

---

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE**

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE GESTÃO DE ESTOQUE  
EM UMA CLÍNICA DE DERMATOLOGIA NO MUNICÍPIO DE  
PRESIDENTE PRUDENTE – SP: UM ESTUDO DE CASO**

**MAPPING OF INVENTORY MANAGEMENT PROCESSES IN A  
DERMATOLOGY CLINIC IN THE MUNICIPALITY OF PRESIDENTE  
PRUDENTE – SP: A CASE STUDY**

Daiana Tanii Ito da Silva\*  
Marcus Ayrton Rocha de Lima\*\*

**Resumo**

Um dos grandes diferenciais competitivos que uma organização pode ter está ligado a bons processos. O mapeamento e a análise dos métodos de trabalho contribuem para redução de custos, melhoria da qualidade e satisfação dos clientes. Esta pesquisa tem como objetivo obter resultados com o mapeamento e implementação de melhorias na gestão do processo de estoque de uma clínica de dermatologia no município de Presidente Prudente – SP, criando uma documentação padronizada com manuais e fluxogramas. Como metodologia para o desenvolvimento deste artigo foi realizada uma pesquisa bibliográfica através de fontes teóricas como livros, monografias, teses e periódicos. Com a otimização dos processos foi possível reduzir erros, emitir relatórios gerenciais mais rápidos e fidedignos, diminuir os desperdícios de produtos e prejuízos financeiros, e como resultado obter mais lucro para a empresa.

**Palavras-chave:** Processo. Método. Implementação. Padronização. Fluxograma.

**Abstract**

*One of the great competitive advantages that an organization can have is linked to good processes. Mapping and analyzing work methods contribute to cost reduction, improved quality and customer satisfaction. This research aims to obtain results with the mapping and implementation of improvements in the management of the inventory process of a dermatology clinic in the city of Presidente Prudente – SP, creating standardized documentation with manuals and flowcharts. As a methodology for developing this article, bibliographical research was carried out using theoretical sources such as books, monographs, theses and periodicals.*

---

\* Aluna do curso de Tecnologia em Gestão Empresarial, da Faculdade de Presidente Prudente. Email: daitanii\_jp@hotmail.com

\*\* Professor orientador Esp. em Controladoria e Finanças – Mestre em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional, da Faculdade de Presidente Prudente. E-mail: marcus.lima5@fatec.sp.gov.br

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

*By optimizing processes, it was possible to reduce errors, issue faster and more reliable management reports, reduce product waste and financial losses, and as a result obtain more profit for the company.*

**Keywords:** *Process. Methodology. Implementation. Standardization. flowchart.*

### 1. INTRODUÇÃO

A análise dos processos de negócios é de suma importância para as organizações, pois além de poder contribuir para redução de custos, melhoria da qualidade e aumento da satisfação do cliente, a obtenção de uma metodologia padronizada possibilitará o alcance de um grande diferencial competitivo.

Ao implementar padrões metodologicamente pensados, possibilita-se uma operação consistente e produtiva do negócio. Nesse sentido o mapeamento de processos é uma ferramenta de gestão que deverá permitir a compreensão necessária para a melhoria contínua do empreendimento.

A gestão de estoque tem um papel importante para o sucesso do negócio, e gerir o estoque é administrar o capital de giro, pois são considerados capital imobilizado que não geram lucros imediatos à organização. Estoques baixos geram perda de venda e receita, já estoques altos acarretam custos operacionais e afetam o caixa.

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo o mapeamento e implementação de melhorias na gestão do processo de estoque de uma clínica de dermatologia no município de Presidente Prudente - SP.

Atualmente, na clínica de dermatologia, os processos de controle de estoque dos produtos utilizados são ineficazes gerando alguns gargalos na gestão destes. O *software* médico utilizado na clínica, não contempla um módulo de gerenciamento de estoque, dificultando a emissão de relatórios para a contagem, controle de entrada, saídas dos produtos utilizados pelos pacientes e a compra precisa de um novo lote de produtos baseando-se em históricos anteriores de utilização por demanda. Para manter a organização nos processos do estoque foi instituído um controle através de uma planilha do Microsoft Excel, porém esta solução não está atendendo o gerenciamento do estoque e problemas têm ocorrido por falta de processos mais eficazes.

Foi necessário mapear os processos, documentar, desenvolver e implementar uma nova gestão de estoque com base em uma nova proposta de gerenciamento para o setor, dentre as

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

ações a criação e implementação de nova planilha que foi desenvolvida para melhorar a eficácia do gerenciamento dos estoques. A metodologia aplicada foi a de estudo de caso, mas também houve pesquisas bibliográficas e entrevista com os envolvidos no processo.

### 2. JUSTIFICATIVA

O gerenciamento dos estoques é uma estratégia importante para a gestão do capital de giro. Os problemas encontrados, como a falta de produtos, desperdício e deterioração da mercadoria são sinais de que os insumos empregados pelo estabelecimento não estão sendo controlados com eficiência, podendo acarretar prejuízos ao negócio. Uma boa gestão de estoque passa por equilibrar compras, armazenagem e entregas, coordenando as entradas e o consumo de materiais, movimentando o ciclo da mercadoria. Deste modo, o presente estudo justifica-se por identificar a necessidade que a clínica tem de melhorar o desempenho da gestão de estoque, a fim de melhorar seu planejamento, tomadas de decisão e, conseqüentemente, a entrega de resultados.

E por fim, este estudo justifica-se por propor uma reflexão sobre a potencial contribuição que a gestão de estoque oferece ao aperfeiçoamento das atividades e rotinas de trabalho dentro das organizações modernas, no caso específico deste trabalho a clínica de dermatologia estudada.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivos gerais

O presente estudo tem como o objetivo principal mapear, padronizar e aplicar os processos da gestão de estoque tornando a rotina e atividades da empresa uniformes através de uma gestão eficaz. Colocar em prática uma operação de processos consistente e produtiva para planejar, organizar e controlar melhor a gestão do estoque de produtos da clínica, criando uma documentação adequada com manuais e fluxogramas.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Determinar qual processo da clínica seria mapeado;
- Identificar quem são os fornecedores do processo, que geram os *inputs*;

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

- Apontar as entradas dos processos;
- Verificar os elementos do processo;
- Indicar as saídas do processo;
- Diferenciar quem são os clientes do processo;
- Mapear e documentar o processo.

### 4. METODOLOGIA

Como forma de alcançar os objetivos propostos, as metodologias usadas foram uma pesquisa básica de abordagem qualitativa, cujo objetivo é descrever as mudanças ocorridas na empresa, ou seja, verificando o antes e depois dos processos sistêmicos e manuais da empresa, de modo a conseguir avaliar a melhor forma de reproduzir, aprimorar, facilitar e introduzir no sistema de gestão.

Segundo YIN (2005), um estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente, visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito, pode-se perceber que aplicação do estudo de caso proporciona melhor visão e compreensão dos processos.

O levantamento de dados ocorreu por meio de visitas *in loco* e entrevista com a funcionária responsável pelas mercadorias estocadas. A entrevista foi estruturada por um questionário com base nas proposições de mapeamento do sistema ora estudado e foi elaborado pelos autores do estudo. Os dados disponibilizados pela empresa foram analisados em relação à literatura. Com as informações levantadas e analisadas, foi possível propor melhorias no processo de gestão dos estoques.

Para Andrade (2017), a pesquisa básica é focada na melhoria das teorias científicas através do pesquisador, comumente buscando atualizações de seus conhecimentos do objeto de investigação.

Este trabalho possui natureza aplicada e abordagem qualitativa. Seu objetivo é de caráter exploratório, dado que proporciona maior familiaridade com o problema, e descritivo, porque expõe características de uma determinada população ou fenômeno, envolvendo técnicas de coleta de dados. O método científico utilizado é dedutivo, envolve uma análise de problemas do geral para o particular. A realização desse trabalho se deu por meio de observação direta e de entrevistas.

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Conforme Lakatos e Marconi (2010) a abordagem qualitativa é uma metodologia que tem como objetivo analisar e interpretar de maneira mais profunda os aspectos da complexidade do comportamento humano, ela visa fornecer uma análise mais detalhada sobre tendências comportamentais, investigações, hábitos e atitudes.

Para dar sustentação conceitual foram realizadas pesquisas bibliográficas que se valeram do levantamento de fontes teóricas como livros, monografias, teses, periódicos, jornais, vídeos e outros.

### 4.1. O estudo de caso

A clínica de dermatologia objeto deste estudo existe desde junho de 2015 e presta serviços na área da saúde no município de Presidente Prudente/SP e cidades da Região.

Dentre os principais serviços prestados e atividades executadas pela clínica estão: marcação de consultas dermatológicas, exames médicos, procedimentos estéticos e cirúrgicos na área da dermatologia dentre outros.

O estudo desse caso foi realizado no 1º semestre do ano de 2023.

### 4.2. Diagnóstico

O estoque da Clínica é composto por cerca de 30 tipos de produtos utilizados em dermatologia para os mais diversos tipos de procedimentos estéticos. Estes são gerenciados através de uma planilha no *Microsoft Excel*, porém esta ferramenta não atende as necessidades que foram identificadas no mapeamento deste processo, que são; a falta de controle por data das entradas e saídas dos produtos e emissão de relatórios para controle de vencimento, gerando erros na previsão de quantidade de produtos a serem repostos e tornando o sortimento com produtos sem saída e com o prazo de validade para vencer.

Alguns problemas verificados:

- Controle inadequado com entradas e saídas de produtos do estoque sem definição de data.
- Estoque com grande capital de giro investido. A falta de controle impossibilita ao gestor conhecer o consumo médio dos materiais e pode fazer a empresa comprar mais do que o necessário, aumentando, de maneira desnecessária, o uso de capital de giro.
- Prejuízo com a perda de produtos devido ao prazo de validade.

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

- Falta de emissão de relatórios precisos que permita conhecer mais o cliente e saber quais são seus gostos e hábitos de consumo para uma nova compra de produtos.

### 5. REVISÃO DA LITERATURA

Uma das razões para buscar uma melhor gestão de estoque é ter um melhor controle dos insumos dispostos na empresa e fazer manutenção do estoque, deixando-o equilibrado para evitar perdas. Entende-se esse processo por otimizar a utilização de seus recursos refletindo na saúde financeira da empresa. Ter um estoque grande é sinônimo de dinheiro parado o que não é o objetivo da empresa.

Para solidificar o entendimento dos conceitos apresentados neste estudo, é necessário trazer à tona alguns fundamentos sobre o tema.

#### 5.1 Logística

Conforme Ballou, (2006), análises foram realizadas, ao longo do tempo para se determinar os custos referentes à aplicação da logística. Através dessas informações, verificou-se que os custos logísticos variam em torno de 4 % a até 30 % sobre as vendas como um todo, demonstrando a importância da logística e seu estudo nas organizações.

A logística é composta de processos e meios que fazem com que os produtos fluam e sejam distribuídos aos consumidores. A logística é uma das responsáveis por agregar valor na cadeia de suprimentos, tendo o intuito estratégico de armazenagem, seja de mercadorias, produtos acabados ou matérias-primas para se estabelecer as melhores formas de benefícios em relação aos seus gastos.

Assim sendo por meio da gestão de estoque a logística se torna um diferencial competitivo, pois está relacionada em cada estágio de cadeia, onde são fornecidos dados para uma tomada de decisão. São elaborados os planejamentos por meio da informação, com estimativas e previsões daquilo que realmente os clientes irão consumir no futuro e estimar seus custos, e com isso estabelecer melhor desempenho nos gastos da empresa (WANKE, 2011).

#### 5.2 Estoque

Imprescindível se faz colocar que há diferença entre controlar estoques e gerir estoque. O controle dos itens armazenados é uma parte importante, pois diz respeito a ações de organização física dos itens, segurança física destes, enquanto a gestão dos estoques é saber o

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

que manter, quando manter, quanto manter, quando pedir. Isto impacta o caixa das empresas.

Comumente, as empresas possuem um local utilizado para armazenar seus materiais utilizados nas atividades desenvolvidas no seu cotidiano, seja uma indústria, comércio ou empresas de serviços, todas de alguma forma possuem estoques.

O estoque deve funcionar como elemento regulador do fluxo de materiais da empresa, isto é, como a velocidade com que chega à empresa é diferente da que sai, há necessidade de certa quantidade de materiais, que hora aumenta hora diminui amortecendo as variações (PROVIN; SELLITTO, 2011).

De acordo com Ballou (2006), estoques são pilhas de matérias-primas, insumos, componentes, produtos em processo e produtos acabados que aparecem em numerosos pontos por todos os canais logísticos e de produção da empresa. Já Martins e Campos Alt (2009), afirmam que estoque é o acúmulo armazenado de recursos materiais em um sistema de produção e/ou operações.

Estoques são quaisquer quantidades de bens físicos que sejam conservados, de forma improdutivo, por algum intervalo de tempo; constituem estoques tanto os produtos acabados que aguardam venda ou despacho quanto matérias-primas e componentes que aguardam utilização na produção (MOREIRA, 1996 apud BERGE Set al,2010).

Assim, o estoque não é apenas os produtos que estão armazenados nos depósitos, mas também deve-se levar em consideração os produtos que estão expostos nas prateleiras em exposição para o consumidor. O gerenciamento de estoque surge com a necessidade de controlar tudo que entra através da compra de produtos de diversos segmentos, visto que ele sairá através de venda direta para o consumidor, portanto, neste período esses materiais que ficam nos depósitos ou no ambiente produtivo são considerados como estoque.

### **5.3 Gestão de estoques**

O ato de controlar a quantidade de produto armazenado, decidir quando fazer uma nova compra, a organização e distribuição por lotes ou datas, identificação, classificação e outros, pode se denominar de gerenciamento de estoque ou de gestão de estoque. Gerenciamento de estoque é o processo integrado pelo qual são obedecidas às políticas da empresa e da cadeia de valor com relação aos estoques. A abordagem reativa ou provocada usa a demanda dos clientes para deslocar os produtos por meio dos canais de distribuição (BALLOU, 2006).

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Gerenciamento de estoque nada mais é do que fazer um total planejamento de como controlar os materiais dentro da organização, trabalhando exatamente com base no que a empresa necessita para as determinadas áreas de estocagem, objetivando manter o equilíbrio entre estoque e consumo. Este controle pode ser mais bem aplicado por meio de sistemas integrados de gestão.

Na maioria dos casos o custo decorrido da permanência de estoques pode ser tão relevante como o custo envolvido em sua falta, por esta razão, faz-se necessário um efetivo processo de gestão (LOPES; LIMA, 2008).

### **5.4 Processos de negócios**

Os processos são a forma de se executar as tarefas nas organizações, sua importância para os negócios independe do segmento da empresa. Todos os setores de uma empresa têm métodos de trabalho.

Para Hammer e Champy (1994), o processo empresarial pode ser definido como um conjunto de atividades com uma ou mais espécies de entrada, que gera uma saída de valor para o cliente. Assim, a entrega dos produtos ao cliente pode ser considerada o valor criado pelo processo.

Segundo Chiavenato, processo significa uma sequência de ações que se sucedem para chegar a um determinado ponto. Uma maneira sistemática de fazer as coisas. É um meio, método ou maneira de conduzir certas atividades (CHIAVENATO, 2004).

### **5.5 Fluxogramas**

Desenhar processos de negócios envolve estruturar fluxogramas, que são a maneira visual para se entender os fluxos de trabalho nos empreendimentos.

Segundo Oliveira (2013), o fluxograma consiste na representação gráfica que, utilizando de diferentes formas geométricas representativas, apresenta a sequência de um trabalho de forma analítica, caracterizando as operações, os responsáveis e/ou unidades organizacionais envolvidas. Ainda elucida as várias etapas de processos, facilitando o entendimento, a identificação de gargalos e de pontos de melhoria.

Cruz (2013, p. 115) entende por fluxograma uma técnica que pode assumir diversas nomenclaturas, formas e pequenos detalhes distintos, mas que não invalidam a ideia geral de

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

‘desenhar o fluxo’ de processos, que consiste no significado etimológico da palavra fluxograma. Para Cruz (2013), fluxograma é a representação da sequência de operações de um processo.

### 6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

#### 6.1. Descrição detalhada do processo – situação antes da implementação

Como forma de entender como era feito o processo, foram necessárias algumas ações como a entrevista realizada com a responsável do estoque da clínica para empatizar com o problema e seguirmos com a solução.

Para realizar a checagem do estoque é emitido ao final de cada mês um relatório com o saldo atual dos produtos para verificação do prazo de validade ou compra se necessário no mês seguinte, caso o saldo de determinado produto esteja baixo uma nova compra será programada, ou se a validade de algum lote estiver próxima ao vencimento uma campanha promocional será acionada e trabalhada para que o produto seja utilizado e não seja perdido.

Ao verificar o relatório e determinando quais produtos e quantidades serão repostos uma nova compra é efetuada pelo médico responsável da clínica.

Quando o pedido é entregue pelo fornecedor é hora de checar o recebimento e dar entrada aos novos produtos que acabaram de chegar na clínica através da única forma que há, atualmente, de controlar a entrada e saída desses produtos, pela planilha do *Microsoft Excel* extremamente básica e carente de recursos.

O processo de cadastramento de produtos na planilha: cadastra-se o nome do produto, caso este não exista na planilha, registra-se a quantidade adquirida do produto ou se for uma reposição de um produto já existente com baixo saldo, apenas será adicionado a nova quantidade sobre a anterior já existente, em outra coluna insere-se a quantidade de saída dos produtos. Realizada a entrada dessa nova compra, os produtos serão armazenados em seus devidos lugares e a cada utilização por paciente a baixa deve ser dada ao final do procedimento no controle do estoque, seguindo assim até o fim do mês regente para então um novo ciclo se iniciar com a emissão de um novo relatório com o saldo de produtos e realização de uma nova compra se necessário no mês subsequente ou realização de campanha promocional para liquidação de produtos com data de validade próxima ao vencimento.

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Como forma de compreender melhor o conjunto de procedimentos adotados anteriormente ao estudo, foram resgatadas planilhas existentes e confeccionado um fluxograma da situação.

### **6.2. Armazenamento dos produtos no estoque**

O método de controle de estoque físico utilizado na clínica é o PEPS (Primeiro que entra é o primeiro que sai). É um dos métodos de controle de estoque mais conhecidos e a ideia é simples: quando um produto é retirado do estoque, prioriza-se o produto mais antigo, isso significa que os primeiros itens comprados pela empresa são os primeiros itens a serem vendidos para os clientes.

O padrão PEPS é indispensável quando a empresa trabalha com produtos perecíveis, pois tende a fazer com que o item mais antigo seja o primeiro a ser vendido, outra vantagem do PEPS é facilitar a gestão financeira da sua empresa. Ao trabalhar com o preço de custo por unidade do estoque, em vez da média do preço de custo de todas as unidades, é possível diferenciar o preço de venda do mesmo produto. Isso favorece o repasse de aumentos e descontos obtidos nas compras mais antigas em relação às compras mais recentes.

### **6.3 Benefícios do novo projeto**

Ao verificar a necessidade da mudança do processo atual, relacionados abaixo estão alguns dos benefícios que se espera alcançar:

- Redução de desperdícios.

Um acompanhamento mais eficiente do estoque reduz as chances de excesso de mercadorias, manter um grande estoque pode apresentar diversos riscos para a empresa, como roubo, danos ao produto, produtos fora do prazo de validade, além de ocupar um espaço que pode ser usado para outros fins. Ter essa organização na gestão das mercadorias contribui para que não haja produtos remanescentes e que o capital empregado na compra das mercadorias não seja perdido.

- Auxiliar no planejamento financeiro.

O controle de estoque não influencia apenas no nível operacional do estabelecimento, ele também influencia na gestão financeira e estratégica da empresa.

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Com um controle assertivo dos insumos a empresa pode vir a fazer um planejamento estratégico de suas ações e metas, podendo mensurar com eficiência o custo das operações e do lucro do empreendimento.

- Alinhamento dos setores da empresa.

Ao mensurar melhor os insumos disponíveis na empresa e obter as informações, elas ficaram disponíveis para que outros setores da empresa possam acompanhar e trabalhar com base nessas informações alinhando o conhecimento entre os setores e evitando falhas na comunicação, sem correr o risco de vender um produto que não esteja disponível ou fora do prazo de validade, entre outros contratempos.

- Melhorar o processo de compra.

Saber o que comprar e quando comprar é o atual desafio da empresa e uma boa gestão de estoque pode contribuir para a otimização.

Esse processo de compra afeta o capital disposto pela empresa e saber a quantidade certa do que comprar e quando pode evitar desperdício e futuros prejuízos tornando o processo de compra e abastecimento do estoque mais fácil.

- Otimizar a utilização dos recursos.

Uma das razões para a busca por uma melhor gestão de estoque é para se ter um melhor controle dos insumos dispostos na empresa e fazendo manutenção do estoque e deixá-lo equilibrado para evitar perdas.

Entende-se esse processo por otimizar a utilização de seus recursos refletindo na saúde financeira da empresa. Ter um estoque grande é sinônimo de dinheiro parado o que não é o objetivo da empresa.

Uma nova planilha de controle de estoque foi desenvolvida e com isso muitos benefícios;

- Controle das entradas e saídas: Na planilha antiga não se tinha o controle de entradas e saídas especificadas, no novo modelo de controle de estoque será possível identificar às movimentações com datas e de forma mais clara e organizada.

- Verificação de validade: Na forma antiga a verificação da validade do produto era feita de forma manual, ou seja, era no “olho” o que acontecia de identificar a data de validade muito próximo ao vencimento. Com a nova planilha é possível identificar os produtos com data de validade com até um mês de antecedência, assim evitando prejuízos.

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

- Relatórios mais rápidos: Um outro problema era a demora em gerar relatórios de um a dois dias dependendo de como estava a atualização do controle de estoque. Nesse novo controle os relatórios serão gerados automaticamente de acordo com o preenchimento das entradas e saídas por meio de gráficos.

Foi criado, como forma de dar suporte à nova metodologia de controle uma documentação contendo manual e fluxograma, o que deverá facilitar o treinamento de futuros usuários.

### 7. CONCLUSÕES

A gestão do estoque torna a tomada de decisões mais assertivas e é um pilar importante para manter a saúde financeira da empresa. A partir dela há equilíbrio nas compras, armazenagem e entregas, com controle de entradas, consumo e movimentação de materiais. Entre os principais ganhos de fazer um controle de estoque, estão: a otimização dos recursos, a redução de desperdícios e uma gestão financeira mais completa.

Com os novos processos implementados (nova planilha desenvolvida), a empresa poderá propor treinamentos aos atuais e futuros funcionários da empresa através do manual do novo processo de gestão de estoque.

A padronização dos processos é essencial para estabelecer indicadores para o controle e acompanhamento das métricas estabelecidas pelo setor financeiro da empresa, esses indicadores agora são acompanhados pelos gráficos gerados automaticamente pela nova planilha e detalhada por produto e em um período anual na aba “saldo de estoque” e “produtos”. Anteriormente, quando os processos não seguiam um padrão e não tinham um manual com as operações definidas, as atividades eram executadas de forma aleatória pelo funcionário responsável pelo controle de estoque e não seguia um padrão uniforme, comprometendo as operações e dificultando outras pessoas de realizarem as mesmas operações caso esse funcionário se ausentasse de suas funções por algum motivo.

As melhorias que foram desenvolvidas e implantadas com o novo modelo de controle de estoque para a gestão de processos poderão refletir em todos outros setores da empresa de forma positiva e significativa. Com a otimização dos processos será possível efetuar um planejamento financeiro mais fidedigno, reduzir erros, emitir relatórios gerenciais mais rápidos e próximos da realidade e principalmente diminuir os desperdícios de produtos e prejuízos financeiros, e como resultado obter mais lucro para a empresa.

---

## FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE

Sugere-se, a partir desta pesquisa, a implantação de um ERP de gerenciamento de estoque para aumentar a eficiência da gestão do estoque e o estudo e mapeamento dos processos nas demais rotinas administrativas da clínica, possibilitando o melhor entendimento das tarefas e promovendo aos funcionários da clínica mais conhecimento da realidade e dos resultados obtidos através do mapeamento de processos, podendo ser esse outro tema para futuros estudos.

### REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. **Introdução a Metodologia do Trabalho Científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

INVESTOR avaliações. **Método peps: saiba como fazer o controle de estoque**. Investor Avaliações, 2024. Disponível em: <<https://investorcp.com/gestao-empresarial/metodo-peps/>>. Acesso em: 02 maio 2024.

BALLOU, R. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. 5. ed. Tradução Raul Rubenich. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2006.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 3. ed. compacta. Rio de Janeiro: Campus, 2004, 492 p.

CRUZ, T. **Sistemas, métodos & processos: administrando organizações por meio de processos de negócios**. 2. ed. Revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Atlas, 2005.

CRUZ, T. **Sistemas, organização e métodos. Estudo integrado orientado a processos de negócios sobre organizações e tecnologias da informação. Introdução à gerência do conteúdo e do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2013.

HAMMER, M.; Champy, J. **Reengenharia: Revolucionando a Empresa em Função dos Clientes da Concorrência e das Grandes Mudanças da Gerência**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOPES, A. R. **Planejamento e Controle da Produção: Um Estudo de Caso no Setor de Artigos Esportivos de uma Indústria Manufatureira**. Rio de Janeiro: XXVIII encontro nacional de engenharia de engenharia de produção. XXVIII encontro nacional de engenharia de produção, 2008.

LOPES, P. S. **A gestão dos processos administrativos no âmbito de uma clínica médica**. Restinga Sêca: Antônio Meneghetti Faculdade, 2018. Disponível em: <[http://repositorio.faculdadeam.edu.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/306/TCC\\_ADM\\_P](http://repositorio.faculdadeam.edu.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/306/TCC_ADM_P)>

---

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE**

RISCILA\_SANTOS\_LOPESAMF\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 02 maio 2024.

MACIEIRA, B. E. M. **O processo nosso de cada dia, modelagem de processos de trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

MARCELINO, E. D. C. **Sistema de gerenciamento de estoque**. 2022. Trabalho de conclusão de curso. (Curso superior de tecnologia em Gestão Comercial). Faculdade de Tecnologia de Assis, Prof. Dr. José Luiz Guimarães. Assis, 2012. Disponível em: <<http://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/11255/1/Sistema%20de%20gerenciamento%20de%20estoque.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2024.

MARTELLI, L. L.; DANDARO, F. **Planejamento e controle de estoque nas organizações**. Revista Gestão Industrial. Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR Campus Ponta Grossa - Paraná - Brasil ISSN 1808-0448 / v. 11, n. 02: p. 170-185, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/2733/2172>>. Acesso em: 02 maio 2024.

MARTINS, P. G.; CAMPOS ALT, P. R. C. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2009.

MOREIRA, D.A. **Introdução à administração da produção e operações**. In: **Administração da produção e operações**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1996. cap1, p.1-24.  
OLIVEIRA, R. P. D. **Sistemas, organização e métodos**. São Paulo: Atlas, 2013.

PROVIN T. D.; SELMITTO A. M. V. **Política de Compra e Reposição de Estoques em uma Empresa de Pequeno Porte do Ramo Atacadista de Materiais de Construção Civil**. Revista Gestão Industrial. v. 07, n. 02: p. 187-200, 2011.

SILVA, C. V.; RIBEIRO, M. C. G.; MOREIRA, T. S. **Gestão de estoque: as dificuldades que uma empresa enfrenta em consequência do mau gerenciamento de estoque**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Técnico em administração) - Etec Padre Carlos Leôncio da Silva, Lorena, 2021. Disponível em: <<http://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/7066>>. Acesso em: 02 maio 2024.

WANKE, P. **Gestão de estoques na cadeia de suprimentos: decisões e modelos quantitativos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 367 p.

YIN, R. **Estudo de Caso. Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

### **Agradecimentos**

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus por ser a base das minhas conquistas.

---

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PRESIDENTE PRUDENTE**

Agradeço a minha família, principalmente ao meu esposo Weldon Ito e a minha filha Maria Eduarda Tanii Ito, meus alicerces, que me apoiaram e me deram forças para superar todos os desafios e por terem compreendido minha ausência e muitas vezes minha falta de paciência.

Agradeço aos meus pais, Tomio Tanii (*in memorian*) pilar da minha formação como ser humano, meu maior e melhor orientador na vida e Neide Tanii, minha amada e doce mãe, sem eles não teria chegado até aqui. Este trabalho é especialmente dedicado a eles com todo o meu amor e gratidão.

Agradeço ao meu irmão, Fábio Tanii que apesar da distância sempre esteve ao meu lado, me apoiando e incentivando.

Agradeço ao meu professor e orientador Marcus Ayrton Rocha de Lima pela dedicação em suas orientações prestadas na elaboração deste trabalho e colaborando no desenvolvimento de minhas ideias.

Enfim, este trabalho é dedicado a vocês que fizeram parte dessa etapa em minha vida.