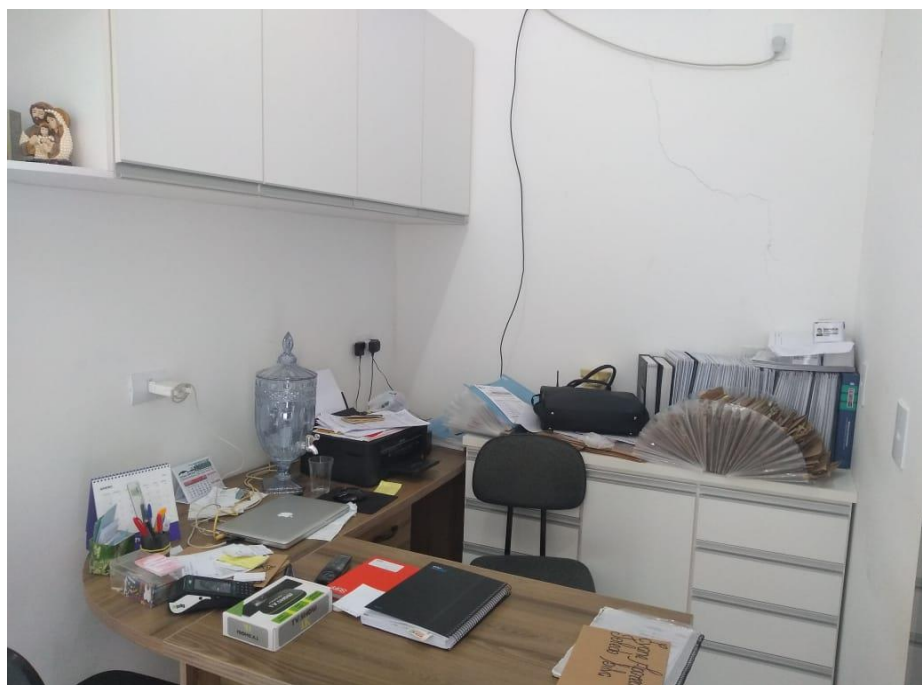
Alguns materiais como resinas, material de clareamento dental, enxerto ósseo, Toxina botulínica, soro estéril entre outros necessitam ser armazenado em local de temperatura mais baixa. Estes são mantidos em pequeno refrigerador.

Outro tipo de material também segue o mesmo método de estocagem, são aqueles que não interferem diretamente nas atividades realizadas, mas no conjunto de funcionamento do local, os materiais de escritório, e de higienização.

O material de escritório é armazenado na sala de atendimento inicial ou escritório, separados por compartimentos em gavetas de acordo com função e

utilização. Estes são: canetas, lápis, folhas A4 para impressão, cartões de visitas, fichas clínicas, envelopes materiais de escritório em geral.

Figura 3 - Sala do Escritório



Fonte: A autora, 2019.

Os produtos de higienização e limpeza estão armazenados, na sala de limpeza, onde é realizada a autoclavagem, e lavagem dos instrumentais. Estes são: detergente, desinfetante hospitalar, desinfetante comum, álcool 70%, água destilada, esponja de lavar, água sanitária entre outros.

Figura 4 - Sala de higienização



Fonte: A autora, 2019

## **5 RESEULTADOS E DISCUSSÃO**

### **5.1 Consequência da falta de controle**

Através das observações realizadas foi constatado que a empresa enfrentou diversos problemas com relação as suas avarias. Mercadorias compradas sem necessidade, gerando dificuldade de armazenagem, além da perda de alguns materiais que excederam o prazo de validade. Podemos considerar que o fator causa é a má distribuição do armazenamento destes produtos e falta de um sistema de controle eficaz. Identificamos também a frustração de alguns clientes que não conseguiram realizar o procedimento devido à falta de algum item essencial. A falta de materiais é um problema decorrente, devido ao fato de que o fornecedor faz suas entregas de formas variadas e muitas vezes não completa todos os itens. A causa deste problema foi observada como a má comunicação entre funcionário e fornecedor.

### **5.2 Sugestões para melhorias**

A padronização visa que seja estabelecida uma lógica de distribuição das informações, tendo por finalidade a garantia de que seja igualitária a descrição e que os materiais de mesma categoria contenham as mesmas informações (VIANA, 2002, p. 77).

Foi recomendado pelo autor, que fosse feita padronização do método de armazenamento dos materiais, estes seriam distribuídos de acordo com o tipo de procedimento. Em uma gaveta seriam armazenados apenas os medicamentos e materiais necessários para a realização de determinado tipo de procedimento. A gaveta deverá conter uma identificação que descreva quais os produtos contidos para facilitar o controle e a acessibilidade.

Viana (2002), afirma que a norma é resultado de um acordo entre diferentes partes, em que a empresa e seus colaboradores seguem o contexto, considerando desde normas técnicas as administrativas.

O proprietário do local demonstrou de forma sucinta o interesse no resultado deste trabalho, através de uma conversa informal, estando aberta a possibilidade de mudança. Para que estas medidas sejam eficazes, é necessário que tanto o

proprietário quanto o colaborador, estejam de comum acordo para o estabelecimento destes métodos.

Durante a elaboração deste trabalho foi possível constatar a necessidade da implantação de um sistema, para que seja feita a automatização do controle de estoque no consultório. Foi sugerido pelo autor que seja utilizada uma ferramenta do modelo Microsoft Excel, para a realização do controle de estoque no local. Esta ferramenta trata-se de um modelo em planilha, que permitirá ao gestor realizar o cadastramento de fornecedores, as entradas e saídas de produtos, o controle financeiro, como também ao acesso rápido ao volume de estoque (Figura 6).

Figura 5 - Programa de controle de estoque



Fonte: Egestor. Disponível em: <https://blog.egestor.com.br/planilha-de-controle-de-estoque-excel-gratuita/>.

## 6 CONCLUSÃO

As organizações têm buscado constantemente métodos que diminuam seu custo de produção e aumentem a sua rentabilidade, sem comprometer a qualidade do seu produto ou serviço. O estoque é um setor de essencial para todo o tipo de empresa, sem ele não há como produzir ou prestar um serviço eficiente.

Dessa maneira percebeu se como oportunidade utilizar um método de gestão do controle de estoque, de forma eficiente que tem por finalidade alcançar estes objetivos. No entanto isso só será possível se obtiver colaboração entre gestor e funcionário.

Através das pesquisas utilizadas foi possível compreender a importância da Gestão de estoque e seus benefícios para a empresa. Podemos citar: Melhoria no espaço físico; Organização e praticidade no acesso aos produtos.

Conclui-se que O Consultório Odontológico Leonardo Carvalho Muniz, não possui um sistema de controle de estoque eficiente. Por utilizar o método de controle manual, sujeito a falhas humanas, que muitas vezes causa transtorno no atendimento e prejuízos financeiros. Foi identificado que para este tipo de empreendimento o melhor seria manter um padrão de estoque mínimo.

Acredita-se que o objetivo deste trabalho foi atingindo, pois através deste estudo foi possível identificar as falhas no processo de gestão, suas causas principais, e a possível proposta de solução.

Sugere-se que a entidade estudada adote as medidas apresentas no intuito de estabelecer o melhor desenvolvimento das suas atividades, possibilitando o crescimento e a credibilidade comercial, através do controle contínuo do estoque do consultório.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALT, P. R. C.; MARTINS, P. G. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2003
- AMARAL, J.T; DOURADO. L.O. **Gestão de Estoque**. III Encontro Científico e Simpósio de Educação. Uni salesiano. 2011.
- BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de curso (tcc): ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação Lato Sensu**. São Paulo: Atlas, 2015.
- BOCCATO, V. R. C. **Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação**. Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006.
- BOERSOX, D. *et al.*, **Gestão Logística da cadeia de suprimentos**. 4. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.
- BOERSOX, Donald J. CLOSS, Daivid J. **Logística empresarial: O processo de integração da cadeia de suprimentos**. São Paulo, Atlas, 2001.
- BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei n. 8. 078 de 11 de setembro de 1990, Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providencias. Brasília: Republica Federativa do Brasil, 1990. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 03 nov. 2019.
- CAMPOS, V.F. **TQC: Controle da Qualidade Total (no Estilo Japonês)**. 2ª. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992. (Rio de Janeiro; Bloch Ed.)
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 9. ed. Nova Lima: Falconi. 2014.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.
- DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: princípios, conceitos e gestão**. São Paulo, Atlas. 2012.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5.ed.São Paulo: Atlas,2002.
- NAKAGAWA, M. Ferramenta: Missão, visão e valores. Rio de janeiro: editora Globo, 2010.Disponível em: [https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME\\_Missao-Visao-Valores.PDF](https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Missao-Visao-Valores.PDF) Acesso em:02 nov. 2019.
- OLIVEIRA, D. P. R.**Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 5. ed. SãoPaulo: Atlas, 1998.

PLANILHA DE CONTROLE DE ESTOQUE EXCEL GRATIS. **Egestor**. 17 de Outubro de 2018. Disponível em: <https://blog.egestor.com.br/planilha-de-controle-de-estoque-excel-gratuita/>. Acesso em 03 de jan. 2020.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 7.ed. São Paula: Atlas, 2016.

TADEU, H. F. B. **Gestão de Estoques: Fundamentos, modelos matemáticos e melhores práticas aplicadas**. São Paulo: CENGAGE, 2010

STAKE, Robert E. **Pesquisa Qualitativa Estudando como as coisas funcionam**. São Paulo. Artmed. 2011.

VALADARES, M.C.B. **Planejamento Estratégico Empresarial**. Rio de janeiro: QualityMark, 2002.

VENDRAME, F. C. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais**. Lins: [S. n.], 2008. Apostila da Disciplina de Administração, Faculdades Salesianas de Lins. 66 p.

VIANA, J. J. **Administração de Materiais: Um Enfoque Prático**. São Paulo: Atlas, 2002.

WERKEMA, M.C.C. **As Ferramentas da Qualidade no Gerenciamento de Processos**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.