



AVALIAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PARA UNIDADES DE MÉDIA COMPLEXIDADE VIA INDICADORES LOGÍSTICOS.

João José de Oliveira Filho, Maria Fernanda de Araújo Silva, Maria José Cristiane Lima e Silva, Débora Vitória Firmino de Lima, Suelen Cristina Lourenço de Barros, Luara do Carmo Borges de Almeida, Áquila Priscilla Ferreira de Mendonça, José Orlando Souza da Silva, Rosali Maria Ferreira da Silva



<https://doi.org/10.36557/2674-8169.2025v7n7p953-970>

Artigo recebido em 05 de Junho e publicado em 15 de Julho de 2025

ARTIGO ORIGINAL

RESUMO: O conjunto de ações da Assistência Farmacêutica (AF) em prol do uso racional de medicamentos está cada dia mais complexo. Dessa situação, surgiu a importância em avaliá-la através de indicadores logísticos no intuito de garantir uma melhor execução das operações logísticas da AF. O objetivo da presente pesquisa foi avaliar a cadeia logística da distribuição de medicamentos da AF através de indicadores logísticos de desempenho, 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 de farmácia através da aplicação de questionários. A partir dos resultados obtidos, foi possível compreender detalhadamente a cadeia logística de distribuição de medicamentos, a satisfação dos profissionais relacionada à confiabilidade no prazo da entrega, a flexibilidade no serviço prestado, confiança e conhecimento da equipe, a recuperação de falhas e apoio pós entrega. Contudo, este trabalho mostra que algumas dimensões necessitam de melhorias, como as dimensões comunicação/informação decorrente da incompatibilidade entre os sistemas de informação, e quantidade correta dos produtos em decorrência da falta de medicamentos em determinadas unidades. Assim, a pesquisa contribuiu para que informações e dados que auxiliam a tomada de decisões fossem propostos, possibilitando controle e melhoria nos resultados logísticos, a continuidade e credibilidade dos serviços oferecidos no intuito de alcançar melhorias na qualidade percebida do serviço quanto aos processos logísticos.

Palavras-chave: Assistência Farmacêutica; Uso Racional; Logística.

EVALUATING THE DISTRIBUTION OF MEDICINES TO MEDIUM-COMPLEXITY UNITS USING LOGISTICAL INDICATORS.

ABSTRACT

The set of Pharmaceutical Services (PS) actions in favor of the rational use of medicines is becoming more complex every day. This situation has given rise to the importance of evaluating it using logistics indicators in order to guarantee better execution of PS logistics operations. The aim of this study was to evaluate the logistics chain for the distribution of pharmaceutical products using logistics performance indicators, in the municipality of Ipojuca - PE, in the following dimensions: reliability in terms of delivery time, flexibility in the service provided, recovery from failures, trust and knowledge of the team and post-delivery support. This is a descriptive-quantitative study of professional pharmacists and pharmacy assistants using questionnaires. Based on the results obtained, it was possible to gain a detailed understanding of the logistics chain for the distribution of medicines, the satisfaction of professionals related to reliability in terms of delivery time, flexibility in the service provided, trust and knowledge of the team, recovery from failures and post-delivery support. However, this work shows that some dimensions need improvement, such as the following dimensions these include the communication/information dimensions due to the incompatibility between information systems, and the correct quantity of products due to the lack of medicines in certain units. In this way, the research has helped to provide information and data to aid decision making, enabling control and improvement in logistics results, the continuity and credibility of the services offered in order to achieve improvements in the perceived quality of service in terms of logistics processes.

Keywords: Pharmaceutical Assistance; Rational Use; Logistics.

Universidade Federal de Pernambuco

Maria Ferreira da Silva - rosali.silva@ufpe.br

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



INTRODUÇÃO

O acesso aos medicamentos com segurança, qualidade e eficácia estabelecida pela Política Nacional de Medicamentos (PNM), em outubro de 1998, acarretou em 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 criação dessas Políticas, os municípios são os principais responsáveis pela aquisição dos produtos da Assistência Farmacêutica, o que lhes demandou conhecimento, organização e gestão política (Barbosa, Garcia, Nascimento, *et al.*, 2017). Entretanto, em estudo realizado pelo Ministério da Saúde, em parceria 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 a implementação de medidas que fomentem o controle de suas atividades logísticas. Nesse sentido, Bowersox, David e Cooper (2014) afirmam que a logística é um esforço integrado que busca contribuir na criação de valor, na tentativa de satisfazer às necessidades dos clientes. Contribuindo na medida em que, quando suas operações acontecem de forma eficiente, conseguem entregar ao consumidor final um produto de qualidade, com rapidez, no momento 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 por meio de indicadores, a fim de garantir a continuidade do serviço prestado e a qualidade do produto em uso (Careta, 2009). Logo, uma ruptura do canal de distribuição dos medicamentos utilizados na média complexidade poderá ocasionar um enorme impacto negativo, tanto social quanto clínico na vida dos usuários que dependem da disponibilidade dos produtos.

Com isso, a habilidade dos profissionais em gerenciar tais operações logísticas através de indicadores de desempenho, torna-se essencial, logo, o conceito de logística



ganha abrangência ao posicionar organização frente às necessidades dos usuários, gerando não só redução de custos, mas também, uma alavancagem dos resultados (Rosa, 2007).

Para Tontini e Zanchet (2010), os serviços oferecidos pela logística podem ser divididos em dimensões tais como: 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 etc., e que ignorar a existência das mesmas pode levar a decisões equivocadas sobre o que deveria ser melhorado em um serviço.

A avaliação de desempenho logístico, por meio de indicadores, se tornou uma importante ferramenta para medir e analisar o resultado das operações, por avaliar os diferentes atributos de colaboração logística presentes desde a solicitação de medicamentos realizada pelas Unidades de Saúde até sua distribuição feita pela Central de Abastecimento Farmacêutica (CAF) no município de Ipojuca/PE. Pois, provê ao gestor informações e dados que auxiliam a tomada de decisões, possibilitando controle e melhoria nos resultados logísticos, corroborando para o alcance da eficiência do serviço oferecido (Santos, 2015).

METODOLOGIA

1. Delineamento da pesquisa

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. Dessa forma, caracteriza-se pela busca da objetividade no que se refere à definição de variáveis e principalmente no rigor da mensuração dessas variáveis.

2. Área do estudo e população estudada

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. Houve coleta de informações com os funcionários (farmacêuticos e assistentes em saúde) de cada estabelecimento, no total de doze participantes, por meio do questionário descrito na Figura 1 que avaliou o desempenho da distribuição de medicamentos que constam na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME), segundo indicadores logísticos.

Figura 1 – Questionário avaliação de indicadores logísticos

1. HISTÓRICO GERAL						
Nome:						
Cargo (função): () Farmacêutico () Assistente em Saúde						
Sexo: () M () F		Tempo na função: () 1-6 meses () 7-12 meses () 1-2 anos () 2-3 anos () 3-4 anos () >4 anos				
Faixa etária: () 18-25 anos () 26-35 anos () 36-45 anos () >45 anos						
Escolaridade: () ensino fundamental incompleto () ensino fundamental completo () () ensino médio incompleto () ensino médio completo () () ensino superior incompleto () ensino superior completo ()						
2. AVALIAÇÃO DE INDICADORES LOGÍSTICOS DE DESEMPENHO						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Confiabilidade no prazo de entrega)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Flexibilidade no prazo de entrega (pedido emergencial)						
Formatidade em cumprir o prazo						
Agendamento prévio						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Quantidade correta dos produtos)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Atendimento pleno conforme demanda						
2. AVALIAÇÃO DE INDICADORES LOGÍSTICOS DE DESEMPENHO						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Flexibilidade no serviço prestado)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Atendimento em caráter de urgência (agilidade)						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Recuperação de falhas)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Substituição total ou parcial						
Microssidade para realizar tocas						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Comunicação / Informação)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Ativo de alarme						
Compartilhamento dos sistemas de informação						
Atualização do perfil (atualização)						
2. AVALIAÇÃO DE INDICADORES LOGÍSTICOS DE DESEMPENHO						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Confiança e comprometimento da equipe)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Acondicionamento						
Informação clara e educada						
Posteriorização em casos de avaria						
Indicadores Logísticos de Avaliação de Desempenho (Apoio pós-entrega)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei / Não se aplica
Custoso direto em caso de falha de distribuição						
Custoso direto com os profissionais do programa (vacinas, produtos esterilizados etc.)						
Retorno aos profissionais em caso de indisponibilidade dos produtos						

3. Variáveis estudadas e período de referência

Foram avaliadas as variáveis: sexo, idade, escolaridade, cargo (função) e tempo de

função no trabalho. Das dimensões que avaliaram os indicadores logísticos de desempenho adaptadas dos autores Tontini e Zanchet (2010) e Da Silva *et al.* (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 foi de janeiro de 2019 a março de 2019.

4. Critérios de inclusão e exclusão

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 que não se enquadravam no período de estudo especificado no critério de inclusão, bem como respostas cujas informações estavam incompletas para análise.

5. Análise estatística de dados

A análise estatística dos dados foi realizada através do programa Microsoft Excel[®] (*Microsoft Office* 2010). Foram utilizadas ferramentas como tabelas, para melhor organização e compreensão visual dos dados obtidos.

6. Aspectos éticos da pesquisa

O projeto foi aprovado pelo 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, 2012a). Sendo aprovado para avaliação com o parecer CAAE: 01995018.0.0000.5208. Para realização deste trabalho, contou-se com a autorização da Secretaria Municipal de Saúde de Ipojuca e gerência da CAF, cuja carta de anuência encontra-se abaixo na figura 2:

Figura 2 – Carta de anuência



Fonte: Dados da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

1. Análise do perfil dos profissionais

No estudo realizado, foi observado que, dos profissionais entrevistados cerca de 75% eram farmacêuticos como consta na tabela 1.

Tabela 1 - Quantitativo dos profissionais entrevistados, grau de escolaridade dos profissionais, distribuição dos profissionais de acordo com o sexo, Tempo na função dos participantes e faixa etária predominante entre os participantes do estudo.

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 (%)					
Feminino 7			Masculino 3		
Faixa etária (%)					
18-25 anos 8	26-35 anos 42		36-45 anos 33	>45 anos 17	
Cargo/Função (%)					
Farmacêutico 5,00		Assistente em saúde 5,00			
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

Fonte: Autor.

É de extrema importância a atuação direta e indireta do profissional farmacêutico na saúde pública para que problemas técnicos-administrativos possam ser reduzidos ou eliminados. Em estudo realizado por Neves e Pina (2015), foi observado que o farmacêutico encontra muitos desafios na realização da Assistência Farmacêutica no SUS, pois existem diversos problemas relacionados a falta de medicamentos, o acesso ao medicamento pelos pacientes, orçamento escasso para a aquisição, no controle de estoque e logística durante a distribuição de medicamentos. Além da deficiência de sistemas informatizados, para o controle das prescrições e o uso racional dos medicamentos, o que corrobora ainda mais para a presença do farmacêutico, pois, trata-se de um profissional capaz de resolver esses problemas.



Levando-se em consideração os resultados obtidos 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 etária predominante era dos 26 – 35 anos, conforme descrito na tabela 1 respectivamente.

Observa-se nos dados coletados que 67% dos participantes estão na função há mais de três anos e a faixa etária predominante é acima dos 26 anos o que corrobora para o que Silva e Stefanini (2013) afirmam que as perspectivas relacionadas à motivação, e, afirmam que no Brasil a motivação do servidor público é muito baixa; ele conta com a estabilidade ao seu favor, mas a administração pública na maioria das vezes não avalia o clima organizacional. Percebe-se no país que o serviço público apresenta grave problema em relação à motivação dos trabalhadores, e mesmo assim, dificilmente é tomada alguma atitude em relação a isso, mesmo que somente para tentar aferir o grau de motivação e comprometimento organizacional do servidor.

organizacional do servidor.

1. Análise descritiva dos indicadores

Nesta seção, estão apresentadas as análises dos resultados que foram divididas em subtópicos, de acordo com avaliação das dimensões em estudo e seus respectivos indicadores logísticos de desempenho.

2. Confiabilidade no prazo da entrega

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 na tabela 2.

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 evidencia a necessidade de existirem rotas e cronogramas de entregas bem elaborados e os funcionários bem capacitados através de treinamentos e consultorias (Brasil, 2002).

Tabela 2 – Dimensões de confiabilidade no prazo da entrega, quantidade correta dos produtos, flexibilidade no serviço prestado, na recuperação de falhas, comunicação e informação, confiança e conhecimento da equipe, e dimensão no apoio pós-entrega.

Parâmetros	Ótimo (%)	Bom (%)	Regular (%)	Ruim (%)	Péssimo (%)	Não sei/não se aplica (%)
Confiabilidade no prazo da entrega						
Flexibilidade no prazo de entrega (pedido emergencial)	50,00	50,00	00,00	00,00	00,00	00,00
Pontualidade em cumprir o prazo	33,33	58,33	00,00	8,34	00,00	00,00
Agendamento prévio	33,33	58,33	8,34	00,00	00,00	00,00
Quantidade correta dos produtos						
Atendimento pleno conforme demanda	33,33	8,34	58,33	00,00	00,00	00,00
Flexibilidade no serviço prestado						
Atendimento em caráter de urgência	50,00	41,67	8,33	00,00	00,00	00,00
Recuperação de falhas						
Substituição total ou parcial	66,66	16,67	16,67	00,00	00,00	00,00
Morosidade para realizar trocas	41,67	41,67	8,33	8,33	00,00	00,00
Comunicação/informação						
Aviso de atrasos	16,68	58,33	8,33	8,33	00,00	8,33
Compatibilidade dos sistemas de informação	8,33	16,67	41,67	00,00	25,00	8,33
Situação do pedido atualizada	8,33	33,34	50,00	00,00	00,00	8,33
Confiança e conhecimento da equipe						
Acondicionamento	58,34	25,00	8,33	8,33	00,00	00,00
Informação clara e educada	66,67	33,33	00,00	00,00	00,00	00,00
Pós-atendimento em casos de avaria	75,01	8,33	8,33	00,00	00,00	8,33
Apoio pós-entrega						
Contato direto em casos de falhas de distribuição	41,67	41,67	8,33	00,00	00,00	8,33



Contato direto com os profissionais do programa (vencimento, notificados e etc.)	50,00	16,67	16,67	00,00	8,33	8,33
Retorno aos profissionais/indisponibilidade dos produtos	66,67	16,67	8,33	00,00	00,00	8,33

Fonte: Autor.

1. Quantidade correta dos produtos

O indicador “atendimento pleno conforme demanda” foi avaliado por 58,33% dos participantes como regular, como consta na tabela 2, observando-se faltas de medicamentos em determinadas Unidades de Saúde. 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.

É sabido que a falta de medicamentos nas Unidades de Saúde é visto como um impacto 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 evitado falta de produtos e despesas ligadas à logística de distribuição serão reduzidas (Ballou, 2011).

1. Flexibilidade no serviço prestado

Foi observado que mais de 90% dos participantes consideram entre bom (41,67%) a ótimo (50%) o indicador envolvido na agilidade em realizar a entrega dos produtos descrito como o “atendimento em caráter de urgência”, condizente com os dados da tabela 2.

É de fundamental importância o atendimento das solicitações em situações inesperadas, principalmente em se tratando de produtos indispensáveis para o usuário que, em situações emergenciais, o não atendimento pode trazer danos à saúde do paciente 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 perspectiva 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 um alto nível de flexibilidade, o que facilitará o acesso aos produtos e serviços alavancando os resultados da organização.

1. Recuperação de falhas

A avaliação dos indicadores relacionados à recuperação de falhas, demonstrou resultados satisfatórios na dimensão avaliada, mostrando que a maioria 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 maioria dos entrevistados como ótimo (41,67%) e bom (41,67%), conforme a tabela 2.

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. Complementarmente, Silva e Lopes (2014) destacam que é de suma importância o gestor possuir a habilidade de perceber as críticas advindas para consolidar e criar novos mecanismos para uma melhoria do relacionamento entre a organização prestadora dos serviços e seus usuários.

2. Comunicação/informação

Na dimensão avaliada foi observado que o indicador “aviso de atrasos” foi avaliado como bom (58,33%) pela maioria 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 2.

Torna-se evidente a avaliação insatisfatória em relação ao indicador “compatibilidade dos sistemas de informação” que foi considerado pela grande maioria dos entrevistados como regular (41,67%) e péssimo (25%), conforme a tabela 2.

Demonstrando-se a necessidade de investimentos em Sistemas de Informação (SI) e uma melhor utilização desses para que realmente sejam utilizados como uma ferramenta de gestão tal como o Sistema Hórus, para que inúmeros processos sejam utilizados para alavancar os resultados como na consulta da demanda pelas Unidades de Saúde e o estoque existente em cada uma delas, comprovando-se o que é explanado por Fleury, Wanke e Figueredo (2000) que é de fundamental importância um sistema eficaz para se evitar problemas futuros.

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. Tais sistemas permitiriam analisar e utilizar inúmeras informações, advindas de diversas bases, e transformar as entradas das bases de dados em informações úteis e estratégicas, determinantes no processo decisório.

De Oliveira *et al.* (2018) afirma que o processo de comunicar é considerado de grande importância, uma vez que está diretamente envolvido em entregar de maneira clara o conteúdo da informação, os objetivos e os seus resultados esperados; e o processo de informar é visto como simplesmente o ato de repassar informações, não garantindo a sua correta compreensão.

1. Confiança e conhecimento da equipe

Na dimensão em estudo os três indicadores foram considerados como ótimo pela maioria dos profissionais entrevistados, descritos na tabela 2, sendo 58,34%, 66,67% e 75,01% para os indicadores “condicionamento”, “informação clara e educada”, e “pós-atendimento em casos de avarias” – respectivamente.

Mentzer, Flint e Hult (2001) observaram que é verificado, 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.

1. Apoio pós-entrega

A avaliação dos três indicadores na dimensão “apoio pós-entrega” foi considerada ótima pela maioria dos entrevistados, como conta na tabela 2, percebendo-se um fácil e rápido acesso aos profissionais responsáveis por esta dimensão. 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.

CONCLUSÃO

A partir 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 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: comunicação/informação e quantidade correta 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.

Outro ponto observado é a necessidade quanto à implementação de medidas que otimizem o sistema de comunicação/informação, por meio da instalação do Sistema Hórus em todas as Unidades de Saúde pesquisadas e sua utilização, 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, permitirá 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 maioria 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 Ipojuca/PE, recomenda-se, para os próximos estudos, que sejam realizados de maneira mais abrangente, com a finalidade de verificar a percepção dos demais atores envolvidos na cadeia logística de distribuição.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. O. A.; TOLEDO, G. L. Retenção de Clientes: recuperação de falhas de serviços. In: Anais do VI SEMEAD, São Paulo, 2003. Anais...FEA-USP, 2003

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

BALLOU, R. H. Logística empresarial: Transportes, Administração de Materiais, Distribuição Física. São Paulo: Atlas, 2015.

BITTENCOURT, R. A.; SILVEIRA, M. P. T.; GUTTIER, M. C.; MIRANDA, F. F.; BERTOLDI, A. D. Avaliação da Assistência Farmacêutica em um município no Sul do Brasil. Revista Brasileira de Epidemiologia, v. 20, p. 310-323, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-5497201700020011>. Acesso em 20 de maio de 2019.

BOWERSOX, Donald J.; DAVID, J. C.; COOPER, M. Bixby; BOWERSOX, John. C. Gestão logística da cadeia de suprimentos. Porto Alegre: AMGH, 2014.

BRASIL. Diário Oficial da União do Brasil. Lei n.8080, de 19 de setembro de 1990. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8080-19-setembro-1990-365093-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em 24 de junho de 2019.

BRASIL. 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. MINISTÉRIO DA SAÚDE. DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO, PODER EXECUTIVO. RESOLUÇÃO CNS N.338, DE 06 DE MAIO DE 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Farmacêutica. Brasília, 2004a.



BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Componente Avaliação dos Serviços de Assistência Farmacêutica Básica: introdução, método e instrumentos - Série Pnaum (Pesquisa Nacional sobre Acesso, Utilização e Promoção do Uso Racional de Medicamentos no Brasil), Caderno 2. 1ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2016a. 140p. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/componente_avaliacao_assistencia_pnaum_cadern_o2.pdf. Acesso em 24 de junho de 2019.

BRASIL. MINISTERIO DA SAUDE. SECRETARIA DE POLÍTICAS DE SAUDE. Assistência farmacêutica na atenção básica: instruções técnicas para a sua organização. Brasil. Ministerio da Saude, 2002. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd03_15.pdf Acesso em 24 de junho de 2019.

CARETA, C. B. 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.

COOPER, M. C.; ELLRAM, L. M. Characteristics of supply chain management and the implications for purchasing and logistics strategy. *The International Journal of Logistics Management*, Cambridge, v. 4, n. 2, p. 13-24, July-December, 1993. Disponível em: 10.1108/09574099310804957. Acesso em 16 de maio de 2019.

COSTA, K. S.; NASCIMENTO JR, J. M. HÓRUS: inovação tecnológica na assistência farmacêutica no Sistema Único de Saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 46, p. 91-99, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102012005000063>. Acesso em 20 de junho de 2019.

COSTA, L. O. O PAPEL DO TRANSPORTE NA LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE UMA EMPRESA DE TORREFAÇÃO E MOAGEM EM EUSÉBIO – CEARÁ. *Revista Gestão Análise*, Fortaleza, v. 4, n. 2, p. 119-128, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.12662/2359-618xregea.v4i2.p119-128.2015>. Acesso em 15 de maio de 2019.

DE OLIVEIRA, Adilson Vagner et al. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATÉGIA DE GESTÃO. *Revista Científica da Ajes*, v. 7, n. 13, p. 1 – 10, 2018.

FLEURY, P. F.; WANKE, P.; FIGUEREDO, K. F. (2000). *Logística empresarial: a perspectiva brasileira*. São Paulo. Atlas.

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

GERLACK, L. F. et al. Gestão da assistência farmacêutica na atenção primária no Brasil. *Revista de Saúde Pública*, v. 51, n. suppl 2:12s, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007063>. Acesso em 29 de maio de 2019.

JOURNET, M. Evolution de la logistique des entreprises industrielles et commerciales. *DEFENSE NATIONALE-PARIS-ETUDES POLITIQUES STRATEGIQUES MILITAIRES ECONOMIQUES SCIENTIFIQUES*, v. 53, p. 25-35, 1997.



LEITE, L. O; REZENDE, D. A. 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. *Revista de Administração Pública*, 2010; v. 44, p. 459-93. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122010000200012>

MÔNACO, F. F., MACHADO DE MELLO, A. F. (2007). A Gestão da Qualidade Total e a reestruturação industrial e produtiva: um breve resgate histórico. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia, Santa Catarina*, v. 6, n. 1, p. 7-26.

NEVES, D. B. S.; PINA, J. ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA NO SUS: OS DESAFIOS DO PROFISSIONAL FARMACÊUTICO. *SAÚDE & CIÊNCIA EM AÇÃO*, v. 1, n. 1, p.83-104, 2015.

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

PEREIRA, J. B. C.; HANASHIRO, D. M. M. Ser ou não ser favorável às práticas de diversidade? Eis a questão. *RAC – Revista de Administração Contemporânea*, v. 14, n. 4, 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552010000400007>.

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

SANTOS PINHEIRO, A. L. et al. *Gestão da saúde: o uso dos sistemas de informação e o compartilhamento de conhecimento para a tomada de decisão*. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 25, n. 3, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/714/71446759005/>. Acesso em 24 de junho de 2019.

SILVA, C. R. L.; FLEURY, P. F. (2000). Avaliação da organização logística em empresas da cadeia de suprimento de alimentos: indústria e comércio. *Revista de Administração Contemporânea*. v. 4, p. 47-67. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552000000100004>

ROSA, A. C. *Gestão do transporte na logística de distribuição física: uma análise da minimização do custo operacional*. 2007. 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. Análise da efetividade da avaliação de desempenho logístico: estudo de caso numa loja virtual de vestuário. In: *ENEGEP, 2015, Fortaleza*. Enegep, 2015. p. 0 - 16.

SHAIK, M.; ABDUL-KADER, W. A Comprehensive Performance Measurement Framework for Reverse Logistics Enterprise. In: *IIE Annual Conference. Proceedings*. Institute of Industrial and Systems Engineers (IISE), 2011. p. 1 - 8.

SILVA, M.; LOPES, E. A influência da justiça nos processos de recuperação de falhas no varejo. *RAC- Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 18, n. 1, p. 37-58, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552014000100004>



SILVA, P. P. C.; STEFANINI, C. J. Clima organizacional: um estudo sobre aspectos motivacionais em uma repartição pública. Revista: CE Contribuciones a la Economía, p. 1 – 13, 2013. SILVA, J. O. S.; JERÔNIMO, T. B.; AQUINO, J. T. 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 – Belo Horizonte - MG : Poisson, 2018 208p.

SILVA, F. A.; ANTÔNIO SILVA, H.; NÔVOA, N. F.; SIQUEIRA, J. C. S. A importância dos indicadores de desempenho logístico no alcance das metas organizacionais. REVISTA MULTIDISCIPLINAR DO AMAPÁ, v. 1, n. 1, p. 09-27, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.56856/remap.v1i1.188>

TONTINI, G., ZANCHETT, R. (2010). Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. Gestão e Produção, v. 17, p. 801-816. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400013>

WANKE, P. F.; AFFONSO, C. R. Determinantes da eficiência de escala no setor brasileiro de operadores logísticos. Produção, v. 21, n. 1, p. 53-63, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132010005000045>