

# **A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE ESTOQUES EM UMA FARMÁCIA**

Leila Lhayse Costa Lopes<sup>1</sup>

José Correia Gonçalves<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Em um momento de mudanças econômicas e sociais extremamente cotidianas, as exigências da atividade comercial farmacêutica determinam a real necessidade da adoção de um sistema de controle adequado para o gerenciamento otimizado do estoque de medicamentos. Visando garantir um atendimento farmacêutico de qualidade, é de extrema importância que a administração da empresa possua um sistema de estoque adequado para o controle de medicamentos. O objetivo deste artigo é demonstrar para a empresa quais os benefícios que a administração de estoques irá proporcionar para o controle de vencimentos e quantidades armazenadas, demonstrando que a aplicação de um sistema informatizado para a gestão de estoque torna-se um grande diferencial para a farmácia pesquisada. Como resultado, a empresa irá obter mais agilidade e organização dos itens disponíveis, o que garantirá um melhor atendimento e a satisfação dos clientes, tornando-se uma farmácia competitiva no mercado e ficando à frente de suas principais concorrentes. As metodologias utilizadas foram observações *in loco*, pesquisa bibliográfica e entrevistas informais com os colaboradores da empresa.

Palavras-chave: Estoque. Farmácia. Controle.

## **THE IMPORTANCE OF STOCK MANAGEMENT IN A PHARMACY**

Leila Lhayse Costa Lopes<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

<sup>2</sup> Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Administração, 7ª fase, do Centro Universitário UNIFACVEST.

## **ABSTRACT**

At a time of extremely day-to-day economic and social changes, the demands of pharmaceutical business determine the real need to adopt a stock control system suitable for optimized management of drug stocks. In order to guarantee quality pharmaceutical care, it is extremely important that the company's management has an adequate inventory system for drug control. The objective of this article is to demonstrate to the company the benefits that inventory management will provide for the control of salaries and stored quantities, demonstrating that the application of a computerized system for stock management becomes a great differential for the pharmacy researched. As a result, the company will get more agility and organization of the available items, which will guarantee a better service and customer satisfaction, making it a competitive pharmacy in the market and staying ahead of its main competitors. The methodologies used were on-site observations, bibliographic research and informal interviews with company employees.

Key words: Stock. Drugstore. Control.

## **1 INTRODUÇÃO**

O artigo busca compreender como funciona o processo de gerenciamento de estoque na Farmácia Capistrano, avaliando todas as dificuldades, e propondo soluções para que a empresa em análise consiga um melhor desempenho em suas atividades.

A finalidade deste artigo será encontrar soluções para o controle de estoque de medicamentos, fazendo com que os colaboradores tenham uma maior agilidade na procura e que os produtos estejam sempre em seu nível de estoque ideal. Neste sentido, pretende-se demonstrar que é fundamental a aplicação de um sistema de controle de estoque adequado a atividade comercial farmacêutica, visto que os investimentos nesse tipo de ativo objetivam, principalmente, a rentabilidade e a otimização dos custos.

O estoque é um recurso produtivo que cria um valor muito significativo para o consumidor final. É através de um sistema de estoque bem definido, que a farmácia terá um melhor controle em seus custos, poderá comprar somente o necessário e evitará os desperdícios com produtos demasiados e vencidos.

A maior dificuldade da empresa é a falta de um software que apresente quantidades e vencimento dos produtos. Esse problema acaba fazendo com que os colaboradores percam muito tempo na procura dos itens, tornando o atendimento lento e insatisfatório. Desta forma, a empresa acaba se tornando desorganizada, pois não possui arquivos que forneçam com precisão relatórios gerenciais que possibilitem visualizar a quantidade de vendas, lucros e despesas.

O objetivo geral é apresentar sugestões que garantam um maior controle de itens e agilidade no atendimento, aumentando a visibilidade da empresa no mercado e garantindo um melhor desempenho. Dentre os objetivos específicos do artigo, busca-se demonstrar a necessidade de um sistema informatizado de controle de estoque para a farmácia; identificar quais as opções de *softwares* que existem disponíveis no mercado; e verificar qual pode ser o sistema mais adequado para a empresa melhorar o atendimento.

As principais metodologias utilizadas no desenvolvimento deste trabalho foram observações *in loco*, entrevistas informais com colaboradores da farmácia e referências bibliográficas.

Esta pesquisa relata a importância que um gerenciamento de estoque possui dentro de uma farmácia. É através dele que será possível realizar orçamentos anuais, efetuar um controle de entradas e saídas de medicamentos, controlar datas de vencimentos e garantir uma maior agilidade no atendimento. Com um sistema bem definido, a farmácia terá maiores índices de satisfação com os clientes e uma maior visibilidade no mercado.

A presente pesquisa foi estruturada da seguinte forma: no referencial teórico foram citadas as informações referentes ao tema abordado, utilizando como referência autores de gestão de pessoas. No capítulo referente ao tema ou problema foi realizada uma breve descrição da história da empresa, e através do diagrama de Ishikawa, conhecido como “espinha de peixe”, foram evidenciados os problemas encontrados na empresa. No capítulo da análise teórica e comparativa do tema ou problema, foram destacados os problemas encontrados na companhia e apresentado soluções de acordo com as observações *in loco* e análises realizadas na empresa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O gerenciamento de estoque é um dos fatores de maior importância em uma empresa. Para Betts et al (2008, p. 295): “O gerenciamento de estoque é a atividade de planejar e controlar acúmulos de recursos transformados, conforme eles se movem pelas cadeias de suprimentos, operações e processos.”

O estoque é primordial para uma organização, Chiavenato (2005, p. 36) enfatiza que: “Estoque é a composição dos materiais que não são utilizados em determinado momento, mas que exigem em função de futuras necessidades. Estocar significa guardar algo para utilização futura.”

Torna-se necessário saber com exatidão o tempo de reposição de cada item em estoque para evitar contratempos. Ching (2001, p. 44) relata: “A finalidade do ponto de reposição é dar início ao processo de ressuprimento com tempo hábil para não ocorrer falta de material.”

É necessário que a quantidade de estoque esteja sempre em níveis equilibrados. Segundo Pozo (2002, p. 58):

Um problema importante é a determinação do nível de estoque mais econômico possível para a empresa. Sabemos que os custos de estoques são influenciados por diversos fatores, tais como volume, disponibilidade, movimentação, mão-de-obra e o próprio recurso financeiro envolvido, e, dependendo da situação específica.

As empresas fornecedoras também acabam por não estar adaptadas as solicitações de mercadorias em pequenas quantidades, para isso é necessário a adequação para ambas as partes visto que:

Para os fornecedores, esse tipo de eficiência requer ajustes. Muitos não estão acostumados a atender pedidos pequenos diariamente – menos ainda de hora em hora. Mas eles aprendem a gerir um novo tipo de fluxo de pedidos constantes. Acabam vendendo mais produtos com menos defasagens de estoque obsoleto. (TAPSCOTT; TICOLL; LOWY, 2001, p. 114).

Para um melhor controle é necessário se adaptar as possíveis necessidades dos clientes e a reposição rápida de estoque. De acordo com Novaes (2001, p. 65): “O moderno gerenciamento da cadeia de suprimento se preocupa não só com a agilização do processo, como também com a redução dos custos globais.”

A melhor maneira para o gerenciamento da empresa, é o encontro de um ponto de equilíbrio entre o volume e a quantidade média de procura. Viana (2002, p. 35) relata:

Atingir o equilíbrio ideal entre estoque e consumo é a meta primordial e, para tanto, a gestão se inter-relaciona com as outras atividades afins, no intuito de que as empresas e os profissionais envolvidos estejam contemplados com uma série de técnicas e rotinas, fazendo com que todo o gerenciamento de materiais, incluindo-se gestão, compras e armazenagem, seja considerado como atividade integrante do Sistema de Abastecimento.

Se faz necessário que a empresa estabeleça antecipadamente um orçamento anual para a aquisição de seus estoques. Para Ballou (2015, p. 14): “[...] a armazenagem de mercadorias prevendo seu uso futuro exige investimento [...]. O ideal seria a perfeita sincronização entre oferta e demanda de maneira a tornar a manutenção de estoques desnecessárias.”

Um correto planejamento pode se tornar um fator decisivo para o desenvolvimento da empresa. Segundo Tadeu (2010, p. 24): “Por detrás de toda atividade deve haver uma finalidade. Cabe ao planejamento alinhar as atividades de gestão de estoque ao seu escopo específico.”

A gestão de estoques pode aumentar a possibilidade de crescimento econômico para a empresa. Segundo Silva; Reichenback; Karpinski (2010, p. 3):

Um bom controle de estoque e um monitoramento da sua movimentação são atividades indispensáveis para a lucratividade e para competitividade da empresa; porém, o custo do controle de estoque não deverá exceder os benefícios que ele possa proporcionar.

As empresas precisam adotar medidas que avaliem a necessidade de estoque de cada item, fazendo um controle preciso de entradas e saídas, com a finalidade de evitar o acúmulo desnecessário de itens e a desvalorização dos produtos armazenados.

### **3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA**

A empresa em destaque é uma farmácia inaugurada em outubro de 2016, cujo proprietário é o Daniel Augusto Capistrano. Localizada no estado de Santa Catarina no município de Otacílio Costa no bairro Fátima. O nome empresarial é Farmácia Capistrano ME.

A Farmácia Capistrano tem como finalidade a venda de medicamentos, sendo destacado pela qualidade dos produtos usados na saúde humana, além de fazer outros serviços como injeções em pacientes.

O objetivo da empresa é promover a saúde, oferecendo a sociedade assistência farmacêutica e medicamentos manipulados com qualidade, segurança e transparência. Promover a satisfação dos clientes internos e externos, preocupação com a qualidade, trabalho em equipe, busca da excelência, desenvolvimento de pessoas e transparência.

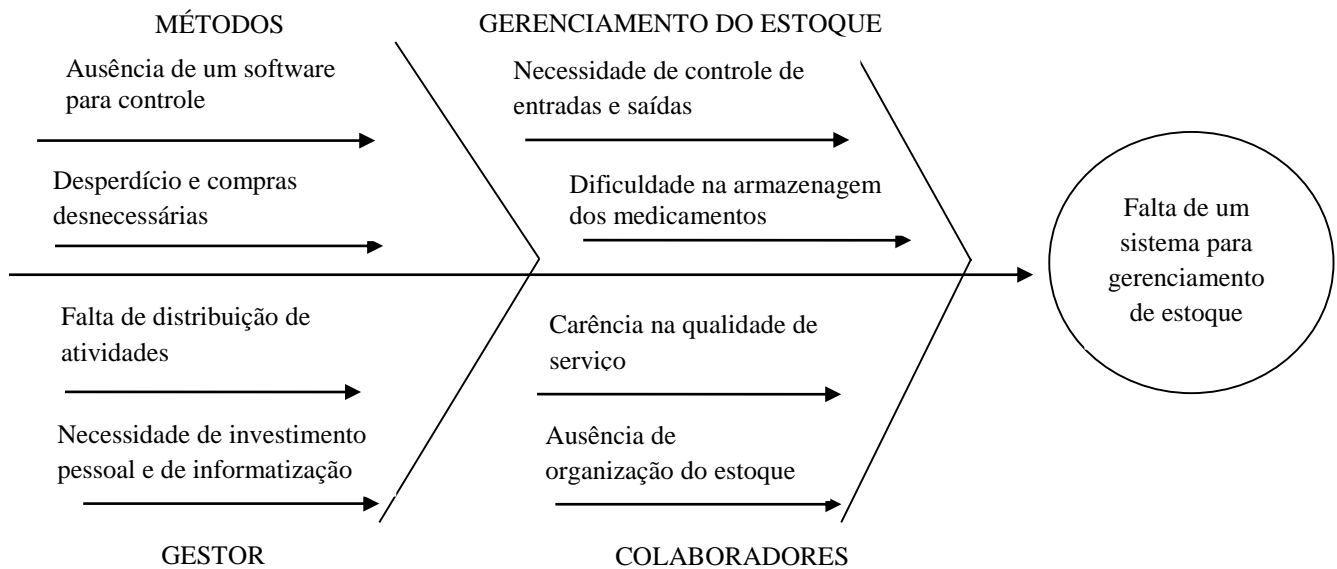
A administração da farmácia tem pôr função o cuidado de documentos, assim como seu pagamento, férias e licenças. Também possui a função de cuidar do pagamento de impostos e duplicatas, verificação do vencimento e pedidos dos medicamentos. Quando está com seu tempo vago o gerente também participa na dispensação dos medicamentos, pois assim ajuda no lucro de seu negócio economizando o salário de um funcionário extra. A empresa é composta pelo proprietário, balconista, farmacêutico e uma atendente.

Os funcionários participam tanto na dispensação dos medicamentos como na limpeza do local de trabalho, a farmacêutica está sempre efetuando a dispensação e fazendo o esclarecimento das dúvidas trazidas pelos clientes.

Os principais fornecedores da empresa são: Dislab, UtilDrogas, Neosul, Oriente Farmacêutica e Navarro. A Farmácia Capistrano atende a população da cidade de Otacílio Costa e está entre as 3 farmácias mais frequentadas no município. Os principais concorrentes no momento é a Farmácia Clínica e Farmácia Moser.

Conforme observações *in loco*, alguns pontos negativos ficaram evidentes na empresa em análise. Para esclarecer as deficiências encontradas, foi aplicado o diagrama de Ishikawa, conhecido como espinha de peixe, a fim de destacar as possíveis causas dos problemas encontrados:

- Métodos: ausência de um sistema que avalie a quantidade de itens disponíveis e data de validade dos medicamentos em estoque.
- Gerenciamento de estoque: a empresa não possui um profissional ou dispositivo que possa controlar com efetividade o fluxo de entradas e saídas de itens do estoque.
- Gestor: assume inúmeras funções e não distribui responsabilidades para agilizar os processos que precisam de um maior cuidado.
- Colaboradores: os funcionários da empresa acabam perdendo muito tempo para encontrar os itens no estoque.



#### 4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

A empresa em questão possui muita dificuldade para encontrar os itens em seu estoque. Os funcionários acabam perdendo muito tempo para encontrar os medicamentos e o controle de itens e vencimento não é efetivo.

A primeira etapa a ser definida para o início do controle de estoque é a realização de um inventário. Para Marion (1998, p. 267) inventário: “[...] refere-se ao processo de verificação das existências dos estoques; portanto faz parte do controle de estoque. Desta forma, a verificação, a contagem física do bem.”

Para a empresa em análise, um inventário poderia contribuir com o levantamento de todo o estoque da farmácia e a avaliação da necessidade de compra e descarte de itens, bem como a visualização de prazos de validade e a avaliação de produtos que apresentam uma maior procura.

A empresa em questão não possui um controle efetivo referente a quantidade vendida de cada item. Após a realização do inventário será possível analisar quais são os medicamentos com maior procura para avaliar a necessidade de estoque, sendo que:

À medida que a oferta de produtos começou a superar a procura, o acréscimo da concorrência fez com que a padronização dos produtos fosse diminuindo cada vez mais, no sentido de que novos modelos foram sendo introduzidos de maneira mais e mais rápida, reduzindo drasticamente a vida útil dos produtos. (BORNIA, 2009, p. 2).

Para um melhor desempenho da empresa em estudo, será necessário classificar o número de itens máximo e mínimo em estoque, evitando o exagero e a falta de medicamentos. Longenecker; Moore; Petty (1997, p. 493) explicam:

Embora um estoque muito grande permita à empresa atender a seus clientes rapidamente, o custo de manter tal estoque geralmente é proibitivo. Portanto, um negócio precisa se limitar tipicamente entre um estoque “vazio” que perde vendas e um estoque excessivo que perde dinheiro.

Foi verificado que é de extrema importância para a empresa em análise, saber quando efetuar os pedidos de compra para o fornecedor. De acordo com Braga (1989, p. 110): “Os pedidos de compras de materiais ou mercadorias devem ser emitidos quando as quantidades estocadas atingirem níveis suficientes apenas para cobrir os estoques de segurança fixados.”

Após a organização do estoque, a empresa em análise terá um maior controle dos itens que possuem maior procura e poderá efetuar um planejamento mensal de compra de medicamentos, podendo negociar um melhor preço com seus fornecedores. Podendo atingir um objetivo primordial das empresas atuais que é a filosofia do *just in time*.

O controle de estoque irá proporcionar ao gestor o tempo certo para realizar suas compras. Quando os custos destes produtos não são compensados com as vendas, deverá ser realizado uma nova avaliação das mercadorias mais vendidas. Segundo Silva; Reichenback; Karpinski (2010, p. 3):

Um bom controle de estoque e um monitoramento da sua movimentação são atividades indispensáveis para a lucratividade e para competitividade da empresa; porém, o custo do controle de estoque não deverá exceder os benefícios que ele possa proporcionar.

Com um número de itens de estoque adequado, a farmácia garantirá disponibilidade de medicamentos e agilidade no atendimento com seus clientes. Corrêa; Gianesi; Caon (2001, p. 112) lembram que: “Os estoques são acúmulos de ricos materiais [...], esses acúmulos podem ser bem usados ou não, o ideal é que as empresas controlem seus estoques da melhor maneira possível, ou seja, ter estoques em quantidades adequadas, nem a mais nem a menos.”

Para garantir um controle efetivo e com praticidade para o estoque da farmácia, será necessário a adaptação de um software ágil, com controle de custos e de desperdícios para a empresa em questão. Gonçalves (2013, p. 8) explica o objetivo deste sistema:

Gestão de estoques – que trata do gerenciamento de materiais, através do uso de técnicas de previsão de consumo, sistemas de controle de estoques etc., com o objetivo primordial de adequar os níveis de estoques às necessidades dos usuários dos diversos materiais, com o menor custo possível, sem comprometer o nível de serviço esperado para atender às exigências dos usuários.

O sistema de controle de estoque necessário para a empresa em análise consiste na elaboração de um programa de computador (software) especificamente a ser desenvolvido para atender às necessidades do estabelecimento farmacêutico. Através de melhorias no controle de estoque de medicamentos, a farmácia irá garantir um melhor desempenho em inúmeros processos. Garantindo eficiência com um baixo custo para a empresa.

## **5 CONCLUSÃO**

Este estudo enfatizou a importância do gerenciamento de estoque, no intuito de obter maiores índices de satisfação com os clientes e uma maior visibilidade no mercado através da aplicação de um sistema informatizado de controle de estoque. A necessidade de investir em um software para ter um controle de entradas e saídas de medicamentos, consultar datas de vencimentos e garantir uma maior agilidade no atendimento, bem como possibilitar aos colaboradores a obtenção rápida e precisa de diversos relatórios contendo informações confiáveis e imprescindíveis à tomada de decisão, além de reduzir consideravelmente as incertezas que envolvem o processo de investimento na reposição dos estoques.

A farmácia esteve aberta para sugestões e possíveis melhorias, desta forma, foi aceito a ideia de melhorar o gerenciamento de medicamentos, onde será necessário realizar um inventário para conferência dos itens que a farmácia já dispõe, para assim lançar em sistema todos os medicamentos que estão em estoque. Os resultados irão garantir melhora no



atendimento dos clientes e um maior controle para os custos de estoque, com mais agilidade, e organização, a empresa poderá atender seu público com maior atratividade.

Será feito um aprimoramento em um software já existente na empresa, onde apresentará as quantidades de medicamentos que estão armazenadas e o vencimento de cada item. Este software garantirá uma maior agilidade no atendimento e um maior controle para evitar compras demasiadas ou insuficientes de estoque, ou seja, um mínimo de estoque com menor custo possível, obtendo um maior nível de satisfação dos consumidores com maior eficiência no atendimento às suas necessidades e menor risco, gerando um maior retorno dos investimentos de reposição de estoque.

A elaboração deste artigo trouxe a oportunidade de ampliar o conhecimento relacionado ao gerenciamento de estoque em uma farmácia, que por sua vez permitiu identificar os principais problemas e propor sugestões de melhorias. Ficou evidente a importância que Administração possui para a organização e resolução de dificuldades encontradas em uma empresa, seja ela pequena ou de grande porte.

## REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2015.

BETTS, A. et. al. **Gerenciamento de operações e de processos: princípios e práticas de impacto estratégico**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

BORNIA, A. C. **Análise gerencial de custos: aplicação em empresas modernas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009

BRAGA, R. **Fundamentos e técnicas de administração financeira**. São Paulo: Atlas, 1989.

CHIAVENATO, I. **Administração de produção**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHING, H. Y. **Gestão de estoques na cadeia logística integrada**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N.; CAON, M. **Planejamento, programação e controle da produção: mrp II e erp**. 4. ed. São Paulo: Atlas 2001.

GONÇALVES, P. S. **Administração de materiais**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

LONGENECKER, J. G.; MOORE, C. W.; PETTY, J. W. **Administração de pequenas empresas: ênfase na gerência empresarial**. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais**. São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA, A. L.; REICHENBACH, C.; KARPINSKI, C. A. Auditoria no setor de estoque: um estudo de caso em uma empresa comercial. **Revista de Administração e Ciências Contábeis do IDEAU**, Getúlio Vargas, v. 5, n. 11, jul./dez. 2010.

TADEU, H. F. B. **Gestão de estoques**: fundamentos, modelos matemáticos e melhores práticas aplicadas. 1. ed. São Paulo: Cengage, 2010.

TAPSCOTT, D.; TICOLL, D.; LOWY, A. **Capital digital**. São Paulo: Makron, 2001.

VIANA, J. J. **Administração de materiais**: um enfoque prático. São Paulo: Atlas, 2002.