

LOGÍSTICA INTERNA: PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE ERP NO SETOR DE ALMOXARIFADO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE SAÚDE

Débora Tazinasso¹
Jocilaine Mezomo Fernandes²
Andriele de Prá Carvalho³

Área de conhecimento: Administração.

Eixo Temático: Administração da Produção, Materiais e Logística.

RESUMO

A logística, se bem planejada, é considerada uma ferramenta estratégica nas organizações. Garantir agilidade e eficiência é um diferencial que pode ser obtido por meio desse planejamento. Nesse sentido, destaca-se que as organizações também devem concentrar esforços na logística interna, ou seja, na intralogística, para que os processos ocorram de forma eficaz. Nessa perspectiva, o presente artigo, apresenta uma pesquisa exploratória de natureza qualitativa, utilizando-se de um estudo de caso. O objetivo do presente trabalho foi de analisar os benefícios da implantação do software de gerenciamento de dados ERP (Enterprise Resource Planning) no almoxarifado de um Hospital da rede SUS (Sistema Único de Saúde) do Sudoeste do Paraná. A pesquisa evidenciou que, a instituição não dispõe de software para auxiliar no controle e gerenciamento neste setor. Neste sentido, infere-se que a implantação da ferramenta ERP, além de auxiliar no planejamento, organização e controle, pode implicar em benefícios para o setor, tal como a diminuição dos custos e agilidade nos processos internos do almoxarifado.

Palavras-chave: Logística Interna. Software ERP. Almoxarifado.

1 INTRODUÇÃO

Quando se pensa em logística logo vem em mente a distribuição de produtos, circulação e planejamentos de armazenagem. É basicamente isso. No entanto, o desenvolvimento industrial forçou as empresas a capacitarem sua logística, buscarem inovações tecnológicas, melhoria contínua e estarem sempre atentas às mudanças. Atualmente ter uma boa estrutura e um bom planejamento é vantagem competitiva, o que exige muito cuidado dos gestores. A intralogística, que pode ser entendida pela movimentação interna e armazenagem de materiais nas empresas, está diretamente relacionada ao bom desempenho da logística externa, pois

¹ Formada em Administração pela UNISEP - campus de Francisco Beltrão-PR.
deboratazinasso@outlook.com.

² Mestre em Desenvolvimento Regional na mesma Instituição, Formada em Administração pela UTFPR - Campus Pato Branco-PR. jocemezomo@yahoo.com.br.

³ Doutoranda em Administração pela Universidade Positivo, mestre em Engenharia de Produção pela UTFPR - campus de Ponta Grossa-PR, formada em Administração pela UTFPR - campus de Pato Branco-PR. andridpc@gmail.com.



movimentação, estocagem e tecnologia é apenas o início do processo. Dessa forma, a questão é: como ter o máximo controle com exatidão de dados e eficiência dentro da organização? Uma importante ferramenta de auxílio para isso são os Softwares ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Nesse contexto, esse artigo tem por objetivo principal analisar os benefícios da implantação do software de gerenciamento de dados ERP no setor de almoxarifado de um Hospital Público do Sudoeste do Paraná. Além disso, a pesquisa buscou analisar a situação atual do almoxarifado e como ele está estruturado, verificar os benefícios e viabilidade na implantação do software ERP no referido setor de almoxarifado e também investigar o porquê ainda não se implantou um software na instituição. Na busca de melhores resultados e eficiência na logística interna, a implantação de um software ERP pode representar uma das alternativas que resultará em organização, economia de tempo e dinheiro, e controle, pois é um software que visa excelência no gerenciamento de tarefas de rotina administrativa.

Além de organização, a implantação de um Software de gerenciamento gera uma possibilidade de melhoria, pois pode auxiliar na eficiência do almoxarifado e de outros setores como o financeiro e compras, que estão diretamente ligados ao almoxarifado. Por se tratar de uma instituição pública, o processo de compra e pagamento é burocrático, o que exige o maior controle possível dos setores interligados para que os processos ocorram de forma eficaz, evitando assim gargalos desnecessários, como por exemplo, o acúmulo de solicitação de compras ao setor financeiro ao constatar-se falta de estoque.

Enfatizando-se Logística Interna, mais especificamente estocagem e armazenagem, é nítida a necessidade de constante atualização deste setor em específico. De fichas de papel à alta capacidade de programas sofisticados, o controle do fluxo de estoque evoluiu muito. Para contribuir com essa evolução surgiram várias ferramentas auxiliares à logística, como o software ERP.

Diante deste contexto, emerge a seguinte questão: que contribuições o software ERP poderá trazer para a logística interna do almoxarifado de um hospital público?



2 A LOGÍSTICA, EXTERNA E INTERNA

A logística está presente no dia-a-dia das organizações e já não pode ser tratada como segundo plano. É uma ferramenta estratégica extremamente importante para vantagem competitiva, quando bem planejada pelos gestores. A função da logística está em primar pelo uso eficiente e eficaz dos recursos existentes nas organizações, visando otimizá-los, conforme explica Pozzo (2002, p.13).

[...] logística tem como função estudar a maneira como a administração pode otimizar os recursos de suprimento, estoques e distribuição dos produtos e serviços [...] por meio de planejamento, organização e controle efetivo de suas atividades correlatas, flexibilizando os fluxos dos produtos. A logística é vital para o sucesso da organização.

Além disso, a logística possui uma visão organizacional holística, ou seja, do processo como um todo. Administra os recursos materiais, financeiros e pessoais, gerenciando desde a compra e entrada de materiais, o planejamento de produção, o armazenamento, o transporte e a distribuição dos produtos, monitorando as operações e gerenciando informações, (ALVES, 2013). Conforme reitera Ching (1999) Apud Sousa (2012, p. 132):

Podemos entender logística como o gerenciamento do fluxo físico de materiais que começa com a fonte de fornecimento no ponto de consumo. É mais do que uma simples preocupação com produtos acabados, o que era a tradicional preocupação da distribuição física. Na realidade, a logística está preocupada com a fábrica e os locais de estocagem, níveis de estoque e sistema de informação, bem como com seu transporte e armazenamento.

Além disso, Sousa (2012, p. 133) ainda explica que “o objetivo principal da logística é reduzir os custos e maximizar os lucros da organização”, e o conhecimento dos conceitos e aplicações é um diferencial de planejamento e gerenciamento inter-organizacional que auxilia nas tomadas de decisões importantes para o nível operacional (SOUSA, 2012; MENEZES, 2012).

No Brasil, a logística “constitui-se como um negócio de grandes proporções que evoluiu muito e rapidamente nos últimos anos, passando por profundas transformações na direção de sua sofisticação” explica Figueiredo (2003). Porém, apesar da importância da logística para as empresas e para o país no seu desenvolvimento econômico, a Revista Exame (Edição Agosto, 2011), abre uma



ressalva em informe publicitário onde explica que a Logística do Brasil é boa, mas o problema está na estrutura de transporte, que é ineficiente e precário. Além disso, dois fatores devem ser levados em consideração quando se analisa essa estrutura: a competência das empresas e a infra-estrutura tanto da organização como dos meios de transporte. Ainda segundo informado na mesma revista Exame, considerando a situação da logística no ano de 2011, para deixar portos, ferrovias e rodovias em condições de atender o mercado sem criar custos e gargalos o Brasil teria que investir 9,5 Trilhões de reais conforme dados da Antt (Agência Nacional de Transportes Terrestres).

Moura (2013) corrobora que a logística se tornou sinônimo de transporte externo e é muito criticada pelas condições de infraestrutura no Brasil, bem como colapso nos portos e estradas, porém, muitos esquecem de olhar para dentro de suas instalações e ver a origem de tudo isso, a chamada intralogística, ou seja, a armazenagem e movimentação interna de materiais. Sendo assim, a chamada Logística Interna deve ser planejada e analisada com a mesma importância que a logística externa, pois representa a entrada do produto à empresa, sua movimentação e armazenagem e a preparação para a entrega ao consumidor final.

Segundo Porter (1989, p. 36) a logística interna envolve “atividades associadas ao recebimento, armazenagem e distribuição de insumos no produto, como manuseio de material, armazenagem, controle de estoque, programação de frotas, veículos e devolução para fornecedores”, ou seja, é todo o controle do processo de produção. Para esse controle existem métodos como, por exemplo, o Supply Chain Management, que controla o processo produtivo, desde a entrada da matéria prima até a chegada ao consumidor final.

Evidenciando a sua importância, Freire (2009, p. 1) explica que “a logística interna sempre foi fonte potencial de melhoria na eficiência geral das empresas”, por isso a necessidade de atenção e investimento nessa área. Barbosa (2013) complementa que para se alcançar uma logística eficaz, seja interna ou externa, é necessário a implantação de novos sistemas de controles, que possibilite o suprimento da produção e distribuição.



2.1 SOFTWARE ERP

Visando esse controle dos processos internos das organizações, destaca-se a funcionalidade do Software de Gerenciamento ERP, uma ferramenta muito utilizada atualmente que auxilia na gestão e na Logística Interna tornando mais eficiente e seguro os processos diários e controles da organização. Porém, cabe salientar que a sua implantação exige bastante planejamento, para que seja eficaz. Padilha e Marins (2005, p. 108) elencam algumas das vantagens desse software:

Eles integram todas as áreas da empresa, sendo este um grande ganho na utilização destas ferramentas. A empresa obtém integridade e confiabilidade nas informações adquiridas através do sistema, pois a entrada de um dado ocorre uma única vez dentro do sistema, que a partir de então passa a atualizar automaticamente todos os módulos necessários.

Ou seja, ERP é um software de gerenciamento de dados. Estes dados podem ser armazenados e alterados em tempo real, possibilitando ao gestor, diretrizes, parâmetros de comparação, controle de dados e planejamentos estratégicos, entre outros. Para maior entendimento o site da empresa de Tecnologia da Informação PRODEL (2011), cita em um texto explicativo que:

Sistemas ERP funcionam com a utilização de uma base de dados comum. Assim, decisões que envolvem análise de custos, por exemplo, podem ser calculadas com o rateio de todos os custos na empresa com melhor performance do que com o levantamento parcial em cada unidade. Além de evitar a conciliação manual das informações obtidas entre as interfaces dos diferentes aplicativos. Um sistema integrado oferece a possibilidade de melhoria de relatórios, fidelidade de dados, consistência e comparação de dados, devido à utilização de um critério único em todas as atividades da empresa. Com departamentos utilizando aplicativos integrados e compartilhando a mesma base de dados, não existe a necessidade de repetição de atividades tais como reentrada de dados de um aplicativo para outro. Decisões ao longo dos processos da empresa também são possíveis graças ao ERP. Isto resulta em economia de tempo e domínio sobre as operações.

A seguir, a figura 1 demonstra de forma simples como ERP está ligado à organização e ao mercado, assim é possível perceber a amplitude o sistema na organização, esse software permite que os setores se interliguem e transfiram informações em tempo real do que está acontecendo interna e até mesmo externamente. Isso permite maior agilidade nos processos e a interação entre os



setores que dispõem de maiores informações a cerca do funcionamento da organização.

Figura 1 – Átomo ERP



Fonte: www.diegomacedo.com.br – O que são os Sistemas ERP.

Ainda, pode-se observar algumas informações importantes a respeito de ERP baseado em Nazário (2008, p.6-7):

Cada vez mais empresas brasileiras de médio e grande porte e de vários setores da economia vêm implementando sistemas de gestão empresarial – ERP. Este tipo de sistema visa resolver problemas de integração das informações nas empresas. [...] Além disso, a implementação de um sistema ERP permite que as empresas façam uma revisão em seus processos eliminando atividades que não agregam valor. [...] Associando ERP à funcionalidade de sistemas de informações logísticas, pode-se verificar claramente que o principal objetivo deste sistema sob o ponto de vista logístico é atuar como um sistema transacional, solucionando problemas [...].

Complementando, Ching (2011, p.53) explica que “o ambiente altamente competitivo, aliado ao fenômeno cada vez mais amplo da globalização dos mercados, exige das empresas maior agilidade, melhores performances e a constante procura por redução de custos”. Essas exigências estão cada vez mais

claras no dia-a-dia das organizações, por isso a necessidade de ir em busca de ferramentas que auxiliem os gestores na administração.

Os sistemas de gestão empresarial controlam automaticamente o processo, oferecendo vantagens visíveis na classificação dos itens. Contudo, a ausência de um sistema apropriado de ERP, pode conduzir a utilização de uma planilha eletrônica para efetuar os cálculos necessários (BERTAGLIA, 2008).

Sendo assim, nota-se como este software de gerenciamento é de grande utilidade à organização, visto que seu principal objetivo é solucionar problemas, ou até mesmo prever futuros empecilhos, isso é possível graças a integração entre os setores proporcionada pelo software, onde a informação é gerada em tempo real e disponibilizada a todos os usuários do sistema. Além disso, esse sistema está ligado ao bom andamento da logística já que, como explicam os autores, atua nas transações e na solução de problemas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Na perspectiva de atender a problemática proposta é que esse trabalho se insere. Para o alcance dos objetivos foi desenvolvido um estudo prático, por meio de um estudo de caso, realizado no setor de almoxarifado de um Hospital Público do Sudoeste do Paraná, da cidade de Francisco Beltrão, PR. Segundo Gil (2008, p. 54) um estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Para tanto, realizou-se uma pesquisa qualitativa que teve o intuito de descrever os pontos a serem melhorados no setor de almoxarifado do Hospital analisado.

Os estudos que adotam a metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de um determinado problema, analisar a interação de determinadas variáveis, contribuir no processo de mudança e possibilitar o entendimento de particularidades do comportamento de um grupo de indivíduos (RICHARDSON, 2010). Essas características são evidenciadas, no presente estudo, quando se buscou a compreensão, o entendimento e a reflexão junto aos pesquisados da situação atual do setor e as observações das dificuldades enfrentadas pela falta de um sistema específico de controle e gerenciamento. Neste sentido buscou-se



através da realização deste trabalho, familiarizar o gestor deste setor com o objetivo estudado e propor melhorias.

No que se refere à coleta de dados desta pesquisa foram utilizados dados primários, coletados por meio de entrevistas cedidas pelos colaboradores envolvidos com o almoxarifado e pelo gestor responsável. De acordo com Richardson (2010, p. 207) “a entrevista é uma técnica importante que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas”. O setor conta com uma equipe de 5 (cinco) funcionários, sendo eles, um chefe de setor, um gestor, um técnico administrativo e dois auxiliares operacionais. Porém, como apenas o gestor e o técnico administrativo participam diretamente do controle de materiais do setor, a pesquisa foi realizada apenas com estes. A entrevista realizada foi a semiestruturada contendo 6 (seis) questões abertas, buscando identificar como o controle é feito atualmente e a visão desses colaboradores sobre a gestão do setor. Para manter o anonimato dos entrevistados, estes serão identificados no decorrer do trabalho como Gestor 1 e Gestor 2.

Também, utilizou-se de dados secundários obtidos em análise documental, a fim de conhecer a atual situação deste setor e suas perspectivas futuras. Na análise documental a coleta de dados é restrita a documentos, escritos ou não, sendo que estes podem ser elaborados no momento em que ocorrem ou posteriormente (MARCONI; LAKATOS, 2010). Nessa etapa, foram analisadas planilhas eletrônicas de controle de estoque, documentos enviados pelo DELS (Departamento de Logística da Saúde) e POPs (Procedimento Operacional Padrão) que são documentos que detalham a função de cada setor.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O Hospital avaliado é uma Instituição Pública de saúde, com 12.600,00 m² de área construída de que atende todo sudoeste do Paraná nas mais diversas especialidades e entrou em atividade em janeiro de 2010. Conta com mais de 700 funcionários, além do corpo clínico e os serviços terceirizados de limpeza e vigilância. Isso gera para o almoxarifado da instituição, uma demanda de atendimento em torno de 50 (cinquenta) pontos de entrega cadastrados na planilha de estoque, explica o Gestor 1. Sendo assim, percebe-se que a instituição por ser de



grande porte, gera conseqüentemente uma demanda alta, tornando o controle logístico e de armazenagem difícil.

Para maior conhecimento quanto ao setor, elegeu-se pelo Gestor 1, as principais atividades desempenhadas pelo almoxarifado, que podem ser observadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Atividades desempenhadas pelo Almoxarifado

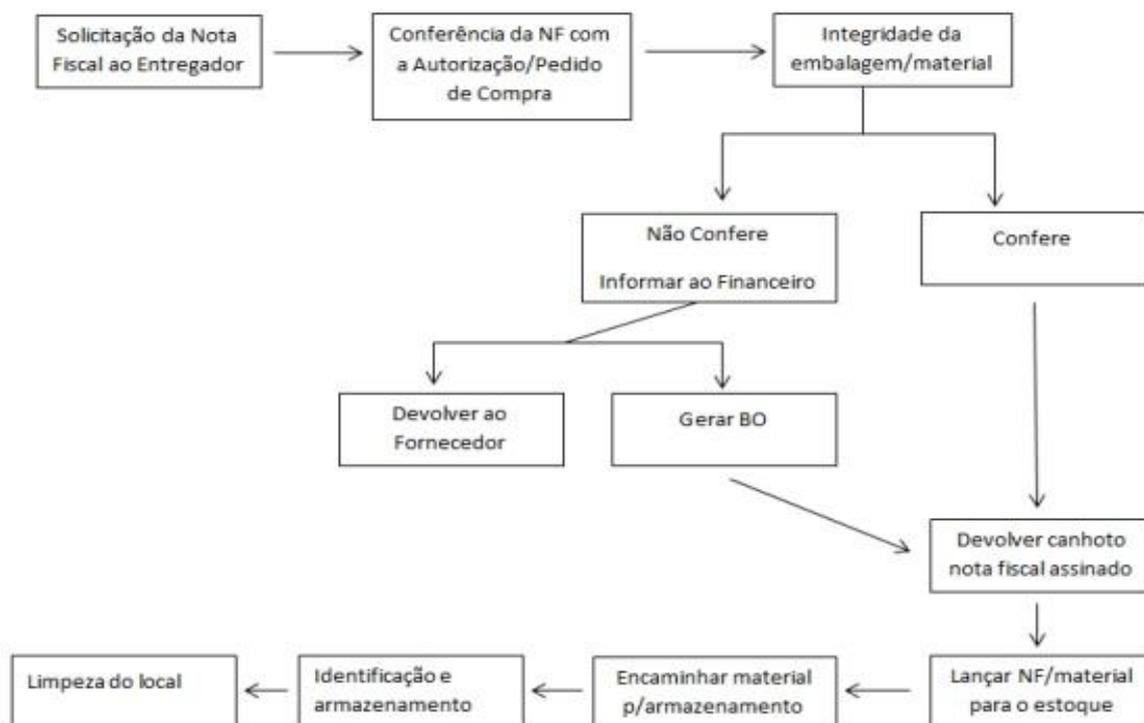
ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELO SETOR DE ALMOXARIFADO
Controle de estoque;
Recebimento de mercadorias;
Entrega de materiais solicitados pelos setores;
Solicitação de compra baseado no saldo disponível: <ul style="list-style-type: none">– Solicitação de compra direta;– Solicitação de autorização de compra de contratos existente de licitações;– Solicitações de materiais através do DELS (Departamento de Logística da saúde).
Conferência de materiais: analisar se o produto atende o descritivo solicitado;
Resolução de problemas no caso de necessidade de troca de produtos, recebimento de produtos errados, etc;
Controle de todo patrimônio da instituição (bens móveis);
Entre Outras.

Fonte: Dados de pesquisa, Gestor 1, (2012)

Ainda neste contexto, para maior entendimento, pode-se observar o fluxograma do processo após o recebimento dos materiais, padronizado por meio do POP (Procedimento Operacional Padrão), um documento que especifica todas as funções e fluxogramas de atividades do setor. Nota-se que a padronização visa um melhor controle de recebimento e armazenagem, conforme a Figura 1.



Figura 2 – Fluxograma de recebimento de mercadoria



Fonte: POP SCMPA, (2011, p. 7)

Analisando a Logística (interna) da instituição, percebe-se certa deficiência nos processos relacionados à mesma. A logística interna de materiais do almoxarifado ainda está em fase de estruturação, pois os profissionais do setor iniciaram a gestão sem nenhum treinamento específico e o trabalho iniciou-se do zero, segundo informações do Gestor 1. Silva (2010), afirma que assim como a logística da empresa privada visa atender os clientes de forma eficiente, o setor público deve agir de forma a atingir o mesmo foco, ou seja, a eficiência, eficácia e o bom andamento dos processos ligados a logística interna.

Atualmente o controle do setor (recebimento, distribuição, entradas e saídas do almoxarifado) é realizado apenas por softwares aplicativos como Microsoft Word e Microsoft Excel, o que dificulta a exatidão dos dados e informações do estoque e prejudica o planejamento das compras ou solicitações, por serem ferramentas muito vulneráveis erros ocorrem mais facilmente e não são percebidos de imediato. Por conseguinte, considerando que esse controle é feito manualmente, existe o risco de erro e a atualização dos dados é lenta, formando um conjunto de incertezas. Conforme confirma o Gestor 1:

A maior dificuldade é a falta de relatórios precisos que possam ser gerados de forma mais rápida e consistente, pois os relatórios gerados pelo Excel são pouco abrangentes. Além é claro da necessidade de copiarmos as planilhas e as salvarmos em e-mails por não termos um banco de dados e um local adequado para as guardarmos para eventuais necessidades. Além disso, as entradas têm de ser feitas manualmente o que é bastante demorado e não temos local para inserção de lote e validade por enquanto. Temos que fazer a contagem de estoque quinzenalmente, todas as quartas-feiras na parte da tarde. [...] Avalio a atual forma de controle ultrapassada já, que poderia ser aperfeiçoada com um programa de estoque que melhorasse o controle e os relatórios.

Quanto ao posicionamento do Gestor 2, ele explica que, mesmo com as tentativas de padronizações e controle das atividades, na prática as ferramentas utilizadas apresentam um nível razoável de eficiência e por se tratar de uma planilha de excel a mesma pode apresentar erros de digitação e escassez de informações ou detalhamentos dos itens armazenados.

Neste sentido é que o Sistema ERP se torna eficiente, pois conforme já citado por Prodel anteriormente, é um sistema integrado que proporciona a melhoria de relatórios, fidelidade e comparação de dados, além de utilizar de um critério único em todas as atividades da empresa, pois os departamentos utilizam aplicativos integrados e compartilhando a mesma base de dados, tudo isso em tempo real. Com isso é possível melhor planejamento dos processos diários.

Percebe-se o interesse dos gestores na aquisição do software e o reconhecimento da necessidade de melhorias na intenção de maximizar a qualidade no trabalho. É possível gerenciar do modo como acontece atualmente, porém, existe o risco de erro que acaba prejudicando o controle de estoque e a previsão de compra ou reposição de materiais, o que é um problema considerando o porte do Hospital e a demanda diária de entrada e saída de materiais. O Gestor 2 comenta que o setor tem grande interesse na aquisição de um Software para o gerenciamento de estoque e pedidos, e explica que assim o setor conseguiria

[...] ter um maior controle no estoque, visto que o mesmo estaria atualizado automaticamente ao se lançar a entrada e a baixa ao se realizar o pedido dos materiais, o qual facilitaria em muito o trabalho e possíveis relatórios que viessem a serem desenvolvidos, como uma análise dos custos de material retirado por cada setor. [...] Temos uma certa deficiência de equipamentos, tanto em nosso setor, como também nos setores que requisitam materiais, mas a implantação poderia ocorrer, pois buscaríamos nos adequar para o seu funcionamento. (GESTOR 2, 2012).



Apesar de não haver uma estrutura física e equipamentos adequados, em uma possível implantação de um Software ERP, o setor conseguiria se adequar às exigências de estrutura da ferramenta. Porém, até o momento a instituição ainda não conseguiu contratar um software de gerenciamento, justamente pela burocracia e a dificuldade de compra do serviço público, segundo o Gestor 1. O fato de a instituição ser totalmente pública e o processo de compra burocrático dificulta a aquisição de materiais e serviços, para isso é necessário iniciar um processo de compra com justificativas convincentes, além de previsão em orçamento planejada antecipadamente, explica Gestor 2.

Considerando o capital humano, a equipe de servidores do setor têm capacidade e conhecimento necessários para trabalhar com um novo sistema eletrônico no caso de uma possível implantação, pois todos possuem formação básica e suficiente para uma boa assimilação ao trabalho. Além disso, se tratando de uma ferramenta que melhoraria o controle e facilitaria a execução do trabalho de todos os integrantes do setor o interesse dos servidores é evidente, explicam os Gestores 1 e 2.

Avaliando a situação atual do setor em relação à gestão e as ferramentas utilizadas para o controle, o entrevistado comenta que

Mesmo com o controle sendo feito em planilha Excel, este se apresenta eficiente dentro dos recursos disponíveis, mas poderia ser melhorado e agilizado, tanto por parte da diretoria, com o fornecimento de um software para controle, quanto por parte dos envolvidos no processo, onde um melhor conhecimento e bom senso de utilização poderia facilitar toda a cadeia de processo, deste da etapa do pedido até a entrega. (GESTOR 2, 2012).

Já o Gestor 1 é mais enfático e diz que avalia “como uma forma ultrapassada já, que poderia ser aperfeiçoada com um programa de estoque que melhorasse o controle e os relatórios”. De forma direta ou não, percebe-se que ambos os gestores concordam com a necessidade de melhoria nas ferramentas utilizadas atualmente na organização. Neste sentido, com os dados coletados nesta pesquisa é possível observar alguns benefícios que esta ferramenta pode trazer para o setor de almoxarifado da organização elencados pelos gestores, constatando seus benefícios, e compará-los com a teoria apresentada anteriormente, conforme pode ser observado no Quadro 2.



Quadro 2 – Benefícios do Software ERP do ponto de vista dos gestores e autores

BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE ERP, ELENCADOS PELOS GESTORES:	BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE ERP, ELENCADOS PELOS AUTORES:
Diminuição de custos, tanto nas perdas como nos custos de estocagem;	Revisão em processos eliminando atividade que não agregam valor, (NAZÁRIO, 2008);
Prevenção de retrabalho;	Evita repetição de atividades e reentrada de dados, (PRODEL, 2011);
Fornecimento de informações e dados reais e confiáveis de estoque;	Melhoria de relatórios, fidelidade e consistência de dados, (PRODEL, 2011);
Organização e precisão nos controles;	Evita conciliação manual das informações, (PRODEL, 2011);
Otimização de perdas gerada pela má estruturação;	Atua como sistema transacional, solucionando problemas, (NAZÁRIO, 2008);
Agilidade, acessibilidade e facilidade nos processos do dia-a-dia;	Resolver problemas de integração das informações da empresa, (NAZÁRIO, 2008);
Possibilidade de análise das necessidades antecipadamente;	Interligações dos setores e transmissão de informações em tempo real, (PADILHA e MARINS, 2005);
Dados para formulação de estratégias para logística;	Facilita decisões ao longo dos processos da empresa, (SOUSA, 2012; MENEZES, 2012);
Visão abrangente do gestor – maior conhecimento sobre o setor.	Integra todas as áreas da empresa, (PADILHA e MARINS, 2005); Entre outros.

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

A partir dos dados elencados no quadro 02, nota-se que a opinião dos gestores e autores coincidem, comprovando a vantagem da utilização do Software ERP dentro da organização. Contemporaneamente o uso de tecnologia na gestão é algo muito comum em organizações, se tornando quase uma necessidade básica, pelas constantes mudanças internas e externas da organização. Com a globalização o mercado, e o sistema no geral, se tornou muito exigente quanto a atualização das organizações para se manterem competitivas, tanto para empresas privadas quanto públicas. Organizações públicas têm ainda mais responsabilidades de um trabalho eficiente e eficaz para o bom atendimento aos cidadãos, que contribui diretamente financeiramente para ter esse retorno.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Hospital Público do Sudoeste do Paraná, usado como base para este trabalho, é uma instituição de grande porte que atende todo sudoeste do Paraná. O Hospital conta com o auxílio de aproximadamente 700 colaboradores, entre



servidores, médicos e terceirizados e a demanda do seu almoxarifado gira em torno de 50 pontos de entrega dentro da instituição.

Para se analisar a logística interna da instituição, observou-se a situação atual do almoxarifado, constatando-se que o setor realiza o controle e a gestão apenas por meio de planilhas eletrônicas (Excel e Word), o que torna os processos diários lentos e vulneráveis, passíveis de erros e retrabalho. Esses empecilhos prejudicam o funcionamento de outros setores da instituição, como por exemplo, falhas no atendimento por falta de estoque ou produtos vencidos e gargalos no setor de compras pela urgência de compra de materiais essenciais, por não terem sido previstos antecipadamente. Atualmente para solucionar os problemas enfrentados pela utilização dessas ferramentas vulneráveis, utiliza-se Softwares de Gerenciamento ERP, criados para gerenciar os processos de trabalho e logística interna da organização. Esses softwares interligam as atividades da instituição, otimizando o gerenciamento com dados mais confiáveis, atualizados em tempo real e disponível para todos os interessados.

Após a coleta e análise dos dados, percebeu-se a ciência dos gestores envolvidos da necessidade de melhorias das ferramentas utilizadas na gestão do setor, porém conforme já citado a instituição é totalmente pública o que dificulta a compra ou contratação de produtos ou serviços, pela burocracia nesse processo. Para a contratação de um Sistema de Gerenciamento como o ERP, seria necessário passar por um processo de compra muito bem elaborado, justificado e convincente para sua aprovação, além de ser lento e correr o risco de não ser aprovado dependendo da situação orçamentária. Neste contexto, a formulação deste trabalho pode auxiliar nessa justificativa de uma possível compra, caso a instituição opte por essa melhoria. Essa decisão deve ser prevista antecipadamente, principalmente no orçamento do próximo exercício, e planejada para que seja aprovada mais facilmente.

Percebeu-se que os gestores tem interesse na implantação da ferramenta apresentada, e ressaltam que no Hospital, por ser uma instituição de saúde, não há espaço para falhas, pois o almoxarifado é responsável não só pelos materiais de expediente, mas por todos os insumos hospitalares que são essenciais para os atendimentos e procedimentos aos pacientes. A Instituição trabalha com a missão de preservar a vida das pessoas, e por trás de toda burocracia da gestão existe a



questão da dignidade humana, o direito que o cidadão tem de receber auxílio com qualidade e de forma eficaz. Por isso, mais do que qualquer outra organização, esta por ser um hospital, requer cuidados ainda maiores e controles com qualidade. E isso é proporcionado com uma boa gestão auxiliada pela tecnologia dos sistemas existentes hoje em dia.

Para o Hospital, a implantação deste software traria inúmeros benefícios como diminuir os custos, tanto nas perdas como nos custos de estocagem, e possibilitar o fornecimento de dados reais de estoque, organização e precisão nos controles, conforme demonstrado nesse trabalho. Dessa forma, estes benefícios resultariam em melhorias tanto para o almoxarifado quanto para os demais setores interligados, pois na reocorrência de falhas os demais setores também são prejudicados, devido a dependência e interligação entre eles. Assim sendo, as vantagens do ERP abrangem a instituição como um todo, não somente o Almoxarifado.

REFERÊNCIAS

ALVES, Robson. **O empreendedorismo na área Logística**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/o-empreendedorismo-na-area-de-logistica/69967/>>. Acesso em: 16 jul. 2013.

BARBOSA, Emerson Rodrigues; BRONDANI, Gilberto. Planejamento Estratégico Organizacional. **Revista eletrônica de contabilidade, curso de ciências contábeis UFMS**. Volume 1, 2005. Disponível em <w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/>. Acesso em: 15 set. 2012.

BARBOSA, Vanderlei. **Logística Interna**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/logistica-interna/69579/>>. Acesso em: 16 jul. 2013.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística, o gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CARVALHO, Rocrigo Baroni; OLIVEIRA, Luciano da Graça; JAMIL, George Leal. **Gestão da Informação Aplicada a Logística, 2007**. Disponível em: <www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT4--274.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2012.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de Logística Integrada**. 8ª Edição. São Paulo: Atlas. 2008.



PADILHA, Thais Cássia Cabral; MARINS, Fernando Augusto Silva. **Sistema ERP: Características, Custos e Tendências**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v15n1/n1a08.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2012.

ERP. Conceito e demonstrativos de ERP. Site empresa Prodel Tecnologia da Informação. [s.n.t]. Disponível em: <<http://www.prodel.com.br/ERP.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2012.

FREIRE, Gilberto. **Logística Interna Como Ferramenta de Competição**. Revista P & S – Produtos e Serviços. Disponível em: <www.maua.br/arquivos/artigo/h/4bbdc554fc3f1538295141a8949088b0_artigo_logistica_interna>. Acesso em: 16 jun. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Logística mais tecnologia, mais planejamento. **Revista exame**. [s.l.], Ano 45, N. 14, Ed. 997, pp. 116-132, agosto 2011.

MACEDO, Diego. **O que são Sistemas ERP?**. Disponível em: <<http://www.diegomacedo.com.br/o-que-sao-os-sistemas-erp/>>. Acesso em: 20 jul. 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MENEZES, Tercio da Silva. **Planejamento logístico como ferramenta para o aprimoramento do nível de serviço: um estudo de caso em uma empresa do ramo atacadista na cidade de cruz das almas-ba**. Disponível em: <http://www.adventista.edu.br/imagens/pos_graduacao/files/Artigo%20Log%C3%A1stica%20-%20Tercio%20Menezes.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2013.

MOURA, Reinaldo. **Intralogística: a logística interna da movimentação e armazenagem**. Disponível em: <<http://www.cgimoveis.com.br/logistica/intralogistica-a-logistica-interna-da-movimentacao-e-armazenagem>>. Acesso em: 28 mai. 2014.

NAZÁRIO, Paulo. **A Importância de Sistemas de Informação para a competitividade Logística**. Disponível em: <www.tecspace.com.br/paginas/aula/faccamp/TI/Texto04.pdf>. Acesso em: 17 out. 2012.

NETO, Francisco Ferraz; JUNIOR, Mauricio Kuehn. **Logística Empresarial**. Disponível em: <www.fae.edu/publicacoes/pdf/empresarial/4.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2012.

PORTER, Michael. **Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. 18ª Edição. Rio de Janeiro: Campus. 1989.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.



RICHARDSON, Roberto Jerry. **Pesquisa social métodos e técnicas**. 3º Edição. São Paulo: Atlas: 2010.

SILVA, Joelder Alves. Projeto de Monografia: **Logística de armazenagem intermediária no setor público: estudo de uma secretaria da Universidade de Brasília**. Disponível em: <bdm.bce.unb.br>. Acesso em: 12 ago. 2012.

SILVA, Luis Augusto Tagliacollo. **Logística Comércio Exterior**. Disponível em: <www.multieditoras.com.br/produto/PDF/500612.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2012.

SOUZA, Paulo Teixeira de. **Logística Interna: O Princípio da Logística Organizacional está na Administração dos Recursos Materiais e Patrimoniais (Armp)**. Revista Científica FacMais, v.II, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://revistacientifica.facmais.com.br/wp-content/uploads/2012/10/10.LOG%C3%8DSTICA-INTERNA-Paulo-Teixeira-de-Sousa.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

