

**DIAGRAMA ESPINHA DE PEIXE APLICADO AO DEPARTAMENTO DE
PROMOÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

***DIAGRAM HERRINGBONE OF FISH APPLIED TO DEPARTMENT OF
PROMOTION AND ASSISTANCE SOCIAL***

Fernando Aparecido Pereira de Souza¹

Gislaine Gimenez²

Michael Dias Varrichi³

Vitória Almeida de Freitas⁴

Rhadler Herculani⁵

RESUMO

O Diagrama de Causa e Efeito também é conhecido como o Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe sendo uma representação gráfica que mostra e auxilia na identificação e na exploração de determinadas situações problemas. O objetivo do trabalho é aplicar a ferramenta Diagrama de Causa e Efeito no Departamento Municipal de Promoção e Assistência Social (DMPAS), a fim de encontrar os problemas no setor de controle de crédito das padarias, nas entradas e saída de produtos e/ou materiais, nos pedidos de reposição de estoque e nos pedidos de compras, propondo e implantando as melhorias necessárias à sua organização, reduzindo o fardo do único funcionário desse departamento. O método principal utilizado foi o de estudo de caso, além de pesquisas bibliográficas com caráter qualitativo. Os resultados demonstraram que os problemas apontados no Diagrama de Ishikawa podem ser resolvidos reorganizando o setor de estoques, aumentando

¹ Graduação – FATEC Bebedouro SP. E-mail: fernando.souza76@fatec.sp.gov.br

² Graduação – FATEC Bebedouro SP. E-mail: gislaine.gimenez@fatec.sp.gov.br

³ Graduação – FATEC Bebedouro SP. E-mail: michael.varrichi@fatec.sp.gov.br

⁴ Graduação – FATEC Bebedouro SP. E-mail: vitoria.freitas01@fatec.sp.gov.br

⁵ Docente – FATEC Bebedouro SP. E-mail: rhadler.herculani@fatecbb.edu.br

para três o número de funcionários do setor e redistribuindo suas tarefas de acordo com suas competências. Conclui-se que o objetivo foi atingido ao se implantar as adequações levantadas pelo estudo de caso e pelo Diagrama de Causa e Efeito.

Palavras-chave: Departamento. Equipamento. Estoque. Produtos.

ABSTRACT

The Cause-and-Effect Diagram is also known as the Ishikawa or Herringbone Diagram as a graphical representation that shows and helps in the identification and exploration of certain problem situations. The objective of the work is to apply the Cause-and-Effect Diagram tool in the Municipal Department of Promotion and Social Assistance (DMPAS), in order to find the problems in the bakery credit control sector, in the entrance and exit of products and / or materials, in stock replacement orders and purchase orders, proposing and implementing the necessary improvements to your organization, reducing the burden of the only employee of that department. The main method used was the case study, in addition to bibliographic research with a qualitative character. The results showed that the problems pointed out in the Ishikawa Diagram can be solved by reorganizing the inventory sector, increasing the number of employees in the sector to three and redistributing their tasks according to their competencies. It is concluded that the objective was reached by implementing the adjustments raised by the case study and by the Cause-and-Effect Diagram.

Keywords: Department. Equipment. Stock. Products.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Social teve como berço a Igreja Católica. A história da Assistência e Serviço social como na década de 1930, onde o nosso país estava passando por “processos conturbados”, com manifestações de uma classe trabalhadora que buscavam por melhorias nas suas condições de trabalho e justiça social. Com isso, o governo encontrou-se em uma situação de pressão, tentando tomar medidas que controlassem essas manifestações como a criação de organismos normalizadores e disciplinares das relações de trabalho.

Por esse período, a Igreja Católica ofereceu como formação específica para mulheres de famílias tradicionais, como objetivo de exercer ações sociais. Em 1936 surgiu a primeira escola de Serviço Social. Nas décadas de 80 e 90, o Serviço Social começa a tomar dimensões no mundo e no Brasil, principalmente se tratando de relações com questões sociais e que ferem os direitos à cidadania, moral e ética.

Nos anos 2000 as discussões sobre a eficiência das políticas sociais e do agravamento da questão social aumentou, sendo assim, o número de cursos de graduação expandiu, pensando em garantir um suporte na melhoria da qualidade de vida nos mais diversos setores da cidade.

Em 1970 com o processo de urbanização e o empobrecimento populacional, ampliou a demanda por ação no campo da proteção social aos estados e municípios. Aumentou a oferta de serviços, consolidando a rede público-privado, especialmente na proteção à criança e ao adolescente. Nessa época, tem a criação das primeiras secretarias estaduais e municipais para dar conta das novas demandas assistenciais, necessitando de pessoas qualificadas e dando bastante ênfase nos cursos de Serviço Social (NOGUEIRA; MIOTO, 2012).

A construção da assistência social como política pública no Brasil é um compromisso constitucional cuja concretização vem se arrastando há quase 20 anos (SPOSATI, 2007).

Em 50%, ou mais, dos municípios brasileiros, é ainda a esposa do prefeito a gestora da assistência social, acumulando, em 20% dos casos, a Presidência do Conselho Municipal de Assistência Social, órgão criado em atenção ao artigo 204 da CF-88 para proceder ao democrático controle social da gestão de um órgão e uma política que se quer pública (SPOSATI, 2007).

O Serviço e Assistência Social é uma profissão totalmente voltada para os Direitos Humanos. Garantindo o direito de acessibilidade à educação, trabalho, qualidade de vida e saneamento básico, pautado nos princípios que não distingue classe social, cor, gênero, religião, orientação sexual ou posicionamento político.

O objetivo do trabalho é aplicar a ferramenta Diagrama de Ishikawa no Departamento de Promoção e Assistência Social com o intuito de solucionar os problemas na parte de controle de crédito nas padarias, entrada e saída de produtos e/ou materiais, pedidos de reposição de estoque e pedidos de compras, implantando

as melhorias necessárias à sua organização, reduzindo o fardo do único funcionário desse departamento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 As 7 ferramentas da Qualidade

2.1.1 Estratificação

A estratificação é umas das sete ferramentas da qualidade, ela permite que todos os dados sejam analisados separadamente. É usada na busca para encontrar a raiz do problema de determinada empresa, auxiliando na sua resolução (SOUZA NETO et al., 2007).

2.1.2 Folhas de Verificação

As folhas de verificação é a mais simples das sete ferramentas, é utilizada para coletar dados e organizá-los, a organização desses dados pode ser feita em forma de planilhas, tabelas ou quadros o que facilita a coleta dos dados, sendo mais rápido e podendo poupar muitas vezes o possível retrabalho (RAMOS; RAMOS, 2019).

2.1.3 Gráficos de Pareto

O Diagrama de Pareto é utilizado para ordenar erros, problemas e causas de perdas que devem ser sanadas e é ordenado de forma decrescente. Diferente da estratificação seu objetivo não é identificar problemas, mas está ferramenta permite a fácil visualização dele, o Diagrama de Pareto é de grande importância pois através dele é possível enxergar pequenos problemas que podem resultar em grandes perdas (VIEIRA, 1999).

2.1.4 Diagrama de Causa e Efeito

O Diagrama de Causa e Efeito também é conhecido como o Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe sendo uma representação gráfica que mostra e auxilia na identificação e na exploração de determinadas situações problemas (RAMOS; RAMOS, 2019).

2.1.5 Histograma

Considerado uma das sete ferramentas da qualidade os histogramas são representações gráficas que servem para mostrar as frequências de determinadas amostras de dados, depois de coletados esses dados em um determinado intervalo de tempo podem ser feita uma análise gráfica do comportamento dessa variável, que pode ser de números absolutos ou não. O histograma é uma variação do gráfico de barras, ele permite a visualização e análise de resultados para a tomada de decisão da variação de frequências de maneira visual facilmente (CARPINETTI, 2010).

2.1.6 Diagrama de Dispersão

O Diagrama de Dispersão também é conhecido como Diagrama de Correlação, ele é uma representação gráfica da possível relação entre duas variáveis. Com esses dados correlacionados, é possível perceber se existe ou não relação de causa e efeito entre as variáveis, que podem ser medidas e contadas. Essa ferramenta tem uma grande importância para resolver rapidamente problemas causados na produção (VIEIRA, 1999).

2.1.7 Gráfico de Controle

O Gráfico de Controle mostra como um determinado indicador varia no tempo, com limites de controle, capaz de mostrar se o processo está estável ou se há algo errado com ele, se tornando de grande importância para a melhoria de processos. (RAMOS; RAMOS, 2019)

2.2 O Diagrama de Ishikawa – Espinha de Peixe

O Diagrama de Ishikawa também conhecido como Espinha de Peixe ou Diagrama de Causa e Efeito foi criado originalmente por Kaoru Ishikawa engenheiro químico japonês, uma das personalidades mais conhecidas no setor de qualidade, foi criado na década de 60 e foi aperfeiçoado nos anos seguintes, é uma ferramenta gráfica utilizada para o gerenciamento e o controle de qualidade em diversos processos. Ishikawa foi tão importante para a área que em 1993 a American Society for Quality criou uma medalha em sua homenagem (CARVALHO, 1999).

Uma das grandes vantagens do Diagrama de Ishikawa, está no fato dele ter uma conexão visual entre o efeito observado e todos os possíveis fatores que contribuem para ele. As espinhas principais representam as causas primárias do problema e as ramificações dessas espinhas representam as causas secundárias ou provenientes de processos anteriores. A ideia é que, no final da espinha, chegamos as micro causas reais e específicas do que está causando aquele efeito (CALANZAS, 2008).

Na sua estrutura, os problemas são classificados em seis tipos diferentes - 6 Ms:

- 1M - Método: Envolve o método que estava sendo executado o trabalho;
- 2M - Material: Envolve o material que estava sendo utilizado no trabalho;
- 3M - Mão-de-obra: Envolve uma atitude do colaborador como por exemplo atitude inadequada, pressa, imprudência, ato inseguro, entre outros.
- 4M - Máquina: Envolve a máquina que estava sendo operada;
- 5M - Medida: Envolve os instrumentos de medida, a sua calibração, a efetividade de indicadores em mostrar as variações de resultado, se o acompanhamento está sendo realizado, se ocorre na frequência necessária, entre outros.
- 6M - Meio ambiente: Envolve o meio ambiente em si como a poluição, calor, poeira, desmatamento e o ambiente de trabalho como o layout, falta de espaço, dimensionamento inadequado dos equipamentos, do estoque, entre outros.

Esse sistema de avaliação e desempenho da qualidade permite estruturar as causas potenciais de determinado problema ou oportunidade de melhorias, bem como seus efeitos sobre a qualidade dos produtos. Permite também estruturar uma melhor visualização de qualquer sistema que necessite de resposta de forma gráfica e sintética (CALAZANS, 2008).

Em sua metodologia, todo e qualquer problema tem uma causa específica e são essas possíveis causas que devem ser testadas e analisadas, uma a uma, a fim de que se comprove qual delas é a que está causando o problema (MOURA, 2003).

O Diagrama pode ser utilizado para:

- Identificar todas as possíveis causas de um determinado problema, desde causas principais ou secundárias permitindo assim que se tenha uma visão mais abrangente do processo analisado.
- Identificar as reais causas-raízes do problema analisado podendo assim trabalhar para até que se resolva.
- Melhorar os processos e assim evitar futuros problemas ao identificar as possíveis causas de efeito (problemas).

O Diagrama Criado por Ishikawa proporciona também outros benefícios para a uma gestão, mas sua principal vantagem é que se trata de uma ferramenta simples e de fácil aplicação (HOLANDA; PINTO, 2000).

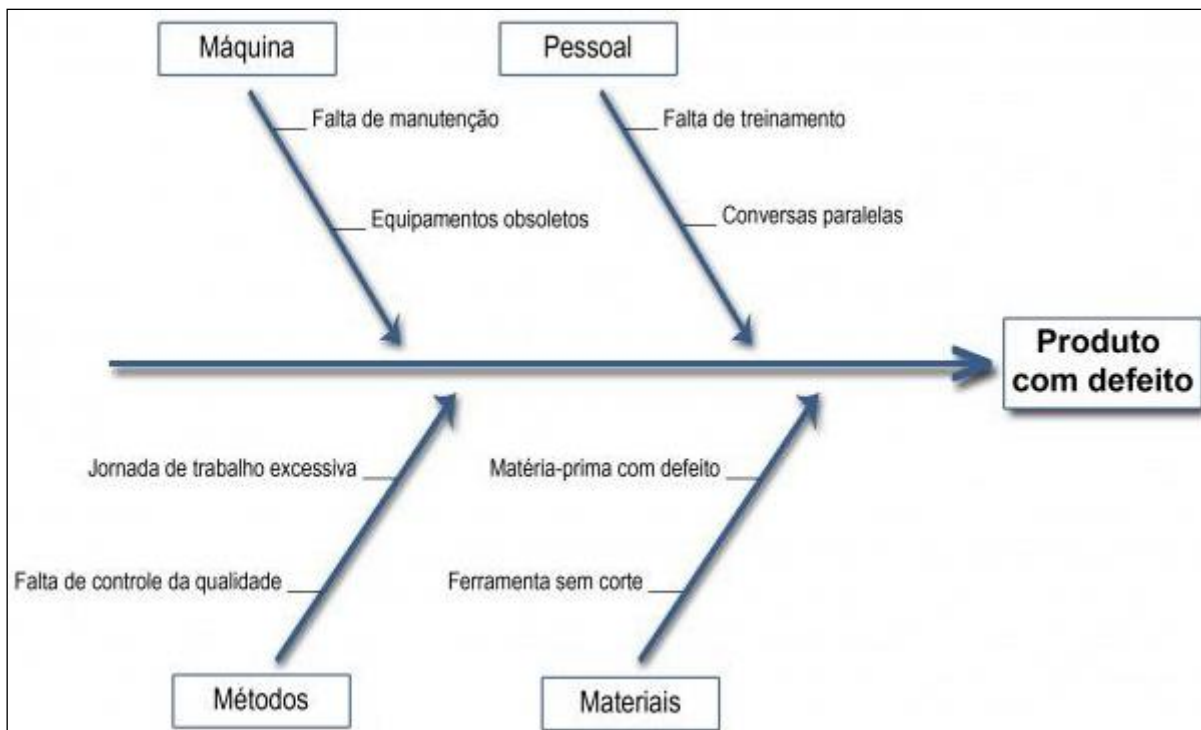
Os passos para fazer o diagrama:

1. Definir o problema ou efeito a ser analisado.
2. Criar a Espinha de Peixe com os devidos espaços para as causas.
3. Fazer uma reunião com a equipe.
4. Dividir as possíveis causas do problema por categorias.
5. Definir as sub causas.
6. Fazer uma análise completa e assim defina as ações.

Sistemas de avaliação de desempenho constituem parte do controle da administração, refletem a filosofia e cultura organizacionais e descrevem quanto o trabalho é bem feito em termos de custo, tempo e qualidade. Para serem efetivas, as

medidas de desempenho devem refletir variações ocorridas na competitividade (TATIKONDA; TATIKONDA, 1998).

FIGURA 1 – Exemplo de Diagrama de Ishikawa



Fonte: Carpinetti (2010)

2.3 Importância do Departamento de Promoção e Assistência Social da cidade de Bebedouro/SP

O Departamento Municipal de Promoção e Assistência Social (DMPAS) é o órgão de gestão pública, responsável pela Política Pública de Assistência Social em Bebedouro / SP. Sua atuação integra a rede Sócio assistencial, tanto no setor público quanto no terceiro setor, conforme preconiza a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Todo o empenho para o desenvolvimento dos serviços essenciais para os usuários, visa a consolidação das diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município.

Dentre as funções essenciais do Órgão Gestor estão:

1. Gestão do Sistema Municipal de Assistência Social

2. Coordenação da Proteção Social Básica
3. Coordenação da Proteção Social Especial
4. Planejamento e Orçamento
5. Gerenciamento do Fundo Municipal de Assistência Social
6. Gerenciamento dos Sistemas de Informação
7. Monitoramento
8. Controle da Execução dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios
Monitoramento
9. Controle da Rede Sócio assistencial
10. Gestão do Trabalho
11. Apoio às Instâncias de Deliberação
12. Vigilância Sócio assistencial

Cada setor da cidade, norte, sul e leste é atendido pelos CRAS (Centro de Referência da Assistência Social). Com o setor oeste sem a cobertura dos CRAS, fica como responsável da zona citada e do setor central o CRAM (Centro de Referência de Assistência à Mulher). Como serviço na área especializada, temos o CREAS (Centro de Referência Especializada da

Assistência Social) e o nosso CDI (Centro Dia do Idoso) que fica como responsável como forma de acolhimento às pessoas de terceira idade cujo parentes por várias particularidades não poderem cuidar deles pelo horário da manhã e tarde, funciona como uma “creche dos idosos”, disponibilizando atividades diárias como forma de entretenimento aos mesmos, assim no final do dia, direcionando cada um deles a sua respectiva moradia.

No controle de estoque do ficam produtos de limpeza, produtos de higiene, materiais de papelaria e produtos alimentícios. Todo esse tipo de material e produto é destinado ao uso dos equipamentos do DMPAS que são os CRAS das regiões sul, norte e leste, CRAM, CREAS e Centro do Idoso.

O DMPAS fica responsável de realizar a distribuição dos materiais que os outros equipamentos precisam. Isso acontece através dos pedidos enviados por eles. Porém não há uma data específica para a solicitação e nem retirada desses produtos e/ou materiais que foram pedidos. Ele atende a demandas de reabastecimento de

estoque de produtos como produtos alimentícios, materiais encontrados em papelarias, produtos de limpeza e higiene, sendo necessário um controle de entrada e saída desses materiais e produtos. Os responsáveis por receber os pedidos de reposição e controlar o estoque devem tomar decisões corretas sobre o que pedir, quanto e quando e que procedimentos devem ser feitos para que o estoque do departamento esteja sempre controlado.

3 MATERIAIS E MÉTODO

3.1 Método de Pesquisa

A elaboração desse projeto baseia-se em obras e artigos de autoria de estudiosos especialistas sobre o assunto e a área, tendo como norte a teoria do trabalho em si e visando a experiência da rotina de trabalho de um setor público, o Departamento Municipal de Promoção e Assistência Social (DMPAS).

O presente trabalho é baseado em duas distintas abordagens, a qualitativa e quantitativa, pois o mesmo busca melhorias no serviço interno dos colaboradores e gestores do setor, estudando as particularidades e experiências individuais após uma coleta de dados, quanto na entrega dos afazeres, cumprindo seu prazo, sem ultrapassar uma data limite estipulada (FERREIRA, 2015).

Para Ferreira (2015), “(...)a abordagem qualitativa é subjetiva, orientada aos processos narrativos, já a abordagem quantitativa é objetiva, orientada para os resultados”.

3.2 Estudo De Caso – Identificando A Problemática

O Departamento Municipal de Promoção e Assistência Social (DMPAS), fica responsável de realizar a distribuição dos materiais que os outros equipamentos precisam, ele atende a demandas de reabastecimento de estoque de produtos de limpeza, produtos de higiene, materiais de papelaria e produtos alimentícios, todo esse tipo de material e produto é destinado ao uso dos equipamentos do DMPAS que são os CRAS das regiões sul, norte e leste, CRAM, CREAS e Centro dia do Idoso. E para que isso aconteça com sucesso, é necessário em primeiro lugar que a pessoa

dessa área tenha total acesso, autonomia na tomada de decisões e esteja por dentro de tudo o que acontece dentro do estoque. Controle de entradas e saídas dos produtos, gestão de estoque, conferir notas de pedidos para averiguar se não há nenhum equívoco por parte do fornecedor ou do pedido. E para que isso aconteça com sucesso, é necessário que o responsável desse setor tenha total atenção voltada para o controle e gestão de estoque.

No DMPAS, onde fica concentrada a sede administrativa dos outros equipamentos, conforme o estudo realizado na figura 2 pelo grupo, somente uma pessoa foi designada para resolver as seguintes tarefas:

- Pedidos de compras: O departamento recebe os pedidos encaminhados via correio eletrônico (e-mail), em forma de documentos oficiais protocolados para que possam garantir a confirmação de que o pedido foi entregue ao responsável pela recepção. Esses pedidos, que recebemos de 6 equipamentos ao total, são posteriormente analisados para aprovação da diretora, de modo enfim para liberar a autorização para compra de tal demanda solicitada. Com tudo isso pronto, o responsável do setor de compras faz a busca ativa de recursos disponíveis ao departamento para fazer solicitações de abertura de orçamentos e licitações para um levantamento do lugar mais viável para efetuar a compra.
- Pedidos para reposição de estoque: Também como acima, nosso departamento atende à demanda de reposição de estoque dos outros equipamentos. Seja com produtos de limpeza, de higiene, alimentícios ou material de papelaria. Os responsáveis de cada equipamento não tinham um dia específico para fazer o pedido dessas reposições para cada um dos equipamentos que são responsáveis. Portanto, os pedidos chegavam a qualquer hora e em qualquer dia. Muitas das vezes, faziam os pedidos e aguardavam que fossem separados já para levar e reabastecer os equipamentos que compete a cada coordenador.
- Conferir entrada e saída de produtos e/ou materiais: Com a chegada dos pedidos, seja para o estoque ou compras para os outros equipamentos, é necessário que o responsável do setor confira a nota dos pedidos, para ver se

está de acordo ou não com o que foi pedido/solicitado. Também, não menos importante, dar baixa de tudo que sai do estoque para dar baixa no sistema de controle. É necessária uma atenção especial e dobrada nesse aspecto, pois, qualquer desatenção, o erro pode resultar em: compra em excesso de produtos e/ou materiais que já tem em grande quantidade em estoque, pois, com o controle de entradas e a saídas, podemos analisar qual a quantidade exata de cada produto que há no estoque. O que precisa comprar, o que não precisa, pois tudo leva em consideração, inclusive o tamanho de estoque que se tem, se cabe ou não a entrada de mais produtos naquele lugar para estocagem.

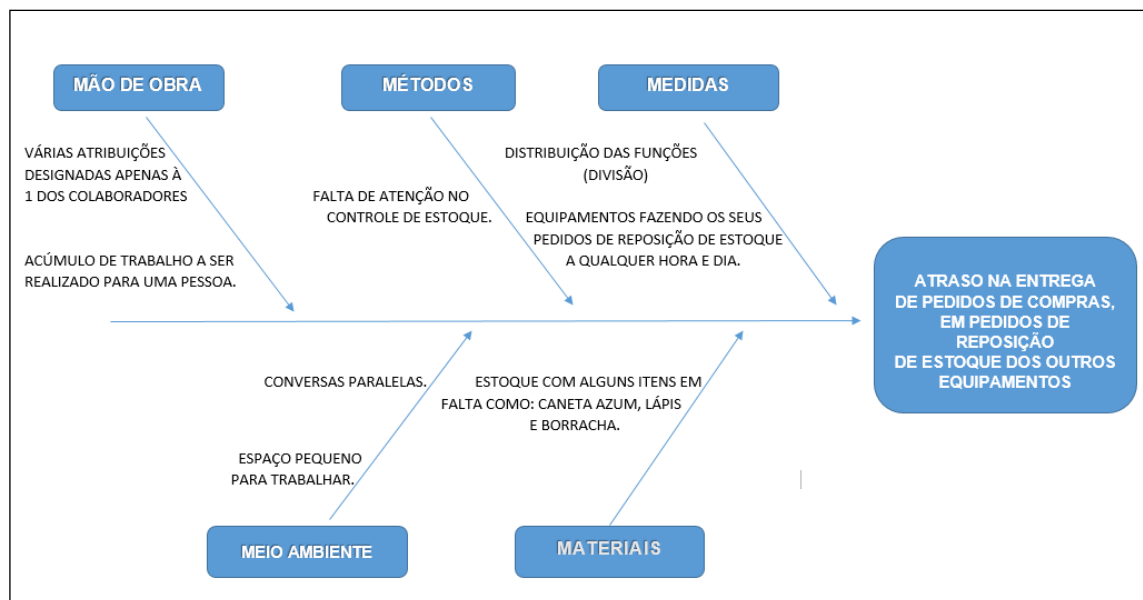
- Controle de crédito nas padarias: Como trabalhamos com o público, que chamamos de usuários, carente de vulnerabilidade baixa, temos sempre eventos como o CRAS CIDADANIA de cada setor (leste, sul e norte), atividades e cursos de culinária para os usuários de todos os equipamentos, e para que isso aconteça, muitos produtos alimentícios desses eventos são comprados nas padarias, no qual é nos liberado um crédito para fazer uso em prol desses equipamentos, o qual responsável do setor de compras precisa ter esse controle do quanto de crédito disponível há em cada panificadora para sempre informar a responsável da área de Média e Baixa Complexidade, Básica e Especial. Pois é através da mesma, que é feito o pedido do aumento de crédito e liberação de pagamento.
- Separação de materiais solicitados para a reposição de estoque dos outros equipamentos: Após os pedidos serem feitos ao departamento e encaminhados ao responsável do setor de compras, os pedidos precisam ser separados, averiguados conforme a data de validade e quantidade solicitada, se tem ou não disponível.

Com essa análise realizada no DMPAS, foi constatado uma problemática dentro dos serviços internos do setor de compras, controle e gestão de estoque e no controle de padarias. Tal problemática surgiu por delegarem três funções apenas a um colaborador. Uma pessoa apenas ficava responsável por realizar os pedidos de compras. Uma vez lembrando que o pedido de compras não é somente do DMPAS, mas também dos outros equipamentos que são os CRAS dos setores leste, sul e

norte, CRAM, CREAS e Centro dia do idoso. O que já submetia uma atenção maior e desgaste mental para apenas uma pessoa, pelo tamanho da pressão e bagagem de serviço e ter que realizar outros afazeres como: lançamento de notas no sistema, pedir orçamentos em lojas da cidade e fora, efetuar compras para a reposição de estoque, conferência de estoque, controlar estoque alimentando o sistema, controlar créditos em panificadoras para algum tipo de evento dos equipamentos ou do nosso próprio departamento, dando baixa no que comprava-se nas panificadoras, para que quando chegasse em uma margem considerável baixa, pudesse fazer o pedido de pagamento para a liberação de mais crédito, receber pedidos de reposição de materiais e/ou produtos para os equipamentos, conferência de notas e pedidos e entregas dos mesmos.

Então, ao obter os resultados dessa busca ativa sobre os problemas através da ferramenta Diagrama de Ishikawa – figura 2, entende-se que tal colaborador está com sobrecarga de funções, por isso está com o atraso de entregas de pedidos controle de estoque, pois apenas um setor estava sendo priorizado, uma vez que dentro não só de um setor público, mas qualquer setor seja público ou particular, todas as funções e setores são importantes para dar um andamento que atinja 100% de qualidade, envolvendo eficiência e eficácia. Assim, foram remanejados dois colaboradores, de modo que dividissem os afazeres, tirando a sobrecarga de serviços de apenas um colaborador e que cada setor pudesse ser dado a devida atenção com cautela de modo a manusear cada atribuição com atenção, evitando o máximo que se pode de uma possível margem de erros.

FIGURA 2 – Estudo através do Diagrama de Ishikawa



Fonte: Elaborado pelos autores

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Para que um controle e gestão de estoque alcancem com excelência um planejamento, é necessário que ocorra uma divisão de atribuições no setor do DMPAS, tirando essa sobrecarga de responsabilidades de cima de uma pessoa, que por necessidade do departamento, tinha unificado vários setores em um só.

O grupo conseguiu dividir essas tarefas entre 3 pessoas escolhidas no mesmo local. Uma pessoa apenas ficando responsável pelo setor de compras, outra ficando responsável pelo controle das padarias e a terceira pessoa ficando responsável pelo controle e gestão de estoque. No momento, no DMPAS, não se faz o uso de um *software* específico para ter esse controle de estoque. Esse controle é feito através do Excel.

Tem-se a seguir como ficou a distribuição de tarefas entre os colaboradores, após a implantação das sugestões do grupo:

- Eloíza: responsável pelo setor de compras.

Se encarrega de cuidar da parte de efetuar compras para o departamento e equipamentos do DMPAS. Ela cuida da parte financeira, onde tem acesso aos recursos conta adiantamento. Quando necessário fazer algum tipo de compra, seja

de algum móvel para os equipamentos, alimentos, produtos, ou do suporte técnico quando necessário. Além disso, ela quem corre atrás de orçamentos, licitações e ofícios para aprovações das compras quando autorizadas pela diretora. Ela quem lança os pedidos no software de compras, orientando após os pedidos serem realizados, ao que se pode comprar, qual recurso pode usar, se tem saldo ou não.

- Michael: Recepção e controle das padarias.

Além de ser o responsável pela recepção e atendimento de triagem, foi atribuído também a cuidar das padarias. Tendo acesso as notas fiscais, dando baixa no saldo disponível de cada padaria. Quando se tem algum evento, reunião que precisa de um *coffee break*, o responsável deste setor olha no caderno de suporte para ver o saldo disponível para uso do departamento e fazer o pedido. Quando o saldo de crédito disponível começa a diminuir, ele avisa a responsável do setor de comprar para efetuar o pagamento e liberação de mais crédito para a parte do setor público.

- Rodrigo: responsável do controle de estoque.

O Rodrigo vai efetuar periodicamente a conferência de estoque, alimentando o sistema, seu banco de dados. Tendo seu controle digital e físico de tudo que se tem em estoque, entradas e saídas. Ele também ficará responsável de receber os produtos feitos na parte de compras, conferindo com o auxílio da nota a quantidade solicitada com a quantidade recebida, vendo se há possíveis erros. Também, como responsável de receber os pedidos dos outros equipamentos, fazendo a separação para a retirada desses pedidos. O mesmo é formado em Administração e tem embasamento sobre o setor. Ele tem um controle de estoque que foi elaborado com o apoio da ferramenta Excel, onde ele alimentará essa planilha. Quando os produtos e/ou materiais estão chegando em uma quantidade que exige uma reposição do próprio estoque, a própria planilha avisa e ele direciona-se à Eloíza, responsável do setor de compras, para passar o pedido que para repor o estoque.

Ainda, foi realizado este remanejamento de colaboradores, com o propósito de ter uma divisão melhor de afazeres, não houve um encargo salarial a mais para o setor público, pois os dois colaboradores já são funcionários e trabalhavam internamente no DMPAS, apenas foram realocados. O estudo foi realizado com o intuito de

demonstrar a importância do controle e gestão de estoque dentro das organizações/empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho atingiu seu objetivo, de implantar ações de melhorias na parte organizacional do Departamento de Promoção e Assistência Social (DMPAS), de seus equipamentos e na parte administrativa dos estoques afim de evitar aglomerações de pedidos, controlar adequadamente a entrada e saída de materiais, produtos e o acúmulo de trabalho.

REFERÊNCIAS

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. **Qualidade da informação: conceitos, aplicações e transformação**. 2008. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/3843/384353962004.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2020.

CARPINETTI, L.C.R. **Gestão da Qualidade – Conceitos e Técnicas**, São Paulo, Atlas, 2010.

FERREIRA, Carlos Augusto Lima. **Pesquisa Quantitativa e Qualitativa: Perspectivas para o Campo da Educação**. 2015. Disponível em: <<http://revistas.pucgoias.edu.br/index.php/mosaico/article/view/4424>>. Acesso em: 30 nov.2020.

HOLANDA, Mariana de Almeida; PINTO, Ana Carla Bittencourt Reis Fernandes. **Utilização do Diagrama de Ishikawa e Brainstorming para solução do problema de assertividade de estoque em uma indústria da região metropolitana de Recife**. 2000. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_tn_sto_103_685_13053.pdf>. Acesso: 30 nov. 2020.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro; MIOTO, Regina Célia Tamasso. 2012. **Política Social e Serviço Social: os desafios da Intervenção profissional**.2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rk/v16nspe/05.pdf>>. Acesso em 15 nov. 2020.

PIMENTA, Renata Faria. **Implantação de controle de estoque em uma clínica odontológica: o caso da soorriso & Cia. Ltda.** Ouro Preto, MG: Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), 2003.

RAMOS, Meire; RAMOS, Davidson. **Folha de Verificação**. 2018. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/folha-de-verificacao/>>. Acesso em: 09 nov. 2020.

SOUZA NETO, Rubens Mendonca de; et al. **Aplicação das sete ferramentas da qualidade em uma fábrica de blocos Standar de Gesso**. 2007. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_239_385_34641.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2020.

SPOSATI, Aldaíza. ASSISTÊNCIA SOCIAL: DE AÇÃO INDIVIDUAL A DIREITO SOCIAL. **Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC** n. 10 – jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://esdc.com.br/seer/index.php/rbdc/article/view/218/211>>. Acesso em 16 nov. de 2020.

TATIKONDA, LV; TATIKONDA, RJ. **We need dynamic performance measures. Management Accounting**, v.80, n.3, p.49-51, Sept. 1998. Disponível em: <<https://maaw.info/ArticleSummaries/ArtSumTatikondaTatikonda98.htm>>. Acesso em: 18 nov. 2020.