

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM  
GESTÃO HOSPITALAR**

**JEFERSON ALVES CRUZ**

**IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE  
ESTOQUE EM UMA EMPRESA DE HOME CARE DA REGIÃO  
NORTE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**JEFERSON ALVES CRUZ**

**IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE  
ESTOQUE EM UMA EMPRESA DE HOME CARE DA REGIÃO  
NORTE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**JOINVILLE, 2014**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE  
CURSO GESTÃO HOSPITALAR**

**JEFERSON ALVES CRUZ**

**IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE  
ESTOQUE EM UMA EMPRESA DE HOME CARE DA REGIAO  
NORTE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**Trabalho de conclusão de curso  
submetido ao Instituto Federal  
de Educação, Ciência e  
Tecnologia de Santa Catarina  
como parte dos requisitos de  
obtenção do título de Tecnólogo  
em Gestão Hospitalar.**

**Orientadora: Reginalda Maciel  
Msc**

**JOINVILLE, 2014**

Cruz Jeferson Alves.

Implantação de um Sistema de Gerenciamento de Estoque em uma Empresa de Home Care da Região Norte de Santa Catarina/Cruz Jeferson Alves – Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2014. 50f

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de Santa Catarina, 2014. Graduação. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade: Presencial.

Orientador: Reginalda Maciel, Msc.

1. Home Care 2. Sistema de Gerenciamento de Estoque 3. Procedimento Operacional Padrão.

I. Título

**IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE  
ESTOQUE EM UMA EMPRESA DE HOME CARE DA REGIÃO  
NORTE DE SANTA CATARINA**

**JEFERSON ALVES CRUZ**

**Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, ciência e Tecnologia de Santa Catarina.**

**Joinville, 23 de novembro de 2014.**

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Reginalda Maciel, Mestre.  
Orientador

---

Prof. Leticia Ayako Ishikawa  
Avaliador

---

Prof. Lidiane Back  
Avaliador

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabalho a minha mãe Rosemari Alves Cruz que é uma mulher incrível e me ensinou que não se deve ter medo de lutar para a concretização de nossos sonhos.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar a Deus pelo dom da vida e por ter me dado saúde para eu completar essa jornada. Aos meus pais pela concepção, pois sem eles este trabalho e muitos dos meus sonhos não se realizariam. Mas principalmente a minha mãe que me criou com amor e me ensinou os princípios básicos da vida, aos meus irmãos que mesmo estando longe sei torceram por mim e a todos que contribuíram de alguma forma para minha graduação. Em especial aos amigos Dalton Venâncio que teve uma parcela de culpa para que eu estivesse realizando o vestibular, Céli Hend, Milaine Bonetti, não poderia ficar sem mencionar Luciana Prado pelas palavras de incentivo nos momentos de cansaço e à minha orientadora Reginalda Maciel pelo tempo, conhecimento que se dispôs a me doar.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”.  
Charles Chaplin”



## RESUMO

A busca de serviços de saúde alternativos, junto ao fato do envelhecimento da população mundial, onde segundo a ONU a população de idosos serão 20% da população mundial em 2050. Acelerou o surgimento da nova modalidade de Home Care ainda desconhecida por muitos diminui os custos se comparada ao atendimento hospitalar, mas para gerenciar esse tipo de empresa e manter-se no mercado se faz necessário um bom gerenciamento de estoque e o uso de ferramentas fundamentais para se obter estratégias empreendedoras em especial essa modalidade. Contudo é necessário ressaltar que para alcançar um resultado satisfatório de um investimento em Sistema de Gestão de Estoque é preciso uma interação entre os colaboradores e o sistema, e uma avaliação prévia da empresa com relação ao que o sistema pode realmente proporcionar. Para demonstrar essa necessidade buscou-se mencionar autores consagrados e suas afirmações analisando junto a prática vivenciada pelo autor em uma empresa do ramo. O objetivo deste estudo foi à implantação de um Sistema de Gerenciamento de Estoque, a fim de evidenciar seu processo e como parte do estudo foi criado novas rotinas para facilitar, o roteiro serve de guia prático, para implementação de um Procedimento Operacional Padrão. A falta de planejamento, rotatividade e a não capacitação dos funcionários são fatores que influenciaram as dificuldades para utilização do SGE anteriormente implantado, e para obter sucesso do novo sistema se faz necessário investimento em treinamentos e planejamento.

Palavras-chave: Home Care, Sistema de Gerenciamento de Estoque, Procedimento Operacional Padrão.

## **ABSTRACT**

The search for alternative health services , together with the fact of an aging world population, where the United Nations says the elderly population will be 30 % of the world population in 2050 accelerated the emergence of the new type of Home Care still unknown by many cuts costs compared to hospital care , but to manage this kind of company and stay on the market is a good inventory management is necessary and the use of basic tools to get entrepreneurial strategies in particular this modality . However and necessary to point out that to achieve a satisfactory result of an investment in Inventory Management System and takes a interaction between the employees and the system , and a preliminary evaluation of the company with respect to the system can actually provide . To demonstrate this need sought to be mentioned renowned authors and analyzing their claims with the practice experienced by the author in a branch company. The objective of this study was to implement a stock management system for inventory control, in order to show your process and as part of the study was created to facilitate new routines , the script serves as a practical guide to implementing an Operating Procedure standard . The lack of planning , turnover and training of staff are not factors that influenced the difficulties to use the previously implanted SGE , and for success of the new system is needed investment in training and planning.

**Keywords:** Home Care , Inventory Management System, Standard Operating Procedure .

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AD – Assistência Domiciliar.

ANVISA – Agencia nacional de Vigilância Sanitária.

APH – Atendimento Pré Hospitalar.

DPOC – Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica.

EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar.

EUA – Estados Unidos da América.

GHC – Grupo Hospitalar Conceição.

HC – Home Care

ID – Internação Domiciliar.

IDNA – Associação Distrito de Enfermagem.

NEAD – Núcleo Nacional das Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar.

NOP – Norma Operacional Padrão.

OHS – Organizações Hospitalares.

ONUBR – Nações Unidas no Brasil.

POP – Procedimento Operacional Padrão

RDC - Resolução da Diretoria Colegiada.

RH – Recursos Humanos.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.

SAD – Serviço de Atenção Domiciliar.

SAMDU – Assistência Medica Domiciliar de Urgência.

SGE – Sistema de Gerenciamento de Estoque.

WEA – Associação de Mulheres.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Justificativa.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Definição Do Problema.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Objetivo Geral.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Objetivos Específicos.....</b>	<b>12</b>
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Home Care.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Gestão De Estoque .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Procedimento Operacional Padrão - Pop.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Sistemas De Gerenciamento De Estoque .....</b>	<b>26</b>
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Tipo De Pesquisa .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Local Do Estudo .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 Coleta De Dados.....</b>	<b>31</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>39</b>
<b>6 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>45</b>

# 1 INTRODUÇÃO

O Home Care é um segmento em expansão, que demanda um planejamento em sua gerência assim como ferramentas auxiliaadoras para um desempenho satisfatório, como qualquer empresa. Devido à globalização encontra-se em constantes mudanças administrativas independentes do seu porte, para um bom andamento dos processos dentro da organização e sua sobrevivência se faz necessário evidenciar a necessidade de buscar a melhoria destes processos que é fundamental para seu crescimento. Dentro desta perspectiva um dos processos mais importante dentro de uma empresa é o Gerenciamento de Estoque, diante deste fator buscou-se contribuir para a área de Gestão de Estoque em Home Care descrevendo como se deu a implantação de um Sistema de Gerenciamento de Estoque neste tipo de empresa, já que existem poucos estudos sobre esta temática (VIANA, 2002).

Este trabalho foi desenvolvido em uma empresa de Home Care com a premissa de aperfeiçoar seus processos, para que se reduzam os números de pedidos de compra sem necessidade, com intuito de controle, disponibilizando de uma ferramenta auxiliar para seus colaboradores no cumprimento das rotinas com ganho de tempo real para desempenhar atividades paralelas como verificar itens faltantes ou sobressalentes dentro do estoque.

Com um Sistema de Gerenciamento de Estoque (SGE) que não era utilizado, optou-se durante o período do estagio ressaltar sua importância, mediante a este fato foi implantado um novo SGE, este recurso é capaz de melhorar as atividades dentro da organização assim como dar oportunidade para que a empresa destacar-se em meio a outras no mercado atual. Diante desta situação, foi necessário adaptar ferramentas para que o novo SGE não se tornasse novamente obsoleto como ocorreu com o sistema anterior, desenvolveu-se formas através de um roteiro para que os procedimentos realizados durante o processo fossem simultaneamente acompanhados pelo sistema, assim

como a inserção de dados que foi fundamental no novo processo de controle do estoque o sistema demonstrou eficiência, mediante a este contexto este trabalho tem como objetivo o estudo da implantação do sistema de gerenciamento de estoque, destacando sua importância dentro do processo de Controle de Estoque garantindo o funcionamento eficiente dentro da empresa em questão e oferecendo um suporte para que o gestor da empresa possa ter um controle fidedigno sobre suas atividades e resultados.

## **1.1 JUSTIFICATIVA**

O gerenciamento de estoques eficiente tem uma importância notável dentro de qualquer empresa, esse fator serve para melhorar seus lucros, otimizando suas receitas e alcançando uma execução satisfatória de seus processos, com isso a empresa passa a tomar melhor algumas decisões já que seu financeiro esta em ordem (Lima, 2004)

O surgimento do Home Care teve seu maior crescimento nesta ultima década, devido a este fato são poucos os trabalhos científicos referentes a esta fatia de serviços de saúde, assim como o surgimento de softwares para processos em Home Care, que já desponta alguns específicos para este ramo. Tampouco existe a utilização de POPs na empresa em questão, com base nessa necessidade foi adotado explanar a importância de um Sistema de Gerenciamento de Estoque (SGE) dentro de uma empresa de HC.

## **1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA**

A empresa em questão passou por mudanças administrativas e possuía um Sistema de Controle de Estoque (SGE), mas não utilizava por não satisfazer às suas

necessidades, no final de 2012 a empresa de Home Care passou a ter a necessidade de controlar melhor seu estoque, optou por implantar um novo SGE, necessitando rever seu fluxo.

Este sistema de gestão de estoque é eficiente e proporcionou melhorias?

### **1.3 Objetivo Geral**

Descrever como ocorreu a implantação do sistema de Gerenciamento de estoque (SGE) dentro de uma empresa de HC em Joinville/SC.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Destacar a importância da informatização no processo de gerenciamento do estoque das empresas de HC.
- Avaliar a eficácia da implantação do SGE através dos pontos positivos e negativos.
- Sugerir a padronização do processo na gestão do estoque.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Home Care

O termo Home Care é de origem inglesa e a palavra “Home” significa “lar” e a palavra “Care” cuidados, unindo as palavras formam-se “Cuidados no Lar”. Tem como objetivos diversos: diminuir custos hospitalares, evitar infecções, proporcionar conforto e segurança ao cliente e à família, manter sua intimidade, assim como no papel social e familiar, e manter suas atividades ocupacionais (SHUTZ; LEITE; FIGUEIREDO, 2007).

Assistência Domiciliar (AD) à saúde nada mais e do que a prestação de serviços de saúde as pessoas de todas as idades em suas casas ou em qualquer lugar que não seja uma instituição (DIECMANN, 1997).

A Assistência Domiciliar teve início no século XIX, como muitas outras instituições da área da saúde, era administrado por entidades que exerciam a caridade, existem dados de que o primeiro Home Care surgiu nos Estados Unidos da América EUA, por volta de 1886 em Boston, sob responsabilidade da Associação de Mulheres, (WEA) e conhecido como Associação Distrito Instrutivo de Enfermagem, (IDNA) que foi o primeiro prestador de cuidados de saúde em casa organizado no país.

A enfermagem pública já era uma ideia da WEA de 1872 quando já haviam criado a primeira escola para formação de enfermeiros nos EUA o New England Hospital para mulheres e crianças atualmente conhecido como Centro Dimock, com todo esse sucesso após a criação da escola e seus serviços comunitários prestados, resolveu estudar métodos para ajudar os pobres de outras cidades do EUA e Inglaterra, já que estavam convencidos de que havia muitas pessoas em especial na comunidade de Boston que precisava de enfermagem e cuidados médicos os quais não tinham renda para pagar, resolveu



contratar um grupo de médicos e enfermeira para trabalhar no Boston Dispensário em 1886. (CARE, 2014)

Com o passar dos anos esse tipo de atendimento evoluiu rapidamente e os atendimentos simples passaram a ser cada vez mais complexos ao ponto de ser regulamentado e exigindo além do quadro de enfermeiras, outros profissionais da área da saúde,

Logo após esse período com a demanda diminuiu permanecendo estático durante algum tempo onde os serviços de HC voltaram a ser requisitada pela população a partir de 1955, quando os tratamentos hospitalares desprendiam de altos custos, não diferentes da época em que vivemos. (ALMEIDA, 2009)

São inúmeras as vantagens alcançadas pelos pacientes e seus familiares dentro da internação domiciliar, desde a falta de leitos em hospitais, problemas com infecções hospitalares, no serviço de internação domiciliar os pacientes tem todos seus familiares em seu entorno propiciando este ambiente aconchegante e familiar que são positivos e fazem toda diferença da internação intra-hospitalar já que também depois de ingressar na internação domiciliar os pacientes podem fazer desde um eletrocardiograma ou uma coleta de sangue sem precisar sair de dentro de sua casa com a mesma tecnologia complexa de um centro hospitalar especializado, também se encontra uma alternativa para pacientes que possuem doenças crônicas e cuidados paliativos, na Argentina já somam já somam 80.000 pessoas assistidas por este tipo de serviço (VÍCTOR INGRASSIA, 2011).

Segundo Laffaire (2011), Em alguns casos pacientes crônicos graves, com infecções severas que necessitam de ventilação mecânica no domicílio, a internação domiciliar é mais aceitável que o paciente permanecer em uma instituição hospitalar durante muito tempo, quando na verdade ele pode ser assistido e receber todo seu tratamento em um ambiente livre de uma contaminação hospitalar, ao lado de familiares, rodeado de uma estrutura simples ou complexa dependendo do caso, nada melhor que este ambiente seja a sua própria casa.

De acordo com Franco (2006) Home Care começou a ter suas atividades iniciais no Brasil se destacando nas empresas privadas, sem nenhum suporte legislativo as empresas do ramo cresciam e tiveram várias interpretações para a definição do serviço prestado e durante muito tempo não existiam experiências em HC no Brasil.

No entanto Mendes (2001) afirma que as primeiras atividades envolvendo Atendimento Domiciliar no Brasil ocorreram no século XX por volta de 1919 como Serviços de Enfermeiras Visitadoras no Rio de Janeiro e nos serviços prestados pela Assistência Médica Domiciliar e de Urgência (SAMDU) que foi criado em 1949 e estava ligado ao Ministério do Trabalho.

Atualmente a palavra Home Care se faz desconhecida para muitas pessoas, no Brasil o termo HC é confundido com os serviços prestados pela mesma, que muitas vezes causa confusão entre os usuários que por não conhecer a terminologia que realmente descreve os serviços que estão sendo contratados pela empresa prestadora de serviços de HC, quando na verdade “Home Care” é a denominação para uma gama de serviços oferecidos pela empresa que podem ser desde a internação domiciliar, atendimento domiciliar, assistência domiciliar, gerenciamento de pacientes no domicílio e terceirização de ambulatórios de empresas. Também equivocadamente se houve comentários de que determinado paciente não está qualificado para alguns serviços ofertados pelo HC, mas na verdade os convênios não cobrem o serviço ou produto oferecido pela empresa de Home Care que não estão previsto no contrato com o usuário, o contrário ocorre para os que são particulares, pois são os mesmos que decidem pelos serviços que lhe foram oferecidos, previamente avaliados por uma equipe multidisciplinar do HC (LEME, 2014).

Dentro do HC apresentam-se modalidades de tratamento importantes que podem facilmente ser confundidas conforme descrito abaixo:

De acordo com Brasil (2006) “**atenção domiciliar:** termo genérico que envolve ações de promoção à saúde, prevenção,

tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas em domicílio” No domicílio são realizadas atividades esplanadas pela equipe multiprofissional que prioriza uma linha de tratamento mais adequada a ser implantada e só poderá ser alterada com a decisão em conjunto da mesma, a qual faz parte os médicos, fonoaudiólogas, terapeuta ocupacional, nutricionista, entre outros profissionais. “**Assistência domiciliar**”: conjunto de atividades de caráter ambulatorial, programadas e continuadas desenvolvidas em domicílio. “**Internação Domiciliar**”: conjunto de atividades prestadas no domicílio, caracterizadas pela atenção em tempo integral ao paciente com quadro clínico mais complexo e com necessidade de tecnologia especializada. “**Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar**”, (EMAD): profissionais que compõem a equipe técnica da atenção domiciliar, com a função de prestar assistência clínica, terapêutica e psicossocial ao paciente em seu domicílio.

“Existe uma ampla produção acadêmica sobre o assunto, embora a produção internacional apresente-se de forma metodologicamente mais organizada e explorada. Em nível nacional, o volume de estudos envolvendo o termo atenção domiciliária – ou outra das denominações indicativas de um tipo de prática realizada no domicílio – ainda é pequeno”. (KERBER, KIRCHHOF E VAZ, 2008, p 487).

Conforme a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 11, dispõe sobre o Regulamento Técnico de Funcionamento de Serviços que prestam atenção Domiciliar. Assistência Domiciliar visa à estabilidade clínica e a superação do grau de dependência do paciente, reunindo no conforto domiciliar os cuidados e a atenção especializados (BRASIL, 2006).

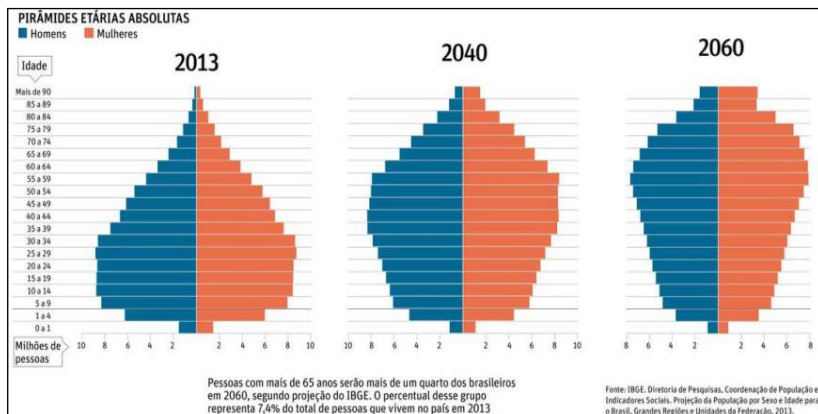
Afirmando também Brasil (2006), que de suma importância ressaltar que esta transição demográfica terá como

consequência uma transição epidemiológica, pois o aumento da proporção de idosos na população levará ao aumento da incidência de doenças crônicas e da demanda por serviços de saúde, sendo assim a população já necessita de cuidados especializados e humanizados com qualidades focadas em seus lares, pois além da comodidade o ambiente familiar proporciona um bem estar incomparável, auxiliando no tratamento ou somente como conforto psicológico por saber que seu lar é seu porto seguro.

De acordo resolução 704/200, Internação domiciliar é uma modalidade de atenção à saúde na qual celebra a assistência ao paciente e família em seu domicílio, realizada por uma equipe multiprofissional e interdisciplinar onde sua missão é: promover, prevenir, recuperar, reabilitar ou acompanhar os pacientes de acordo com seu diagnóstico e evolução nos aspectos físico, psíquico, social, espiritual, mantendo a qualidade, respeito e dignidade humana (ARGENTINA, 2000).

Com o aumento da qualidade de vida da população em geral, busca-se modelos satisfatórios nos cuidados de atenção a saúde. As pessoas têm optado cada vez mais pelo direito ao conforto quando adoecem, junto com o tratamento e os cuidados oferecidos por um HC, as pessoas assistidas por esse modelo de empresa podem alcançar a cura ou a estabilização do seu quadro clínico em menor tempo, quando esta inserida em seu ambiente familiar a consequência é a redução de riscos biológicos já que esta fora do ambiente Hospitalar e um tratamento humanizado e diferenciado escolhido por uma equipe multidisciplinar que define o tratamento mais adequado.

Conforme a Nações Unidas no Brasil (ONUBR, 2014) hoje a população com mais de 60 anos é de 700 milhões de pessoas, e esse número dobrará até 2025, em 2050 a população idosa do mundo será de dois bilhões, quando os idosos serão 20% da população global. Com aumento da população e da idade superior a 50 anos, Será cada vez maior o numero de pessoas que desenvolvem doenças crônicas, partindo de uma visão deste ponto e se faz necessários modelos de assistência que promovam a saúde e bem estar.

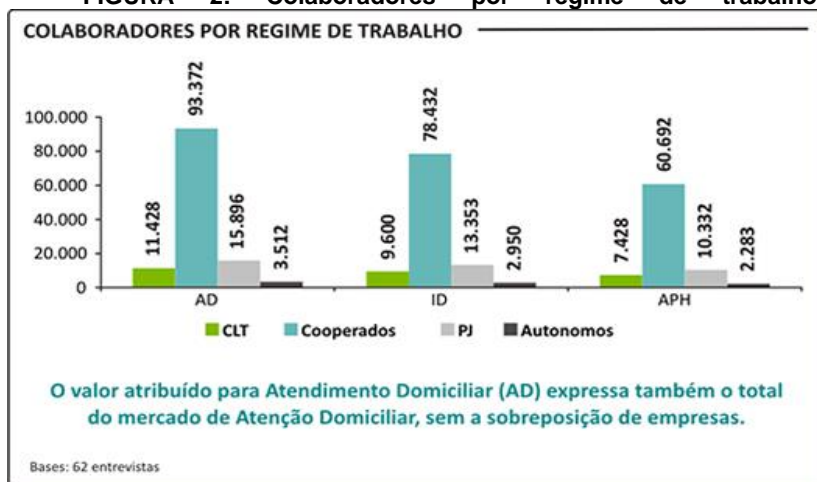
**FIGURA 1: Pirâmides Etárias Absolutas.**

**FONTE: IBGE (2013).**

Atualmente no Brasil a Internação Domiciliar (ID) ou a Assistência Domiciliar (AD) estão em crescimento acelerado devido a vários fatores, como envelhecimento da população, menor custo comparado com uma internação hospitalar convencional, segundo Núcleo de Nacional de Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar (NEAD, 2014) mais de um milhão de pessoas recebem estes tipos de serviço, sendo que o HC emprega cerca de 230 mil pessoas.

Este modelo de prestação de serviços em domicílio e complexo e envolve a captação de mão de obra qualificada, o trabalho cooperativo representa mais de 75% dos Recursos Humanos (RH) do setor de AD e ID 93.372 profissionais neste período.

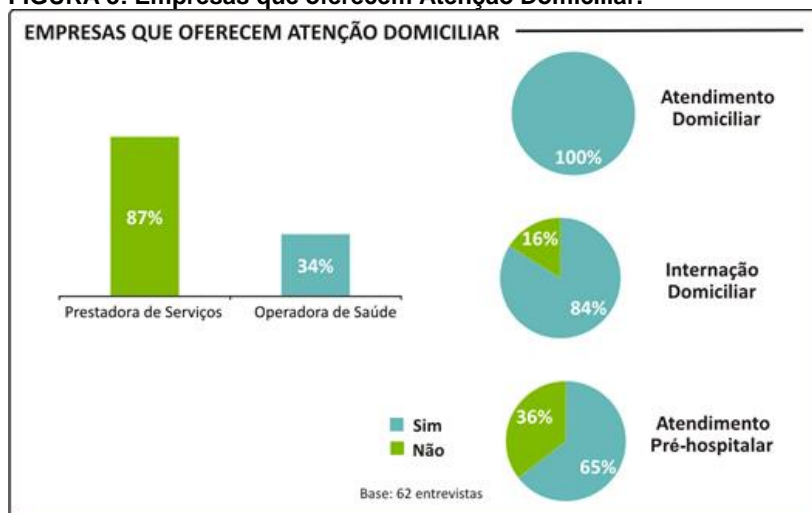
**FIGURA 2: Colaboradores por regime de trabalho.**



**FONTE: NEAD (2014).**

Segundo (NEAD, 2014) os Prestadores de Serviço somam 87% e as Operadoras de Planos de Saúde que também prestam ou terceirizam o serviço somam 34%, sendo que todas realizam Atendimento Domiciliar.

Desse montante realizam a Internação Domiciliar 84% e 65% também fazem o Atendimento Pré Hospitalar ( APH).

**FIGURA 3: Empresas que oferecem Atenção Domiciliar.**

**FONTE: NEAD (2014).**

## 2.2 Custos

Os custos são um dos motivos que fizeram com que os serviços de HC sejam cada vez mais requisitados na assistência a saúde, o que pode ser notado no quadro abaixo em um comparativo do custo do paciente internado sob AD nos EUA, em dólares, por paciente, por mês de acordo com algumas enfermidades

**QUADRO 1 – Comparativo de custos por paciente mensal.**

CONDIÇÕES	ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	ASSISTÊNCIA DOMICILIAR
Adultos dependentes de ventilação	21,570	7,050
Crianças dependentes de Oxigênio terapia	12,090	5,250
Crianças em quimioterapia	68,870	55,950
Insuficiência cardíaca em idosos	1,758	1,605
Antibióticoterapia	12,510	4,650

**FONTE: Adaptado do autor MENDES (2001).**

No Brasil não é diferente o baixo custo alcançado pela Internação Domiciliar, que pode ser confirmado através do estudo do Projeto de Internação Domiciliar do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) em 1999 apresentado por MENDES, (2001) onde o custo total anual de pacientes com Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC) internados no GHC foi de R\$ 7.456,67 contra R\$ 9.825,67 dos pacientes em Internação Domiciliar com a mesma enfermidade do mesmo hospital.

## **2.2 Gestão de Estoque**

A gestão do estoque esta presente em todos os tipos de empresas, é a forma de gerir recursos de uma instituição com valores agregados para aquisição de materiais que são adquiridos para uma utilização futura, que de certa forma um estoque excessivo de um determinado material pode ser considerado recurso parado e por outro lado se faltar ou manter níveis muito baixos podem acarretar perdas econômicas já que para suprir a demanda se faz necessário ter o produto para oferecer ao cliente, com isso pode afirmar que o estoque tem diversas finalidades entre elas podem melhorar o serviço



oferecido incentivar economias, servem como segurança contra aumento de preços dos distribuidores, além disso, quanto mais tempo estes produtos permanecerem dentro da empresa, mais demorado será para obter seu lucro. (BARBIERI; MACHLINE, 2009).

“Os estoques são constituídos por todos os tipos de itens de materiais destinados a venda, ao processamento interno e ao consumo concernentes as atividades fins da organização.”(BARBIERI 2006, p 35).

Segundo Ayres et al. (2010) nas Organizações Hospitalares (OHs) a função do estoque e operacional e preventiva, a gestão de estoque, inclui algumas funções como compras, acompanhamento, armazenagem, planejamento e controle de distribuição sendo um leque amplo de procedimentos dentro da empresa. Conforme Slack et al (1997) estoque é o acúmulo de vários materiais em um sistema, que muitas vezes essa denominação pode referenciar qualquer tipo de material, independente do tipo de recurso que esta sendo estocado, ou onde ele se encontra dentro dos setores.

O sucesso de uma instituição é um conjunto de fatores, humanos, financeiros, mercado, e insumos geridos de forma eficiente. Os materiais de consumo de uma instituição são a base para que o trabalho possa ser realizado. Desta maneira sua gestão deve ser feita de forma a se obter os recursos necessários de maneira mais eficiente possível.

Além disso, Chiavenato (1991) afirma que administração de materiais pode ser simplesmente a existência dos mesmos em um local adequado e quando os setores responsáveis necessitem esteja a disposição para ser usado.

No caso de uma empresa de HC o processo é mais complexo, pois além de gerir os materiais dentro da instituição ela também tem responsabilidade no fluxo e acomodação de materiais dentro da casa do paciente, determinando a quantidade

de insumos que serão utilizados para cada procedimento dentro do seu lar.

Para que haja eficiência na aquisição e gerenciamento do estoque a instituição deve prever quais os recursos utilizará em um determinado período de tempo e realizar a compra destes insumos de maneira que não tenha um estoque sobrecarregado, pois isto significa dinheiro parado, mas também não deve deixar faltar itens, pois isso significaria perder clientes, mas para que o gerenciamento de estoque seja feito de maneira correta, é necessário um bom sistema de informação, que poderá ser feito através de programas específicos ou até mesmo utilizando planilhas ou documentos de texto. Além de um profissional bem treinado para o uso destas ferramentas e local físico adequado. O estoque de uma instituição é iniciado através da previsão de demanda, ou seja, a quantidade de insumos, e quais serão utilizadas em determinado período. Segundo Lacombe e Heilborn (2003) “a informação é o insumo mais importante para as decisões”.

A demanda pode ser recorrente, quando um produto é utilizado de forma frequente pela instituição, ou a demanda sazonal quando a utilização de determinado produto ocorre apenas em algumas situações específicas, como por exemplo, algumas estações do ano quando determinada patologia se manifesta com maior intensidade. Através da previsão de demanda inicial a instituição poderá prever um local adequado para o armazenamento destes itens, que comporte a quantidade necessária no presente em um futuro próximo, além de que este local deverá estar de acordo com as normas vigentes de guarda de materiais.

Após a instituição identificar sua tendência de consumo poderá se utilizar de ferramentas de gestão de estoques, como a conhecida curva ABC e XYZ. Onde a classificação ABC é feita a partir do valor financeiro dos insumos, em que A é o produto mais caro e representa cerca de 20% dos itens em estoque, B são os produtos de valor intermediário e representam em torno de 30% dos produtos, e por fim C que são os materiais de custo mais baixo e são cerca de 50% dos itens em estoque. (AYRES

et al., 2010). Podendo optar pela classificação XYZ os materiais do estoque são classificados de acordo com a sua importância na instituição, onde X são os materiais de baixa criticidade, Y são materiais intermediários e Z são os materiais imprescindíveis. (BARBIERI; MACHLINE, 2009).

Segundo Dias (2008), deve se saber determinar “o que”, “quando” e “quanto” deve permanecer em estoque, ou seja, a quantidade de produtos que a empresa necessita manter, também deve se levar em consideração a periodicidade e quantidade que necessita comprar, assim como comunicar ao setor de compras que deverá verificar aquisição de estoque, para receber esses produtos e armazenar, devendo sempre controlar os materiais estocados de acordo com as necessidades, fornecendo informações da posição do estoque mediante inventários, identificando e retirando do estoque produtos não utilizados ou violados.

Conforme o mercado se aquece e as taxas de juros variam a competitividade global aumenta as empresas se obrigam a trabalhar com estratégias de acordo com seus clientes, mediante a isso a gestão de estoques é essencial à integração de setores e colaboradores priorizando o atendimento dos clientes obtendo um custo mais racional. É necessário que a instituição possua um profissional capacitado e comprometido em alimentar os dados do estoque no sistema. Pois as decisões sobre o gerenciamento do estoque serão baseadas nas informações proveniente desse sistema de dados. (CHIAVENATO IDALBERTO, 1991)

Nas empresas de HC, ocorre a compra de vários materiais de acordo com a demanda, sendo que cada um destes itens possuem normas para seu acondicionamento, podendo afirmar que materiais podem ser:

“Qualquer coisa constituída por matéria, ou seja, qualquer coisa que possui massa. Especialidades farmacêuticas, gêneros alimentícios, cateteres, gases medicinais, respiradores (...) entre outros” (BARBIERE; MACHLINE, 2006, p 08).

As empresas de HC possuem inúmeros materiais entre eles existe uma demanda de medicações que são disponibilizadas aos pacientes de acordo com a prescrição medica e para manter uma empresa bem estruturada nos dias atuais e imprescindível ter disponível uma logística de qualidade, a fim de disponibilizar materiais e medicamentos seguros para seus usuários, pois muitas vezes sua vida depende desse fator e está diretamente relacionada com a qualidade do mesmo, assim como a estocagem desses medicamentos devem ser dispostos adequadamente em local arejado, seguro, organizado e o Serviço de Atenção domiciliar (SAD) que mantiver medicamentos estão sujeitos ao controle especial e devem ter um profissional farmacêutico com registro no órgão responsável (BRASIL, 2006).

### **2.3 Procedimento Operacional Padrão - POP**

Conforme Martins e Laugeni (1999) desde a revolução industrial já se falava em padronização, utilizada na época em fabricações, pela necessidade de apresentação de produtos exatos dentro da conformidade sem rebarbas ou irregularidades em sua superfície.

Nas empresas de saúde também existe a necessidade de prestar serviços com qualidade, pois seus pacientes exigem cada vez mais da instituição para poder reestabelecer sua saúde, sabendo desta necessidade a empresa deve buscar satisfazer esses clientes sabendo identificar quais são suas necessidades (NOGUEIRA, 2003).

A Norma Operacional Padrão (NOP) e o também conhecido Procedimento Operacional padrão (POP) são de suma importância em qualquer processo funcional que visa garantir resultados satisfatórios em cada etapa de uma tarefa com a finalidade de garantir seu processo de forma padronizada (COLENGHI, 2007).

## 2.4 Sistemas de Gerenciamento de Estoque

Para que as instituições obtenham uma ferramenta satisfatória e possam gerenciar seus estoques de forma adequada, podem ser adotados dois modelos essenciais no cumprimento dessa atividade, sendo pelo gerenciamento manual caracterizado por meio de fichas de prateleiras e controles de gerenciamento mecanizado, que é a prática mais comum em empresas que utilizam controle de forma informatizada. (Viana, 2002).

O gerenciamento do estoque é de suma importância para que o gestor saiba quais os produtos agregam mais valor, pois também gera viabilidade econômica e financeira, servindo como auxílio no controle de desperdícios, pode se apurar valores como investimentos desnecessários, existem materiais com saída constante que faz o gestor comprar quantidades maiores para suprir sua necessidade e comprar com menos frequência já que a cada nova compra pode estar embutido reajustes, então é uma tendência manter seus estoques abastecidos, Esse tipo de administração deve ser realizado de forma viável, pois existem várias técnicas para auxiliar essa gestão. Implantando uma ferramenta de gestão de estoque auxilia os administradores para que realizem as reposições adequadas no tempo correto, uma vez que o volume do estoque influencia no capital da empresa, demonstrando qual a situação financeira esta a empresa já que o SGE esteja interligado á outros setores, servindo como ferramenta na tomada de decisões.

“Um sistema de controle e estoque é fundamentalmente um conjunto de regras e procedimentos que permite responder a algumas perguntas e tomar decisões sobre os estoques. Onde ele deve responder quando e quanto se deve adquirir de cada mercadoria,

chamados funções básicas do sistema – não sendo única” (Moreira 1999, p. 470).

Em um sistema manual e altamente oneroso para empresa por desprender de um colaborador para fazer a contagem de estoque tamanha sua complexidade, no entanto o sistema de informatização do estoque faz a empresa ter um acesso rápido aos dados e evita a falta desnecessária dos produtos essenciais para que não ocorram estes transtornos operacionais existem diversos sistemas. (BERTAGLIA, 2006). No mercado existem inúmeros sistemas para gestão de estoque que também podem ser personalizados para uma empresa de HC, neste mercado estão surgindo sistemas especializados com software específicos para Home Care que abrangem várias etapas do serviço prestado pela empresa.

Atualmente a maioria das empresas opta por ter algum tipo de software para o SGE, pois cada vez mais se informatizam empresas nos diversos ramos, pois estamos num mundo globalizado que difundiu tecnologias, uma vez que popularização desses sistemas e seus preços se tornam cada vez mais acessíveis além de evitar erros no controle dos mesmos, existem empresas que tem um numero de variedades de materiais bastante elevado, nota-se que faz necessário um SGE específico para atender tal demanda, sincronizando os setores desde a entrada de uma nota fiscal até no financeiro como a entrada automática de produtos no estoque sem contar que se pode mensurar a quantidade de produtos em números reais que estão estocados e dependendo do sistema pode se verificar ate a validade dos produtos, esses sistemas podem ser criados por uma empresa especializada no ramo ou ate realizar a personalização de algum sistema que já exista no mercado ou na própria empresa.

Esses softwares ajudam organizar todas as atividades desempenhadas no setor de estoque e o gestor ou dono da empresa devera escolher qual dos inúmeros softwares se encaixa no ramo de atividade e atende suas especificidades de acordo com a informatização existente ou não em sua empresa,

existem desde o mais simples ao mais complexo, sistemas para empresas pequenas e indústrias sofisticadas. Além disso, existem programas de controle de estoque grátis disponibilizados pela web, sem necessidade de registro ou taxas, que podem ser por tempo limitado já que disponibilizam para testes onde as empresas que ainda não tem nenhum sistema possam experimentar a partir de um prazo estipulado que ao expirar a empresa desejar implantar, ai então parte para uma negociação sendo responsabilidade do comprador que o produto venha agregar pontos positivos para sua empresa em uma gestão de excelência.

O gerenciamento moderno avalia e dimensiona convenientemente os estoques em bases científicas, substituindo o empirismo por soluções. (VIANA, 2002, p. 144).

Em meio à informatização das empresas, surgem a cada dia novos softwares a fim de facilitar esses procedimentos, no caso mais específico de Home Care já existem alguns sistemas próprios para o GE dentro do HC. Um dos sistemas conhecido durante este trabalho foi o FERMO HUMANA 4.0 (2014) que tem varias funcionalidades com os diferentes setores do HC que pode ser desde o cadastro dos funcionários da empresa a gestão do estoque e equipamentos, gestão financeira da empresa relatórios de todos os setores permitindo o continuo acompanhamento do gestor da instituição. Nesse sistema eles classificam Home Care em dois sub-módulos divididos em avaliações e atendimentos onde no primeiro se refere às avaliações realizadas no paciente e informações coletadas para realizar um orçamento que poderá ser encaminhado para o cliente, convenio ou interessado para que seja aprovado e seja finalizada esta etapa do processo, onde o administrador ou colaboradores da empresa receberam uma permissão de acesso ao sistema e seus dados, como relatórios dos diversos setores da instituição controlados por uma senha de administrador. Além deste processo o sistema possui varias funcionalidades onde pode ser destacada a função de etiquetar os produtos dispostos no estoque ou farmácia se esse for o caso, estando integrado o Faturamento, financeiro permitindo visualizar contas a

pagar/receber, pagamentos efetuados, cadastro de fornecedores, fluxo de caixa, e um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) já dentro do software de gestão de HC. (FERMO... 2014).



## **3 METODOLOGIA**

### **3.1 Tipo de pesquisa**

O estudo foi realizado no período de 2012 a 2014 especificamente no período de estágio curricular obrigatório do curso, foi utilizada como base a coleta de informações vivenciada pelo autor, pesquisa bibliográfica sobre Home Care com foco na Gestão de Estoque e seu processo, acervos públicos, referências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Artigos, buscando mostrar a importância da gestão de estoque em uma empresa de HC.

O trabalho teve como foco seus processos e na mudança, que caracterizou uma reestruturação de procedimentos. Os objetivos específicos são descrever os aspectos organizacionais utilizados pela empresa não deixando de mencionar que este trabalho obedeceu a todos os requisitos éticos exigidos para sua elaboração e que a escolha da empresa se deve ao fato do pesquisador ser funcionário da empresa.

### **3.2 Local do estudo**

O local do estudo foi em uma empresa privada de Home Care na cidade de Joinville, Santa Catarina, fundada no ano de 2002, com objetivo de prestar serviços de internação e atendimento domiciliar, gerenciamento e assistência de doenças crônicas, consultoria e auditoria de enfermagem, terceirização de ambulatórios de empresas e educação em saúde.

A empresa tem uma área ampla com setores de recepção, administrativo, RH, diretoria, sala de reuniões, Estoque e área da Equipe Multidisciplinar.

### **3.3 Coleta de dados**

Por não existirem conteúdos abordando o tema Home Care e o Gerenciamento de Estoque, a coleta de dados foi realizada através da experiência profissional do autor, durante o processo de aprendizado, durante o estágio curricular obrigatório em uma empresa de HC, procurou-se confirmar as informações mencionadas também através notícias internacionais, artigos, dados do Ministério da Saúde do Brasil e Ministério da Saúde da Argentina a fim de assimilar dados, revistas científicas, resoluções.

## **4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Sem dúvidas o estoque de uma empresa se designa entre os setores de suma importância, tendo em vista que a instituição abordada já tinha um SGE implantado desde o início da empresa em 2002 o qual não era utilizado, o processo de gerenciamento de estoque era feito de forma manual, em fichas de controle e requisições realizadas por qualquer colaborador sem o controle adequado dos materiais retirados do estoque, com o passar do tempo o sistema implantado vinha sendo alimentado conforme a disponibilidade de tempo dos colaboradores, tornando esses dados não fidedignos, pois alguns colaboradores alimentavam o sistema e outros não.

De acordo com Laudon e Laudon (1999), um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes que estão em sincronia para que juntos possam trabalhar, coletar, recuperar e armazenar dados e distribuir informações que passam facilitar o planejamento, controle e a tomada de decisões dentro de uma empresa ou organização.

O autor deste trabalhou durante quatro anos em um HC, realizando trabalhos administrativos e técnicos, adquirindo profundo conhecimento prático sobre este tema. Tendo participado da implantação do sistema de gerenciamento de estoque, dentro de uma empresa no ano de 2012, o qual durou aproximadamente seis meses participando de treinamentos e reuniões junto à gestão administrativa que tinha como objetivo a implantação de um SGE, possibilitando que fosse de fácil acesso e com controle, com números fidedignos a serem utilizados como parâmetros na tomada de decisões junto ao financeiro.

No final do ano de 2012 a empresa contratou uma consultoria que implantou um sistema integrado para controle e gestão do estoque, que por sua vez integrava o estoque ao financeiro, mas esse sistema é mais focado na área comercial. Houve um treinamento que julgo insuficiente por ter sido abordado de uma forma rápida sem explicar a complexidade e possibilidades que o novo sistema poderia gerar e trazer para os

colaboradores que o utilizavam. Com isso o sistema era alimentado porem de uma forma inadequada, pois cada colaborador entrava no estoque e retirava os produtos necessários para desempenhar sua função e muita vez esquecia-se, de dar baixa no produto dentro do novo sistema assim como o financeiro também às vezes não se lembrava de dar entrada na nota fiscal do produto quando o mesmo dava entrada na empresa.

“Os sistemas de informação abrangem as tecnologias, os procedimentos organizacionais, as práticas e as políticas que geram informação e as pessoas que trabalham com essa informação” (Laudon e Laudon, 1999, pág. 09).

Tendo em vista a problemática vivenciada pelo autor e funcionário, foi proposto a diretora da empresa estabelecer um novo fluxo e a padronização dos processos no setor de estoque a fim de estabelecer normas, para o processo de retirada de produtos do estoque pelos colaboradores afirmando a necessidade de reavaliar seu processo através do novo sistema objetivar em ações definidas para o sucesso da empresa que pode se destacar no segmento de Home Care já que a mesma está no mercado a bastante tempo, diante de uma nova tecnologia e informações, procurou-se desenvolver um novo fluxo na Gestão de Estoque, submetido afim de melhorar o processo de controle nesta empresa, segundo Rosini e Palmisano (2008), a informação e de suma importância nas empresas e organizações e tem um papel fundamental para todos administradores e quando se aborda o mercado da competitividade, concorrência e qualidade percebe-se que nada disso seria possível sem um sistema de informação pois é indispensável para qualquer empresa

Também se observou que durante todo período em que o autor desempenhou atividades dentro da empresa, a rotatividade de colaboradores admitidos e que se desligavam da empresa era bastante elevado, portanto o treinamento e capacitação dos

mesmos se perdiam conforme o fluxo de trabalhadores, portanto foi sugerido à implantação de um POP (Procedimento Operacional Padrão).

Para servir de base na implantação futura de um POP foi estabelecido um roteiro dos procedimentos a ser executado, elaborado pelo autor no período de estagio na empresa, a fim de oferecer como suporte à alimentação de dados do novo SGE, pelo motivo do novo sistema estar interligado com o faturamento e o setor de compras o roteiro necessitou seguir as seguintes características em consenso às exigências da diretora:

## **ITEM 1 PLANILHA DE ORÇAMENTO DE COMPRAS COM FORNECEDORES**

**1.1** Realizadas cotações com empresas parceiras no setor da saúde, ou qualquer outra empresa cujo ramo seja uma necessidade da demanda da empresa.

**1.2** A cotação é um procedimento realizado com autorização da supervisora e diretora da instituição, essa cotação de valores em primeira instância poderia ser realizada pela internet, e-mail, folders ou via telefone.

**1.3** Cada empresa pesquisada deve fornecer uma cotação individual, com destaque para seus produtos com melhores preços já que pode ocorrer de uma empresa ofertar produtos com preços mais elevados e entre eles algum com preço de custo ou cobrindo valor da concorrência.

**1.4** Depois de autorizado, confirmar e realizar o pedido de compras com a empresa que apresentou melhor condição, quantidade e qualidade dos produtos.

## **ITEM 2 NEGOCIAÇÃO E REALIZAÇÃO DE COMPRAS**

**2.1** Após solicitar o orçamento e preços junto a cada empresa, deve-se respeitar à forma e prazos de pagamento, no caso de um novo fornecedor, adicionar a empresa e seus dados cadastrais no sistema.

**2.2** Entrar em contato com a pessoa referência na empresa, a fim de negociar prazos, formas de pagamentos entre outros.

**2.3** Concretizar a compra.

## **ITEM 3 CONTROLE E ORGANIZAÇÃO DO ESTOQUE**

**3.1** O estoque contém as estantes 1, 2, 3 divididos por prateleiras A, B, C, D, E, F que devem sempre estar de acordo com a quantidade de produtos alocados e previamente inseridos no sistema.

**3.2** Seguindo a ordem de entrada e o prazo de validade de cada produto, afim de que sejam retirados os produtos com a menor validade.

## **ITEM 4 CONFERÊNCIA, ARMAZENAMENTO, DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E EQUIPAMENTOS.**

**4.1** Ao receber a mercadoria conferir as quantidades de produtos ou volumes, verificar se os produtos são os mesmos descritos na nota fiscal, encaminhando a nota para o financeiro da empresa.

**4.2** Armazenar os produtos nas prateleiras ou caixas em estrados de madeira respeitando altura de cada empilhamento conforme descrito nas embalagens.

**4.3** A distribuição é realizada de acordo com preenchimento das requisições feitas pelos colaboradores previamente autorizadas pela diretora (Apêndice A)

**4.4** Anotar data e quantidade enviada para cada colaborador na nota de debito individual do cliente em planilha do Excel e no SGE.

## **ITEM 5 GERÊNCIAMENTO DO SETOR DE NUTRIÇÃO ENTERAL**

**5.1** No setor de nutrição enteral foi repetido os passos dos **ITENS 1, 2, 3, e 4** com um rigor mais explícito por se tratar de alimentação.

## **ITEM 6 ALIMENTAÇÃO DO SISTEMA DE ESTOQUE INCLUSÃO E BAIXAS DE MATERIAIS, PRODUTOS E FORNECEDORES.**

**6.1** A cada retirada ou inclusão de produtos e materiais do estoque, os mesmos eram inclusos na nota de débito física do cliente, assim como sua nota de débito dentro do sistema.

**6.2** A cada novo fornecedor aprovado ou do interesse da empresa seus dados cadastrais eram inseridos no SGE.

Este roteiro passou há ser utilizado desde início de 2013, atualmente é utilizado na empresa.

Os pontos negativos de não utilizar um sistema de informação no processo do estoque, mostra que neste período a empresa teve percas em produtos com validade expirada, com incertezas nas informações referentes ao estoque e seu controle, causando limitações e colocando obstáculos para seu crescimento neste ramo.

Devido à rotatividade de funcionários na empresa, desprende-se de tempo e treinamento para novos colaboradores, a fim de manter o passo a passo do novo roteiro que acaba sendo de utilizado em qualquer atividade do estoque, mas a empresa por sua vez não consegue muitas vezes disponibilizar tempo para efetuar novos treinamentos, perdendo na qualidade dos seus processos, pois se não conseguir treinar os novos funcionários o SGE corre o risco de não ser alimentado adequadamente, quando já se prova que isto é vital para a sobrevivência e sucesso desta e qualquer outra empresa.

Os pontos positivos da implantação do novo SGE trouxe uma mudança comportamental dos colaboradores dentro da empresa, pois os colaboradores passaram a participar do processo auxiliando e servindo como base na alimentação do sistema.

Com o sistema alimentado de forma correta, e possível obter dados da quantidade de produtos em estoque sem a necessidade da contagem manual, realizar cotações, manter produtos que realmente tem a necessidade de estocar, evitou compras de produtos desnecessárias, controlando a validade e a forma correta de armazenagem, são varias as vantagens que se obteve através de um SGE que age de forma integrada.

Facilitou o processo, pois quando a nota de um produto e lançada no sistema, procedimento este realizado pelo financeiro, automaticamente este produto já entra no Sistema do Estoque que passa a ser controlado pelo mesmo, dispendo de mais tempo para o colaborador do estoque realizar outros controles.





## 5 CONCLUSÃO

No Brasil tem acontecido um fenômeno, onde as novas tendências empresariais seguem padrões internacionais, não diferente disso surgiu o Atendimento Domiciliar que é um dos serviços prestados pelo Home Care e conforme o estudo surgiu por volta de 1949 em nosso país, dando oportunidade para difundir novos horizontes sobre a temática, possibilitando a visão de como funciona e estão desenvolvidos os processos dentro de um HC, partindo de fatores como: Controle de Estoque, Sistema de Controle de Estoque, um dos setores onde a preocupação é um dos pontos a se discutir diariamente dentro das empresas e a partir daí, encontra-se mercados competitivos e cada vez mais exigentes, onde quem possui ferramentas para melhorar a gestão se destaca pontualmente. Podemos ainda afirmar que Gestão de Estoques organiza meios para que os serviços prestados pela organização sejam eficientes e o Sistema de Gerenciamento de Estoque garanta qualidade dos produtos dando assim continuidade em seus processos e serviços, devendo saber planejar, controlar e organizar o fluxo de produtos, materiais e serviços prestados pela empresa objetivando em uma redução de compras, pois se o controle for realizado de forma adequada os colaboradores e o gestor terá assimilado o processo. Podendo identificar o consumo e utilizar da classificação ABC ou XYZ de acordo com a necessidade da instituição, observando-se que o estoque é um recurso financeiro estacionado, que se não for bem gerido pode ocasionar prejuízos e para solucionar estes tipos de prejuízos estão sendo utilizados Sistemas de Gestão de Estoque, que por sua vez dá possibilidades de se planejar todas as compras de produtos e materiais de acordo com sua real necessidade aumentando rentabilidade da empresa. A finalidade deste trabalho foi demonstrar através de forma descritiva através de autores a importância do SGE e como uma empresa pode ser afetada economicamente, já que ao comprar um sistema e não utilizá-lo gera um gasto desnecessário e que muitas vezes é

indispensável para a sobrevivência da mesma, baseando-se em conceitos, nos materiais estudados e apresentados, recomenda-se que antes introduzir um SGE em uma empresa de HC deve-se avaliar a viabilidade financeira e desenvolver ferramentas como um POP para auxiliar seu processo não deixando o sistema se tornar obsoleto o qual impacta diretamente no setor financeiro da empresa.

Este estudo foi produzido para subsidiar interessados em estudar os princípios da Gestão de estoque aplicados a instituições que ofertam serviços de HC.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Helenice Pereira Melo de. **ASSISTÊNCIA DOMICILIAR: implementação e avaliação desta modalidade de política pública em saúde**. 2009. 13 f. TCC (Graduação) - Curso de Assistente Social, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: [http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/12\\_seguridade/assistencia-domiciliar-implementacao-e-avaliacao-desta.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/12_seguridade/assistencia-domiciliar-implementacao-e-avaliacao-desta.pdf). Acesso em: 19 ago. 2014.

ARGENTINA. Constituição (2000). **Normas de Organización y Funcionamiento de Servicios de Internación Domiciliaria**. Buenos Aires, 29 ago. 2000. Disponível em: [http://www.msal.gov.ar/pngcam/resoluciones/msres704\\_2000.pdf](http://www.msal.gov.ar/pngcam/resoluciones/msres704_2000.pdf). Acesso em: 27 jul. 2014.

AYRES, Antonio de Pádua Salmeron et al. **Logística em Organizações de Saúde**. Rio de Janeiro: Fgv, 2010. 172 p.

AYRES, Antonio de Pádua Salmeron et al. **Logística em Organizações de Saúde**. Rio de Janeiro: Fgv, 2010. 172.

Barbieri JC, Machline C. **Logística hospitalar: teoria e prática**. São Paulo: Saraiva; 2006.

BARBIERI, José Carlos; MACHLINE, Claude. **Logística Hospitalar: Teoria e Prática**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 320 p.

BELLEHUMEUR Cathy, et al. **Home Care: Cuidados Domiciliares: Protocolos para a Prática Clínica**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2007.

BERTAGLIA, Paulo. **Logística: E gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BRASIL. RDC nº N°11, de 26 de janeiro de 2006. **Dispõe Sobre O Regulamento Técnico de Funcionamento de Serviços Que Prestam Atenção Domiciliar**. DOU, DF, 22 dez. 2000.

Disponível

em:<<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/segurancadopaciente/documentos/rdcs/RDC N° 11-2006.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

CARE, Vna **Hospice**. History Visiting Nurse Association of Boston. Disponível em:

<<http://www.bostonvna.org/ourhistory>>. Acesso em: 20 jul. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Administração de Materiais**. São Paulo: Editora Makron Books,1991.

COLENGHI, Vitor Mature. **O&M e Qualidade Total: uma integração perfeita**. Rio de Janeiro:Qualitymark. 1997.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: princípios, conceitos e gestão**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 336p.

DIECKMANN, J. **Home Health Administration: na Overview**. In: **HARRIS, M Handbook of Home Care Administration**. USA: Aspen publication, 1997, pp. 3-13.

FERMO Humana 4.0 2014. 2014. Disponível em: <[http://www.fermo.com.br/software\\_home\\_care.htm](http://www.fermo.com.br/software_home_care.htm)>. Acesso em: 20 out. 2014.

FRANCO, T.B., MAGALHÃES JR., H.M. **Integralidade na assistência à saúde; a organização das linhas de cuidado**. In: MERHY, E.E. et al **O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano**. 3 ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

KERBER, Nalú Pereira da Costa; KIRCHHOF, Ana Lúcia Cardoso; VAZ, Marta Regina Cezar. **Considerações sobre a atenção domiciliar e suas aproximações com o mundo do trabalho na saúde**: Nalú Pereira da Costa Kerber. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 3, n. 24, p.485-493, mar. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v24n3/02.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2014.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. **Administração: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAUDON, K. C.; LAUDON J. P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos. Editora S. A, 2001.

LEME, Edvaldo de Oliveira. **O que significa o termo Home Care**. 2014. Disponível em: <http://www.portalthomecare.com.br/>. Acesso em: 15 jul. 2014.

LIMA, Maurício Pimenta. Estoque: Custo de Oportunidade e Impacto sobre os Indicadores Financeiros. Disponível em: <http://www.cel.coppead.ufrj.br/fsbusca.htm?fr-lima.htm>. Acesso em: 20 de outubro de 2014.

Martins PG, Laugeni FP. **Administração da produção**. São Paulo: Saraiva; 1999.

MENDES, Walter. **Home care: uma modalidade de assistência à saúde**. Rio de Janeiro: Unati, 2001. 112 p. Disponível em: [http://www.crdeunati.uerj.br/publicacoes/textos\\_Unati/unati4.pdf](http://www.crdeunati.uerj.br/publicacoes/textos_Unati/unati4.pdf). Acesso em: 09 jun. 2014.

MESSIAS, S. B.; **Manual de Administração de Materiais**, São Paulo, 1978, Ed. Atlas S.A. MOREIRA, Daniel Augusto – Administração da Produção e operações. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

NEAD: **Nead divulga senso 2013**. São Paulo: Copyright © Nead, 15 maio 2014. Disponível em: [http://www.neadsaude.org.br/newsletter/news\\_mai2014.html](http://www.neadsaude.org.br/newsletter/news_mai2014.html). Acesso em: 20 jul. 2014.

Nogueira LCL. **Gerenciando pela qualidade total na saúde**. 4. ed. Belo Horizonte (MG): Editora de Desenvolvimento Gerencial; 2003.

ONUBR. Em 2050, **idosos serão dois bilhões de pessoas ou 20% de toda a população mundial**, diz ONU. 2014. Disponível em: <http://www.onu.org.br/em-2050-idosos-serao-dois-bilhoes->

de-pessoas-ou-20-de-toda-a-populacao-mundial-diz-onu/>. Acesso em: 01 out. 2014.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Ângelo. **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

SCHUTZ, Vivian; LEITE, Joséte Luzia; FIGUEIREDO, Nélia Maria Almeida de. **COMO ADMINISTRAR CUIDADOS DOMICILIARES: O CUSTO E O PREÇO DO PREPARO E DO TRABALHO DA ENFERMAGEM – UMA EXPERIÊNCIA**. Revista de Enfermagem, São Paulo, v. 2, n. 11, p.358-364, jun. 2007. Mensal. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v11n2/v11n2a27.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2014.

SLACK, Nigel, CHAMBERS, Stuart, HARLAND, Christine, HARRISON, Alan, JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**, São Paulo – SP: Editora Atlas S.A., 1997.

VIANA, João José. **Administração de Materiais: um enfoque prático**. São Paulo. Atlas, 2002.

VÍCTOR INGRASSIA (Argentina). **Crece la internación domiciliaria en la Argentina**. La Nacion. **Buenos Aires, set. 2011. Ciência e Saúde**, p. 01-01. Disponível em: <http://www.lanacion.com.ar/1404574-crece-la-internacion-domiciliaria-en-la-argentina>. Acesso em: 20 maio 2014.

## APÊNDICES



**APÊNDICE A**

PEDIDO DE MATERIAIS	
PRODUTOS	QUANTIDADE
DATA:	
COLABORADOR:	

