



Percepção de profissionais sobre a distribuição dos medicamentos para unidades de média complexidade através dos indicadores logísticos de desempenho¹

João José de Oliveira Filho², Maurilúcio Apolinário Filho³, Ítalo Rafael Alves de Sousa⁴, Beatriz de França Chagas⁵, Bruno Vinícius Barros Regueira⁶, Elba Lúcia Cavalcanti de Amorim⁷, Douglas Tavares de Albuquerque⁸, Pedro José Rolim Neto⁹, José Orlando Sousa da Silva¹⁰, Rosali Maria Ferreira da Silva¹¹

Resumo

A assistência Farmacêutica (AF) possui um conjunto de ações que visa o uso racional de medicamentos, é um ciclo complexo de se gerir devido a inúmeros problemas gerenciais relacionados aos meios de distribuição (logística) de medicamentos. Dessa situação, surgiu a importância em avaliá-la por meio de indicadores logísticos para garantir uma melhor execução das operações logísticas da AF e a segurança do paciente. O objetivo deste estudo foi avaliar a cadeia logística da distribuição de medicamentos da AF no município de Ipojuca – PE, em tais dimensões: confiabilidade no prazo da entrega, flexibilidade no serviço prestado, recuperação de falhas, confiança e conhecimento da equipe e apoio pós-entrega. Trata-se de um estudo do tipo descritivo-quantitativo, junto aos profissionais farmacêuticos e auxiliares. A metodologia para coleta de informações se deu através da aplicação de formulários, onde doze profissionais envolvidos expressaram suas opiniões. A partir dos resultados, foi possível compreender detalhadamente a cadeia logística de distribuição de medicamentos, a satisfação dos profissionais relacionada à confiabilidade no prazo da entrega (90% consideraram de bom a ótimo), a quantidade correta de entrega dos produtos (58,33% acharam regular e 41,67% de bom a ótimo), a flexibilidade prestada no serviço (50% votaram em ótimo e 50% de regular a ótimo), e a recuperação de falhas. Assim, a pesquisa contribuiu com informações e dados que auxiliam na tomada de decisões, possibilitando controle e melhoria nos resultados logísticos, a continuidade e credibilidade dos serviços oferecidos a fim de alcançar melhorias na qualidade percebida do serviço quanto aos processos logísticos.

Palavras-Chave: Uso racional, farmácia, logística, assistência farmacêutica.

Evaluation of the drug distribution chain for the medium complexity unit of logistic performance indicators.

Pharmaceutical assistance (FA) has a set of actions that aims at the rational use of medicines, is a complex cycle to manage, due to numerous managerial problems related to the ways of distribution (logistics) of medicines. From this

¹ Manuscrito oriundo do trabalho de conclusão de curso da Graduação em Farmácia, UFPE.

² Farmacêutico, Departamento Ciências Farmacêuticas, UFPE, Recife - PE, Brasil, joaojose3127@gmail.com

³ Farmacêutico, Depto Ciências Farmacêuticas, UFPE, Recife - PE, Brasil, apolinariolttda@gmail.com

⁴ Graduando em Farmácia, UFPE, Recife - PE, Brasil, **correspondência** italo.net2014@gmail.com

⁵ Graduando em Farmácia, UFPE, Recife - PE, Brasil, beatriz.chagas@ufpe.br

⁶ Graduando em Farmácia, UFPE, Recife - PE, Brasil, brunovbregueira@gmail.com

⁷ Profa Titular, Depto Ciências Farmacêuticas, Recife - PE, Brasil, elba.amorim@ufpe.br

⁸ Farmacêutico, Hospital das Clínicas da UFPE, Recife - PE, Brasil, douglasfarma@hotmail.com

⁹ Prof Titular, Depto Ciências Farmacêuticas, UFPE, Recife - PE, Brasil, rolim.pedro@gmail.com

¹⁰ Farmacêutico, Prefeitura da Cidade de Ipojuca, Ipojuca - PE, Brasil,

¹¹ Professora Titular, Departamento de Ciências Farmacêuticas, UFPE, Recife - PE, Brasil, rosalilm@gmail.com



Ciências da Saúde

situation, it was important to evaluate it through logistic indicators in order to ensure a better execution of the logistics operations of the FA and patient safety. The objective of the study was to evaluate the logistics chain of FA distribution of medicines through logistic performance indicators, in the municipality of Ipojuca - PE, in such dimensions: delivery reliability, service flexibility, recovery of failures, trust and knowledge of the team and post-delivery support. This is a descriptive-quantitative study, together with pharmacists and assistants. The methodology for collecting information was given through the application of forms, where twelve professionals involved expressed their opinions. Through the results, it was possible to understand in detail the logistic chain of medication distribution, the satisfaction of the professionals related to the reliability in the term of delivery (90% considered it good to excellent), the correct quantity of the products (58.33% found it regular and 41.67% found it good to great), the flexibility in the service rendered (50% voted great and 50% regular to great) and the recovery of failures. Thus, the study contributed to information and data that help decision making, allowing control and improvement in logistics results, continuity and credibility of the services offered in order to achieve improvements in the perceived quality of the service in logistics processes.

Keywords: Rational use, pharmacy, logistics, pharmaceutical assistance.

1. Introdução

A Política Nacional de Medicamentos (PNM) trouxe acesso aos medicamentos com segurança, qualidade e eficácia, em outubro de 1998, acarretou melhorias na gestão da Assistência Farmacêutica (Brasil, 1998). Complementarmente, a fim de ampliar as ações da PNM, foi aprovada, em maio de 2004, a Política Nacional de Assistência Farmacêutica (PNAF), através da Resolução CNS (Conselho Nacional de Saúde) nº 38.

Com a formulação dessas políticas, os municípios são os principais responsáveis pela compra de produtos da assistência farmacêutica, o que requer conhecimento, organização e gestão política por parte destes municípios compradores (BARBOSA et al., 2017). No entanto, em um estudo realizado pelo Ministério da Saúde em colaboração com a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), a disponibilidade em estoque dos principais medicamentos foi de 73%, nas Unidades de Saúde, e a proporção dispensada ou administrada nas unidades foi de 66%, mostrando a indisponibilidade dos medicamentos nos serviços (OPAS, 2005).

No sentido de garantir a efetividade das ações estabelecidas pela AF, é de fundamental importância à implementação de medidas que fomentem o controle de suas atividades logísticas. Nesse sentido, Bowersox, David e Cooper (2014) apontam que a logística é um trabalho integrado que visa contribuir para a criação de valor a fim de atender às necessidades do cliente. Pode também contribuir com a premissa de uma operação eficaz, possibilitando entregar rapidamente produtos de alta qualidade ao consumidor final, no momento certo e nas condições desejadas (SILVA et al., 2018).

Tais medidas utilizadas para a tomada de decisão baseada nas atividades logísticas com cunho estratégico devem ser estabelecidas através da avaliação constante do desempenho através de indicadores, a fim de garantir a continuidade do serviço prestado e a qualidade do produto em uso (CARETA, 2009). Portanto, a quebra dos canais de distribuição dos medicamentos utilizados na média complexidade, pode ter um grande impacto negativo na sociedade tão quanto no estado clínico do usuário,



que dependem da disponibilidade desses insumos.

Os indicadores estão diretamente envolvidos com o resultado global da cadeia de suprimentos e são determinantes para a sua competitividade no mercado, como, por exemplo: distribuição, prazo de entrega e tempo do ciclo do pedido (PIRES, 2011). Portanto, a capacidade dos profissionais de gerenciar tais operações logísticas por meio de indicadores de desempenho tornou-se crítica. O conceito de logística amplia o escopo posicionando a organização de acordo com as necessidades do usuário, gerando não só redução de custos, mas também, uma potencialização dos resultados (ROSA, 2007).

Para que a cadeia logística de distribuição dos medicamentos no município possa ser administrada de forma integrada e que o fluxo seja ofertado sem causar prejuízos, na tentativa de satisfazer as necessidades para a satisfação dos clientes frente ao desafio de encontrar o equilíbrio entre a maximização dos serviços e a minimização dos custos, faz-se necessária o cumprimento do cronograma de entrega pré-estabelecido de forma planejada e coordenada, contratação de profissionais responsáveis por fazer a conferência dos medicamentos após separação, no intuito de evitar a falta dos produtos e, conseqüentemente, maiores custos logísticos, a instalação de ramais telefônicos evitando implicações negativas quanto à recuperação de falhas e a implantação de sistema de informação de controle quanto à rastreabilidade e a troca de informação precisas e em tempo hábil permitindo uma avaliação mais realista de toda cadeia de distribuição.

Desse modo, a avaliação de desempenho logístico, através de indicadores, tornou-se uma ferramenta importante para medir e analisar resultados advindos destas operações, isto porque avalia os diferentes atributos de coope-

ração logística que surgiram desde a encomenda de medicamentos. Esta é realizada pela secretaria de saúde, e a distribuição dos medicamentos é realizada em Ipojuca / PE pela Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF). A ferramenta ainda pode fornecer aos gerentes informações e dados que auxiliam na tomada de decisões, além de poder controlar e melhorar os resultados logísticos para garantir a eficiência dos serviços prestados (SANTOS, 2015).

O que se espera que ocorra durante o período de compra do medicamento até a chegada deste ao paciente nas unidades do município são informações positivas com relação aos pontos que foram abordados e avaliados através dos indicadores logísticos de desempenho. Estes são: tempo de entrega dentro do prazo definido, produtos recebidos em quantidades corretas, correta comunicação durante a compra e recebimento de medicamentos, agilidade na compra/recebimento dos produtos em casos emergenciais, possibilidade de rápida comunicação para trocas (em casos de erros de distribuição) e confiabilidade no serviço prestado pela distribuidora.

2. Material e Método

O estudo é do tipo descritivo-quantitativo. O método quantitativo se justifica pela preocupação com a acurácia e precisão dos dados para obtenção de resultados significativos.

Este estudo foi realizado no Hospital Carozitta Britto, UPA (Ipojuca), Maternidade Mãe Lídia, Policlínica Mãe Lídia, CAPS – Gregório Bernardo, Policlínica Severina Teles, Policlínica Camela, Policlínica Nossa Senhora do Ó, Policlínica Porto de Galinhas, SPA Camela, SPA Porto de Galinhas, SPA Serrambi, do município de Ipojuca – PE.

Na cadeia logística dos medicamentos constantes na REMUME, a programação de compras é realizada

Ciências da Saúde

pelo farmacêutico lotado na Central de Abastecimento Farmacêutica (CAF), através da avaliação dos quantitativos referente à demanda de consumo médio mensal através do Sistema Nacional de Gestão da Assistência Farmacêutica (HÓRUS) para 12 (doze) meses, conforme demanda encaminhada pela Gerência da Assistência Farmacêutica (GEAF), quer seja 4 (quatro) meses antes do término do processo licitatório vigente ou, em decorrência de demandas solicitadas pela rede municipal.

Após tramitação interna e externa do processo licitatório, são encaminhados para a CAF os mapas com as empresas vencedoras do certame para que o farmacêutico realize a ordem de fornecimento dos produtos para 03 (três) meses, e

encaminha à GEAF a ordem de fornecimento para que esta solicite empenho ao financeiro. Após empenho, é encaminhado às empresas a ordem e o empenho para que sejam entregues os produtos. Após recebimento dos produtos pelos auxiliares da CAF, eles são estocados conforme características próprias. Os auxiliares de farmácia realizam a avaliação dos pedidos solicitados por e-mail, Hórus, manual, conforme estoque atual. Depois, os digitadores realizam a saída dos produtos junto ao sistema e entregam aos auxiliares de farmácia para separação. Por fim, os entregadores realizam a distribuição dos produtos separados conforme rota.

Esquemática da cadeia logística:

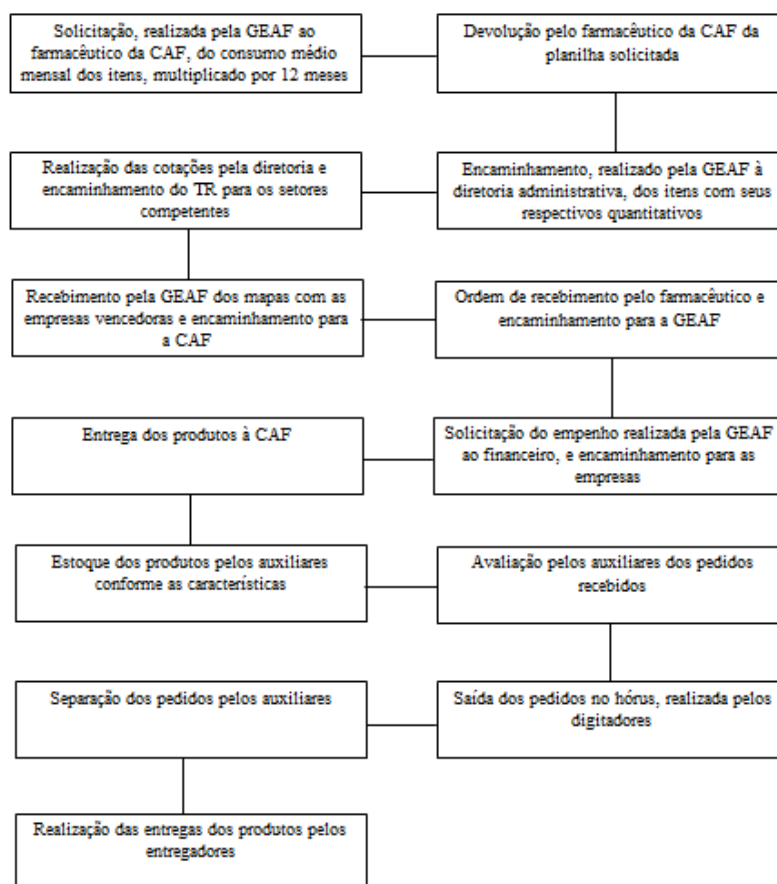


Figura 1 – cadeia logística de compra e distribuição de medicamentos.



Ciências da Saúde

As informações do estudo foram coletadas de funcionários (farmacêuticos e assistentes em saúde) de cada estabelecimento, no total de doze participantes. Foram avaliadas as

variáveis: sexo, idade, escolaridade, cargo (função) e tempo na função no trabalho. Os dados dos participantes foram coletados através da aplicação do questionário da Tabela 1.

Tabela 1 – Histórico geral.

Informações dos participantes	
Nome:	
Cargo (função):	
<input type="checkbox"/> Farmacêutico <input type="checkbox"/> Assistente em Saúde	
Sexo:	
<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
Tempo na função:	
<input type="checkbox"/> 1 – 6 meses <input type="checkbox"/> 7 – 12 meses <input type="checkbox"/> 1 – 2 anos <input type="checkbox"/> 2 – 3 anos <input type="checkbox"/> 3 – 4 anos <input type="checkbox"/> > 4 anos	
Faixa etária:	
<input type="checkbox"/> 18 – 25 anos <input type="checkbox"/> 26 – 35 anos <input type="checkbox"/> 36 – 45 anos <input type="checkbox"/> > 45 anos	
Escolaridade:	
<input type="checkbox"/> Fundamental incompleto	<input type="checkbox"/> Médio completo
<input type="checkbox"/> Fundamental completo	<input type="checkbox"/> Superior incompleto
<input type="checkbox"/> Médio incompleto	<input type="checkbox"/> Superior completo

Avaliou-se o desempenho da distribuição de medicamentos que constam na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME), segundo indicadores logísticos. De acordo com as dimensões que analisaram os indicadores de desempenho logístico, onde estes foram indicadores adaptados dos autores Tontini e Zanchet (2010) e Silva. (2018) foram: confiabilidade no prazo da entrega, quantidade correta dos produtos, flexibilidade no serviço prestado, recuperação de falhas, comunicação/informação, confiança e conhecimento da equipe, e apoio pós-entrega. O período para coleta dos dados iniciou-se em janeiro de 2019 e perdurou até março de 2019.

Foram incluídas no estudo as respostas dos questionários aplicados na instituição, nos meses de janeiro de 2019 a março de 2019. Foram excluídas as respostas cujas informações estavam incompletas para análise.

Foi utilizado o programa Microsoft Excel® (Microsoft Office 2010) para

realizar a análises estatísticas dos dados. Foram utilizadas ferramentas como tabelas para melhor organização dos dados. O projeto teve a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Pernambuco, e seguiu as orientações da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) (Brasil, 2012). Sendo aprovado para avaliação com o parecer CAAE: 01995018.0.0000.5208, assinado em 03/12/2018. Para realização deste trabalho, contou-se com a autorização da Secretaria Municipal de Saúde de Ipojuca e gerência da CAF.

2. Resultados e Discussão

A Diretoria Geral de Atenção à Saúde (DGAS) do município de Ipojuca está ligada diretamente à Secretaria de Saúde. A Assistência Farmacêutica de Ipojuca está inserida dentro da DGAS (Apolinário Filho, 2015). Os profissionais farmacêuticos entrevistados são as peças chaves no gerenciamento deste ciclo, suas informações pessoais foram coletadas através da Tabela 3.

Tabela 2 – Avaliação de indicadores logísticos de desempenho.

Confiabilidade no prazo de entrega

Flexibilidade no prazo de entrega (pedido emergencial):

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Pontualidade em cumprir o prazo:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Agendamento prévio:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica**Quantidade correta dos produtos**

Atendimento pleno conforme a demanda:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica**Flexibilidade no serviço prestado**

Atendimento em caráter de urgência (agilidade):

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica**Recuperação de falhas**

Substituição total parcial:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Morosidade para realizar trocas:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica**Comunicação / Informação**

Aviso de atrasos:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Compatibilidade dos sistemas de informação:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Situação do pedido (atualizada):

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica**Confiança e conhecimento da equipe**

Acondicionamento:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Informação clara e educada:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Pós-atendimento casos de avaria:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica**Apoio pós-entrega**

Contato direto em casos de falha de distribuição:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Contato direto com os profissionais do programa (vencimento, produtos notificados, etc.):

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

Retorno aos Profissionais/ Indisponibilidade dos Produtos:

 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo Não sei/Não se aplica

A atuação direta e indireta dos profissionais farmacêuticos na área da saúde pública é de extrema importância, podendo reduzir ou eliminar problemas técnicos e de gestão. Em um estudo realizado por Neves e Pina (2015), observou-se que o farmacêutico encontrou muitos desafios na hora de prestar serviços ligados à assistência farmacêutica no SUS, pois havia diversos problemas relacionados à falta de medicamentos, acesso dos pacientes aos medicamentos e à escassez de medicamentos devido um orçamento

fragilizado. Além de problemas no controle de estoque e distribuição dos medicamentos.

Foi possível observar a falta de sistemas informatizados ao longo do estudo, que afetavam diretamente o controle das prescrições e uso racional dos medicamentos, o que confirma ainda mais a necessidade do farmacêutico estar presente nestes locais, por ser um profissional que pode solucionar esses problemas.

Tabela 3 – Distribuição dos profissionais entrevistados, segundo suas características demográficas e profissionais.

Cargo / Função	%
Farmacêutico	75,00
Assistente em Saúde	25,00
Escolaridade	%
Ensino Fundamental Incompleto	00,00
Ensino Fundamental Completo	00,00
Ensino Médio Incompleto	00,00
Ensino Médio Completo	25,00
Ensino Superior Incompleto	00,00
Ensino Superior Completo	75,00
Sexo	%
Masculino	33,00
Feminino	67,00
Tempo na Função	%
1 – 6 meses	00,00
7 – 12 meses	17,00
1 – 2 anos	8,00
2 – 3 anos	8,00
3 – 4 anos	17,00
> 4 anos	50,00
Faixa etária	%
18 – 25 anos	8,00
26 – 35 anos	42,00
36 – 45 anos	33,00
> 45 anos	17,00

Levando-se em consideração os resultados obtidos na tabela anterior, foi observado que dos participantes da pesquisa a maior parte foram do sexo feminino, ocupavam a função por mais de 4 anos e a faixa que mais predominava entre os participantes estava entre 26 – 35 anos.

Também é possível observar nos dados apresentados anteriormente que 67% dos participantes estão na função há mais de três anos e a faixa etária predominante é acima dos 26 anos. Silva e Stefanini (2013) apontaram que a perspectiva que o servidor público tem, com relação à motivação para trabalhar no Brasil, é de uma proporção muito baixa. O trabalhador tem a estabilidade garantida por lei, porém, a administração pública deixa a desejar no sentido de avaliar o clima organizacional.

Dos participantes entrevistados, 50% consideraram ótimo o indicador "flexibilidade no prazo de entrega para pedidos emergenciais", e 58,33% avaliaram como bom o indicador que se diz respeito em relação à "pontualidade no cumprimento do prazo e do agendamento prévio", conforme descrito na tabela 4.

Como garantia do abastecimento das Unidades de Saúde, essa dimensão é de suma importância, uma vez que se relaciona diretamente com os custos empregados no transporte e na mão-de-obra utilizada para realocar os medicamentos da CAF para as unidades de saúde, o que ressalta a necessidade de haver rotas e cronogramas de entregas bem elaborados e os funcionários bem capacitados através de treinamentos e consultorias (BRASIL, 2002).

Tabela 4 - Dimensão da confiabilidade no prazo da entrega.

Confiabilidade no prazo de entrega (%)
Flexibilidade no prazo de entrega (pedido emergencial): (50,00) Ótimo (50,00) Bom (0,00) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica
Pontualidade em cumprir o prazo: (33,33) Ótimo (58,33) Bom (0,00) Regular (8,34) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica
Agendamento prévio: (33,33) Ótimo (58,33) Bom (8,34) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica

Abaixo, o entendimento foi avaliado através do indicador "atendimento pleno conforme demanda" foi avaliado por 58,33% dos

participantes como regular, como consta na tabela 5, observando-se faltas de medicamentos em determinadas Unidades de Saúde.

Tabela 5 - Dimensão quantidade correta dos produtos.

Quantidade correta dos produtos (%)
Atendimento pleno conforme a demanda: (33,33) Ótimo (8,34) Bom (58,33) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica

Ballou (2011) comprovou que a realização da entrega de produtos ou serviços em sua quantidade correta reflete diretamente na qualidade do serviço prestado pela organização.

Já é bem estabelecido que a ausência de medicamentos possa trazer diversos prejuízos aos usuários destes, nas Unidades de Saúde isto é visto como um impacto bastante negativo, podendo-se considerar o possível agravamento de determinadas patologias que são atendidas no município, como hipertensão, dislipidemias e diabetes.

Dificuldades no desempenho da cadeia logística de distribuição como a entrega da quantidade correta dos produtos traz a necessidade de um maior estoque de segurança para as organizações uma vez que será evitada falta de produtos e despesas ligadas à logística de distribuição serão reduzidas (BALLOU, 2011).

É de fundamental importância o atendimento das solicitações em situações inesperadas, dando ênfase

naqueles medicamentos indispensáveis para o paciente que, em situações emergenciais, o não atendimento pode trazer danos à saúde deste ou até mesmo a morte, então, a capacidade de atender às solicitações que são exigidas pela unidade solicitante deve ser encarada como um fator positivo, uma vez que demonstra a flexibilidade na execução do serviço, independentemente dos fatores externos circunstanciais.

Na visão de Silva e Fleury (2000), as organizações que possuem a capacidade de resolverem problemas identificando as necessidades e oportunidades, baseando-se em situações emergenciais do seu sistema logístico, possuem alto nível de flexibilidade, o que facilitará o acesso aos produtos e serviços alavancando os resultados da organização. Os dados da tabela 6 expressam os níveis de flexibilidade das instituições.

Tabela 6 - Dimensão flexibilidade no serviço prestado.

Flexibilidade no serviço prestado (%)
Atendimento em caráter de urgência (agilidade): (50,00) Ótimo (41,67) Bom (8,33) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica

A avaliação dos indicadores relacionados à recuperação de falhas demonstrou resultados satisfatórios na dimensão avaliada, mostrando que a maior parte dos entrevistados avaliou como ótimo (66,67%) o indicador que condiz em realizar a "substituição total

ou parcial" dos produtos. Já para o indicador que avalia a eficiência para a "realização de trocas" foi considerado pela maior parte dos entrevistados como ótimo (41,67%) e bom (41,67%), conforme a tabela 7.

Tabela 7 - Dimensão da recuperação de falhas.

Recuperação de falhas (%)
Substituição total parcial: (66,66) Ótimo (16,67) Bom (16,67) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica
Morosidade para realizar trocas: (41,67) Ótimo (41,67) Bom (8,33) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica

Segundo Almeida e Toledo (2003), situações de adversidades entre as organizações e usuários que utilizam seus produtos e serviços tornam a recuperação de falhas um novo caminho para a empresa demonstrar sua eficiência na realização de serviços.

Na dimensão avaliada foi observado que o indicador "aviso de atrasos" foi avaliado como bom (58,33%) pela maior parte dos entrevistados e o

outro indicador que faz referência ao "status do pedido" foi considerado regular (50%) por metade dos participantes, como conta na tabela 8. Torna-se evidente a avaliação insatisfatória em relação ao indicador "compatibilidade dos sistemas de informação" que foi considerado pela maioria dos entrevistados como regular (41,67%) e péssimo (25%), conforme a tabela 8.

Tabela 8 - Dimensão comunicação / informação.

Comunicação / Informação
Aviso de atrasos: (16,68) Ótimo (58,33) Bom (8,33) Regular (8,33) Ruim (0,00) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica
Compatibilidade dos sistemas de informação: (8,33) Ótimo (16,67) Bom (41,67) Regular (0,00) Ruim (25,00) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica
Situação do pedido (atualizada): (8,33) Ótimo (33,34) Bom (50,00) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica

Estes dados demonstram a necessidade de investimentos em Sistemas de Informação (SI), para que

realmente sejam utilizados como uma ferramenta de gestão tal como o Sistema Hórus. Desta maneira, inúmeros processos



Ciências da Saúde

poderiam ser utilizados para alavancar os resultados na consulta da demanda pelas Unidades de Saúde e o estoque existente em cada uma delas. A implementação de um (SI) já foi discutida por Fleury, Wanke e Figueredo (2000), onde elencam que é de fundamental importância a utilização de um sistema eficaz deste tipo para se evitar problemas futuros em processos logísticos.

Leite e Rezende (2010) verificaram que os sistemas informatizados de apoio à decisão precisam estar alinhados entre as Unidades de Saúde, permitindo a geração de informações executivas e inteligentes. Estes sistemas foram capazes de possibilitar a análise e a utilização de uma infinidade de dados e informações contidas nestes, provindas de diversas fontes, e puderam também transformar estes dados advindos das bases em dados e em informações úteis

e estratégicas, determinantes nos processos decisórios.

Seguindo com o estudo, os três indicadores a seguir foram considerados como ótimos pela maior parte dos profissionais entrevistados, descritos na tabela 9, sendo 58,34%, 66,67% e 75,01% para os indicadores "acondicionamento", "informação clara e educada", e "pós-atendimento em casos de avarias" – respectivamente. Mentzer, Flint e Hult (2001) observaram que é verificada, nos primeiros instantes, a qualidade com a qual os serviços ou produtos são entregues, o que torna de extrema importância o contato direto entre as equipes. Para Bowersox *et al.* (2014), a confiança e o bom relacionamento propiciam o estabelecimento de parcerias duradouras ao longo do tempo, com possibilidade de melhorias no nível de serviço logístico oferecido.

Tabela 9 - Dimensão confiança e conhecimento da equipe.

Confiança e conhecimento da equipe	
Acondicionamento:	
(58,34)	Ótimo (25,00) Bom (8,33) Regular (8,33) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica
Informação clara e educada:	
(66,67)	Ótimo (33,33) Bom (0,00) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (0,00) Não sei/Não se aplica
Pós-atendimento casos de avaria:	
(75,01)	Ótimo (8,33) Bom (8,33) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica

A avaliação dos três indicadores na dimensão "apoio pós-entrega" foi considerada ótima pela maior parte dos entrevistados, como conta na tabela 10, desta forma se percebe que os profissionais responsáveis por esta dimensão puderam ser encontrados com facilidade e rapidez. Tendo em vista que esta dimensão é responsável pela satisfação da entrega dos produtos ou serviços, comprova o que Garcia (2015) afirma, ao dizer que toda instituição deve acompanhar o grau de relacionamento com seus usuários

durante determinado período, que é equivalente até a realização de um próximo serviço ou entrega de produto.

3. Conclusões

Da avaliação de desempenho na distribuição de medicamentos no município de Ipojuca, foi possível verificar a percepção dos profissionais em relação à distribuição de medicamentos, e estabelecer informações para a tomada de decisão à gestão da Assistência Farmacêutica e, desta maneira, evitar problemas futuros como



Ciências da Saúde

o desabastecimento nas Unidades de Saúde.

É importante salientar que, através do estudo, foi possível destacar as falhas na cadeia logística de distribuição, sendo as dimensões: comunica-

ção/informação e quantidade certa dos produtos como as piores avaliadas. Com isso, o controle logístico, através de indicadores, possibilita a correção dessas falhas e um gerenciamento mais efetivo de todo processo.

Tabela 10 - Dimensão apoio pós-entrega.

Apoio pós-entrega	
Contato direto em casos de falha de distribuição:	
(41,67) Ótimo	(41,67) Bom (8,33) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica
Contato direto com os profissionais do programa (vencimento, produtos notificados, etc.):	
(50,00) Ótimo	(16,67) Bom (16,67) Regular (0,00) Ruim (8,33) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica
Retorno aos Profissionais/ Indisponibilidade dos Produtos:	
(66,67) Ótimo	(16,67) Bom (8,33) Regular (0,00) Ruim (0,00) Péssimo (8,33) Não sei/Não se aplica

Outro ponto observado é a necessidade quanto à aplicação de métodos e medidas que possam aperfeiçoar o sistema de informação/comunicação, isto poderia ser feito através da instalação do Sistema Hórus que facilita bastante os processos, inclusive poderia agilizar estes em todas as Unidades de Saúde pesquisadas, uma vez que, esse sistema está diretamente envolvido no gerenciamento do controle de estoque, análise real da demanda, e a previsão de compras. Dessa forma, poderia vir a permitir ao gestor uma melhor tomada de decisão no uso dos recursos escassos através de instrumentos gerenciais fidedignos.

Foi verificado nas dimensões em estudo, que a maior parte dos indicadores foi avaliada positivamente pelos participantes, farmacêuticos em sua maioria, proporcionando uma eficiência nas ações da Assistência Farmacêutica, demonstrando o real entendimento do funcionamento da distribuição de medicamentos no município de Ipojuca/PE. Mesmo assim, torna-se importante a capacitação contínua dos profissionais envolvidos no Ciclo da Assistência Farmacêutica, destacando-se a etapa de distribuição.

Como complementação deste trabalho, devido a algumas limitações como a não abrangência de todas as Unidades de Saúde no município de Ipoju-

ca/PE, recomenda-se, para os próximos estudos, que sejam realizados de maneira mais abrangente, com o intuito de se observar a opinião e percepção dos demais atores envolvidos na cadeia logística de distribuição.

Agradecimentos

Agradecemos a todos os profissionais que puderam fornecer as informações que compuseram este estudo, sem eles não seria possível o levantamento de dados que auxiliaram na confecção deste trabalho.

Divulgação

Este artigo é inédito e não está sendo considerado para qualquer outra publicação. Os autores e revisores não relataram qualquer conflito de interesse durante a sua avaliação. Logo, a revista *Scientia Amazonia* detém os direitos autorais, tem a aprovação e a permissão dos autores para divulgação, deste artigo, por meio eletrônico.

Referências

Almeida, L.O.A. e G.L. Toledo. 2003. "Retenção de Clientes: recuperação de falhas de serviços". In: Anais do VI SEMEAD, São Paulo, 2003. Anais...FEA-USP, 2003.

Apolinário Filho, M. et al. 2015. Reestruturação da assistência farmacêutica do município de Ipojuca



Ciências da Saúde

(PE). Experiências Exitosas de Farmacêuticos no SUS. 3, 3, 88-91.

Ballou, R.H. 2011. "Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física". São Paulo: Atlas, 2011.

Barbosa, M.M. et al. 2017. "Avaliação da infraestrutura da Assistência Farmacêutica no Sistema Único de Saúde em Minas Gerais". *Ciênc. Saúde Colet.* 22, 2475-86.

Bowersox, D.J. et al. 2014. "Gestão logística da cadeia de suprimentos". Porto Alegre: AMGH, 2014.

Brasil. 1998. Ministério da Saúde. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder executivo. "Portaria GM no 3.916, de 30 de outubro de 1998". Aprova a Política Nacional de Medicamentos. Brasília, 1998.

Brasil. 2002. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. "Assistência farmacêutica na atenção básica: instruções técnicas para a sua organização. Brasil. Ministério da Saúde, 2002. Disponível em: http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/cd03_15.pdf Acesso em 24 de junho de 2019.

Brasil. 2004. Ministério da Saúde. Diário Oficial da União, Poder executivo. "Resolução CNS n. 338, de 6 de maio de 2004". Aprova a Política Nacional de Assistência Farmacêutica. Brasília, 2004.

Brasil. 2012. Plenário do Conselho Nacional de Saúde. "Resolução nº 466 de dezembro de 2012". Brasília, DF, 2012.

Careta, C.B. 2009. "Indicadores de desempenho logístico: estudo de múltiplos casos no setor de bens de capital agrícolas." Dissertação de Mestrado (Engenharia de Produção). Universidade de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, São Paulo, 2009.

Fleury, P.F., P. Wanke e K.F. Figueiredo. 2000. "Logística empresarial: a perspectiva brasileira". São Paulo. Atlas, 2011.

Garcia, J. L. 2015. "Marketing de serviços e de varejo". São Paulo. Pearson Education do Brasil, 2015.

Leite, L.O. e D.A. Rezende. 2010. "Modelo de gestão municipal baseado na utilização estratégica de recursos da tecnologia da

informação para a gestão governamental: formatação do modelo e avaliação em um município". *Rev. Adm. Pública* 44, 459-93.

Mentzer, J.T. et al. 2001. "Logistics service quality as a segment-customized process". *J. marketing* 65, 82-104.

Neves, D.B.S. e J. Pina, 2015. "Assistência Farmacêutica no SUS: Os Desafios do Profissional Farmacêutico". *Saúde & Ciência em Ação* 1, no. 1, 83-104.

Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). 2005. "Avaliação da Assistência Farmacêutica no Brasil". Brasília: OPAS, 2005. p. 1 – 260

Pires, S. 2011. "Gestão da cadeia de suprimentos: conceitos, estratégias, práticas e casos". 2ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

Rosa, A.C. 2007. "Gestão do transporte na logística de distribuição física: uma análise da minimização do custo operacional". Tese de Doutorado. Dissertação para mestrado pelo Curso de Gestão em Desenvolvimento Regional do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté, São Paulo.

Santos, E.M. 2015 "Análise da efetividade da avaliação de desempenho logístico: estudo de caso numa loja virtual de vestuário". In: ENEGEP, 2015, Fortaleza. Enegep, 2015. 0-16.

Silva, C.R.L. e P.F. Fleury. 2000. "Avaliação da organização logística em empresas da cadeia de suprimento de alimentos: indústria e comércio". *Rev. Adm. Contemp.* 4, 47-67.

Silva, J.O.S., T.B. Jerônimo e J.T. Aquino. 2018. "Qualidade em serviços logísticos: Avaliação das dimensões da qualidade percebida quanto à distribuição dos medicamentos antirretrovirais do programa HIV/AIDS". Gestão pela Qualidade - Volume 4. Organização Renata Ferreira – Editora Poisson – BH - MG: Poisson, 2018. 208p.

Silva, P.P.C. e C.J. Stefanini. 2013. "Clima organizacional: um estudo sobre aspectos motivacionais em uma repartição pública". *CE Contribuciones a la Economía.* 1 – 13.

Tontini, G. e R. Zanchett. 2010. "Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos". *Gestão e Produção* 17, 801-16.