

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO  
MBA EM GESTÃO DA QUALIDADE

**METODOLOGIA PARA IMPLANTAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO DE  
FORNECEDORES DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS MÉDICO-HOSPITALARES  
EM UNIDADES DE ATENDIMENTO A SAÚDE PERTENCENTES À OPERADORA  
DE PLANO DE SAÚDE**

CURITIBA  
2012

DAESKA MARCELLA KOCH

**METODOLOGIA PARA IMPLANTAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS MÉDICO-HOSPITALARES EM UNIDADES DE ATENDIMENTO A SAÚDE PERTENCENTES À OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE**

Artigo apresentado ao Programa de MBA em Gestão da Qualidade, Setor de Administração da Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção de certificado de conclusão do MBA.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Renato Nascimento España

# **Metodologia para Implantação da Qualificação de Fornecedores de Medicamentos e Materiais Médico-hospitalares em Unidades de Atendimento a Saúde Pertencente à Operadora de Plano de Saúde**

**Daeska Marcella Koch**<sup>1</sup>

**Renato Nascimento España**<sup>2</sup>

## **RESUMO**

O trabalho em questão aborda o desenvolvimento de uma metodologia para implantação da qualificação de fornecedores de medicamentos e materiais médico-hospitalares na farmácia de Unidades de Atendimento à Saúde pertencente a uma Operadora de Planos de Saúde, utilizando-se de critérios de avaliação e desempenho estabelecidos, a fim de garantir que os produtos fornecidos satisfaçam os requisitos de qualidade e segurança para uso hospitalar. A metodologia objeto deste artigo inclui a gestão de dados dos fornecedores, assim como todos os critérios de avaliação, desempenho, registros e planos de ação que serão controlados através da utilização de um software da Xtrategus.

**Palavras chave:** qualificação de fornecedores; farmácia hospitalar; aquisição de medicamentos; assistência farmacêutica; qualidade.

## **ABSTRACT**

The work in question discusses the development of a methodology for deploying the qualification of drugs suppliers and medical material suppliers at the hospital pharmacy in the Health Service Units belonging by the Operator Health Plan, using assessment criteria and performance established to ensure that products supplied comply with the requirements of quality and safety for hospital use. The data from suppliers, as well as all the assessment criteria, performance, recording and action plans will be monitored through the use of a Xtrategus software.

**Key words:** Qualification of Suppliers; Hospital Pharmacy; Quality Purchase of Drugs; Pharmaceutical Assistance; Quality.

## **1. INTRODUÇÃO**

A busca pela qualidade tem sido uma constante nas organizações e, satisfazer os clientes internos e externos, reduzir os custos, melhorar a imagem da empresa e aprimorar o desempenho dos serviços oferecidos, são alguns dos resultados focados pela gestão da qualidade.

Na área hospitalar, a busca pela qualidade também é crescente, orientando para uma gestão que busca com que os serviços e métodos satisfaçam as expectativas dos clientes, que estão cada vez mais exigentes. Há também, uma

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso MBA em Gestão da Qualidade. Formada em Farmácia generalista pela Universidade Federal do Paraná.

<sup>2</sup> Professor Orientador da Universidade Federal do Paraná. Graduado em Administração de Empresas, Especialista em Engenharia Ambiental e Administração Financeira. Auditor líder nas normas ISO9001, ISO14001 e OHSAS18001 na certificadora RINA.

grande preocupação no que diz respeito aos altos índices relacionados à morbidade, ineficiência do tratamento, reações adversas, comprometimento da imagem da empresa, entre outros (COUTO; PEDROSA, 2007).

Com isso, os medicamentos e correlatos utilizados na terapêutica, na profilaxia ou diagnóstico do paciente, devem assegurar a qualidade, sendo eficazes e seguros para o usuário, de maneira a cumprir não somente com a sua função terapêutica, mas também oferecendo o menor risco ao paciente.

Para garantir a qualidade de um medicamento e material médico-hospitalar a ser utilizado, várias intervenções devem ser realizadas com o objetivo de promover seu uso racional. Dentre elas, encontra-se o processo de qualificação e avaliação de fornecedores (MARIN *et al.*, 2003).

## **2. OBJETIVO**

Propor uma metodologia de qualificação de fornecedores de medicamentos e materiais médico-hospitalares na farmácia da Unidade de Atendimento à Saúde pertencente à Operadora de Plano de Saúde, utilizando como apoio um software para avaliação dos fornecedores.

Os objetivos relevantes focados são:

A) Garantir que o fornecimento de medicamentos e materiais médico hospitalares esteja dentro dos padrões estabelecidos;

B) Garantir que os produtos satisfaçam os requisitos pré-estabelecidos e as necessidades de adequação ao uso do paciente

C) Cumprir com os requisitos determinados pela legislação sanitária brasileira;

D) Estabelecer processos mais confiáveis com os fornecedores, reduzindo assim, os custos da não qualidade.

## **3. APRESENTAÇÃO**

A Operadora de Planos de Saúde da qual se trata este artigo, é uma empresa especializada em planos de saúde empresariais, tendo sua sede localizada na cidade de Curitiba. É composta por uma rede hospitalar e ambulatorial, com Centros Integrados de Medicina (CIM) em Curitiba e Região Metropolitana (São José

dos Pinhais e Araucária), uma Unidade de Atendimento Infantil em Curitiba, e atendimento eletivo aos clientes em todo o território nacional.

Dentro desta estrutura há duas farmácias: uma farmácia satélite para atendimento ao centro cirúrgico, às salas de recuperação e à endoscopia; e uma farmácia central, responsável pelo atendimento ao Centro Integrado de Medicina de Curitiba e Região metropolitana, incluindo a Unidade infantil e Laboratório.

O setor de farmácia, dentre outras responsabilidades, é responsável pela elaboração da Ordem de Compra de medicamentos e materiais médico-hospitalares, contendo as especificações e quantidades necessárias para aquisição. A partir disso, o setor de compras/suprimentos, realiza a cotação e posterior compra dos produtos, de acordo com o descritivo enviado pela farmácia.

#### **4. JUSTIFICATIVA**

A Operadora de Planos de Saúde, abordada neste artigo, possui como foco, a busca pela qualidade, valorizando a excelência técnica, credibilidade de suas ações e serviços e a satisfação do cliente, construindo relações de confiança.

Neste contexto, é de extrema importância o desenvolvimento e manutenção de um sistema de gestão voltado para a qualidade. Este sistema deve basear-se no gerenciamento de todos os fatores da qualidade, ou seja, na qualidade do produto e dos serviços oferecidos, no atendimento, no custo, na solução dos problemas, na motivação e segurança dos empregados e clientes.

Ao se referir a fatores como qualidade do produto e serviços oferecidos, torna-se necessário desenvolver e implantar, um processo que garanta o fornecimento de materiais e medicamentos eficazes e seguros, os quais serão utilizados para fins terapêuticos e de diagnóstico dos pacientes. Esse processo é conhecido como qualificação de fornecedores de produtos farmacêuticos.

A partir disso, na qualificação de fornecedores, busca-se estabelecer relações de confiança com esses fornecedores, identificando aqueles capazes de satisfazer a critérios técnicos, administrativos, legais, contábeis e financeiros, além de fornecer medicamentos e materiais de acordo com as especificações e prazos determinados, garantindo não somente a segurança e qualidade dos produtos, mas também a eficiência do processo de aquisição.

## **5. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **5.1 Farmácia Hospitalar**

Segundo a Sociedade Brasileira de Farmácia Hospitalar – SBRAFH, farmácia hospitalar é “uma unidade clínica, administrativa e econômica, dirigida por profissional farmacêutico, ligada hierarquicamente à direção do hospital e integrada funcionalmente com as demais unidades de assistência ao paciente”. Seu principal objetivo é promover o uso seguro e racional de medicamentos e materiais médico-hospitalares de modo a contribuir para a qualidade da assistência no processo de cuidado à saúde, tendo como foco o paciente e suas necessidades (SBRAFH, PADRÕES MÍNIMOS PARA FARMÁCIA HOSPITALAR E SERVIÇOS DA SAÚDE, 2007, p.8).

Na Resolução N° 300, de 30 de janeiro de 1997, o Conselho Federal de Farmácia, descreve que dentre as atividades de Assistência Farmacêutica, é de competência da Farmácia Hospitalar, assumir a coordenação técnica nas discussões para seleção e aquisição de medicamentos, germicidas e correlatos, garantindo sua qualidade e a eficácia da terapia medicamentosa (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, Resolução N° 300/1997, ART. 3).

### **5.2 Assistência farmacêutica**

Segundo a Resolução N° 338/2004 do Conselho Nacional de Saúde, a Assistência Farmacêutica é o conjunto de ações que visam à promoção, proteção e recuperação da saúde da população, tendo como insumo essencial, o medicamento, facilitando seu acesso e uso racional. Envolve todo o processo de pesquisa, desenvolvimento e produção de medicamentos e insumos, até a sua seleção, programação, aquisição, armazenamento, distribuição, dispensação, garantia da qualidade dos produtos e serviços, acompanhamento e avaliação de sua utilização, possuindo como principal objetivo à melhoria da qualidade de vida da população (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, Resolução nº 338/2004, Art 1).

De modo geral, a assistência do medicamento inclui todas as etapas desde o acesso ao mesmo até seu uso racional, sendo este ciclo, conhecido como ciclo da assistência farmacêutica.

A aquisição de medicamentos, etapa que integra a Assistência Farmacêutica, visa o abastecimento de medicamentos na unidade de saúde. Este

processo deve garantir a qualidade do produto e a compra na quantidade adequada, ao menor custo possível, com o objetivo de apoiar e promover uma terapêutica racional (MARIN *et al.*, 2003, p.175). Para garantir o uso seguro e racional dos medicamentos e materiais médico hospitalares, deve haver, dentro da unidade de saúde, um planejamento adequado na aquisição desses produtos, para que a demanda seja suprida, pois, a quantidade de medicamentos armazenados e o tempo de permanência nos estoques estão entre as responsáveis diretas pelo aumento do custo de armazenamento nas farmácias hospitalares. Assim, um gerenciamento de estoque adequado afeta diretamente os custos, reduzindo com isso, as perdas e desperdícios associados aos medicamentos e correlatos (NOVAES; GONÇALVES; SIMONETTI, 2006).

Para se obter um gerenciamento de estoque adequado, o farmacêutico deve levar em conta alguns requisitos, como: a seleção de medicamentos e materiais, as suas especificações técnicas, a programação para aquisição e o cadastro e seleção dos fornecedores – aprovados segundo um sistema de avaliação de desempenho (MARIN *et al.*, 2003, p.133).

### 5.3 Definições de Qualidade

Como os estudos sobre a qualidade e sua aplicação iniciaram no século XX, na literatura é possível encontrar várias definições para a qualidade, por exemplo: “o cumprimento dos requisitos”, “a satisfação dos clientes”, “a adequação ao uso”, “fazer o correto”, entre outros (SEIFFERT, 2011, p.16).

A definição técnica estabelecida pela ISO – International Organization for Standardization é: “Qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos – necessidades e expectativas dos clientes (NBR ISO 9000:2005).”

Na área da saúde, **Donabedian**<sup>3</sup> (1985, *apud* SEIFFERT, 2011) reconhece a qualidade como sendo o grau em que as expectativas, as necessidades e o padrão de atendimento dos pacientes são atendidos pelos serviços de saúde.

Este mesmo autor propôs a Tríade: Estrutura-Processos-Resultados, para avaliar a qualidade nos serviços de saúde. Neste modelo, a Estrutura está relacionada aos recursos utilizados para a assistência terapêutica (condições físicas, organizacionais, equipamentos e recursos humanos). Os Processos correspondem

ao conjunto das atividades desenvolvidas entre os profissionais e os clientes, objetivando-se analisar todo o trabalho realizado pelos profissionais de saúde, na condução dos cuidados e na interação com os pacientes, incluindo a identificação do problema e os métodos diagnósticos. Por fim, os Resultados estão relacionados às atividades e desempenho do profissional de saúde no que tange a melhoria da saúde, da capacidade funcional restaurada, alívio do sofrimento e dor e por fim, da satisfação do cliente (SOUZA, 2011, p.21).

Em publicação do Institute of Medicine (EUA), **Lohr**<sup>4</sup> (1990, *apud* SEIFFERT, 2011), qualidade em saúde é definida como sendo o grau em que o atendimento e os serviços em saúde aumentam as chances de resultados positivos ao paciente.

A qualidade em hospitais pode ser identificada através da obtenção de maiores benefícios, com os menores riscos para o paciente e a restauração da saúde ou como o atendimento às necessidades do usuário de forma confiável, acessível, segura e no tempo exato. (SEIFFERT, 2011).

Para **Juran**<sup>5</sup> (1990, *apud* SOUZA, 2011), o fator que leva uma organização buscar pela qualidade de seus serviços através da adesão a programas de qualidade, é a diferenciação no mercado de trabalho e a superioridade na qualidade em seus serviços. Estes fatores geram diversas vantagens competitivas, como: a queda de falhas no uso, redução dos índices de erros e dos desperdícios e o aumento da satisfação dos clientes.

Assim, atualmente as organizações têm observado que a satisfação dos clientes e a busca da qualidade não dependem somente dos esforços internos, mas também dos produtos e serviços adquiridos de terceiros. Portanto, as ações de melhorias na gestão sobre terceiros, através da seleção e qualificação dos fornecedores, tem sido intensificadas pelas organizações em geral.

#### **5.4 Fornecedores e Qualidade**

Em 1950, William Edwards Deming, contribuiu com o chamado “14 pontos do método Deming para a melhoria.” Dentre eles, encontra-se “acabar com a aprovação de orçamentos e práticas de negócios baseada apenas no preço”

---

<sup>3</sup> DONABEDIAN, A. The epidemiology of quality. *Inquiry*.v. 22, p. 283-92, 1985.

<sup>4</sup> LOHR, K. Institute of Medicine. Medicare: a strategy of quality assurance. Washington, DC: National Academy Press, 1990.

<sup>5</sup> JURAN, J.M. A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. 1.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

(Deming, 1990). Nesse contexto, comprar o barato pode sair caro. O ideal, portanto, é estabelecer um relacionamento de longo prazo com o fornecedor, pautado pela confiança, qualidade do produto e por ganhos múltiplos (MELLO, 201, P.26).

Para Juran, também um dos responsáveis pelo movimento da qualidade na década de 50, a qualidade está diretamente relacionada ao desempenho do produto, isto é, a satisfação do cliente com o produto. Assim, um produto deve possuir “qualidade igual ou superior a de seus concorrentes”, devendo haver avaliações e ajuda para a melhoria dos fornecedores. (JURAN, 1992, p.5).

Neste mesmo sentido, para Feigenbaum, a qualidade é implementada como um sistema total abrangendo clientes e fornecedores. (FEINGEBAUM, 1994 V.4, p. 300)

A norma NRB ISO 9000:2005 preconiza dentre seus princípios, o “benefício mútuo nas relações com fornecedores”, ou seja, é necessário o desenvolvimento de relações de confiança e respeito mútuo – parcerias.

## **5.5 Qualificação de fornecedores**

Um processo de qualificação segundo a NRB ISO 9000:2005, é um processo para demonstrar a capacidade de atender a requisitos especificados.

Segundo o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), fornecedor é definido como:

“Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviço”(BRASIL, 1990, Art. 3).

Homologar e qualificar fornecedores significa levantar suas informações, a fim de verificar a sua capacidade técnica para satisfazer as necessidades dos clientes.

De acordo com Marin *et al.* (2003, p.13), a implantação de uma sistemática de qualificação e avaliação dos fornecedores, de maneira contínua e com critérios definidos, leva ao aprimoramento dos serviços prestados pelos mesmos. Com os dados de avaliação em mãos, o gestor pode adotar medidas corretivas e de melhoria (caso necessário), evitando assim, a participação de fornecedores com desempenho abaixo do limite mínimo exigido em processos de aquisição de produtos.

Quando se trata de medicamentos e materiais médico-hospitalares, a qualificação de fornecedores assegura a uniformidade, a eficácia e segurança dos produtos, ao menor custo possível, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade e a racionalização da terapia medicamentosa.

De acordo com o Ciclo de assistência Farmacêutica, a farmácia hospitalar é a responsável pela organização dos métodos para selecionar e avaliar os fornecedores de medicamentos e materiais médico-hospitalares. Porém na maioria das organizações, a aquisição de medicamentos ocorre através da área administrativa, a qual desconhece as especificidades técnicas. Com isso, deve haver o inter-relacionamento entre a área farmacêutica - área técnica, que considera aspectos técnico-sanitários; e a área administrativa, que considera os aspectos jurídicos, fiscais, econômico-financeiros e administrativos (SOUZA, 2011, p.24).

A Qualificação de Fornecedores fornece várias vantagens para a organização, dentre elas podemos citar (SANTOS *et al*):

- Relação de parceria e confiança com o fornecedor;
- Melhor relacionamento e comunicação com os fornecedores;
- Assegurar maior pontualidade de entrega;
- Boas condições de pagamento;
- Atendimento pré e pós venda;
- Flexibilidade nas negociações;
- Redução de estoque excessivo;
- Comparação precisa da qualidade entre fornecedores;
- Aumento da capacidade de negociação sobre os fornecedores;
- Controle eficaz das não conformidades e ações corretivas/preventivas;
- Conformidade com a legislação sanitária;
- Melhora da imagem da organização.

## **5.6 Implantação de Qualificação de Fornecedores**

Há vários processos para implantar a qualificação de fornecedores dentro de uma organização. A metodologia vai depender das características da empresa, assim como da cultura e gestão organizacional. Uma das maneiras de implantar pode ser através da elaboração de um Programa de Qualificação de Fornecedores.

Outra maneira seria através da utilização de softwares, que auxiliam no processo de qualificação, como foi o caso do sistema utilizado no presente artigo.

### 5.7 Software da Xtrategus para a avaliação dos fornecedores

Segundo o requisito 7.4 da NRB ISO 9001:2008:

“A organização deve assegurar que o produto adquirido está conforme com os requisitos especificados de aquisição. O tipo e extensão do controle aplicado ao fornecedor e ao produto adquirido devem depender do efeito do produto adquirido na realização subsequente do produto ou no produto final.”

“A organização deve avaliar e selecionar fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produto de acordo com os requisitos da organização. Critérios para seleção, avaliação e reavaliação devem ser estabelecidos. Devem ser mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas da avaliação (Controle de registros). (ABNT, 2008, p.12)”

O Sistema da Xtrategus utilizado para a avaliação dos fornecedores permite implantar uma sistemática baseada nos requisitos de normas internacionais como a ISO 9001, citada acima, e nacionais como a RDC ANVISA 59/2000 (BRASIL, 2000). Ele permite cadastrar e manter as informações sobre todos os fornecedores; Definir critérios de avaliação e planejar reavaliações; Registrar, caso necessário, não conformidades; e Acompanhar planos de ações desenvolvidos de acordo com a avaliação de cada fornecedor.

A figura abaixo exemplifica as etapas do processo que inclui o registro, avaliações e acompanhamento dos Fornecedores no sistema.

FIGURA 01 - Funcionamento do Sistema da Xtrategus



FONTE: Xtrategus

## 6. METODOLOGIA DESENVOLVIDA

Tratou-se da implantação do processo de qualificação de fornecedores com a utilização do software para avaliação de fornecedores - Sistema da Xtrategus.

A implantação foi realizada pela farmácia em associação com o Setor de qualidade. O setor de suprimentos/compras, também participou do processo, uma

vez que tem ligação direta com os fornecedores para aquisição de medicamentos e produtos correlatos.

### 6.1 Etapas para implantação do processo de qualificação de fornecedores

Responsabilidade da farmácia em conjunto com o Setor da qualidade:

**Etapa 1:** Levantamento e cadastro dos dados dos fornecedores no software;

**Etapa 2:** Definição e cadastro dos grupos de fornecedores no software, os quais foram divididos em: grupos de fornecedores de medicamentos, de medicamentos manipulados, de medicamentos controlados e de materiais médico-hospitalares;

**Etapa 3:** Associação dos fornecedores com os grupos de produtos que fornecem;

**Etapa 4:** Levantamento de legislação aplicável;

**Etapa 5:** Definição e cadastro no software, dos critérios de avaliação dos fornecedores.

QUADRO 01 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

| <b>Crítérios de Avaliação</b> | <b>O que é?</b>  | <b>Requisitos avaliados</b>   |
|-------------------------------|--|---|
| Capacitação para a entrega    | Capacitação para atender os requisitos de entrega determinados pela organização.                                     | - Capacitação técnica – documentação;<br>- Cumprimento do prazo (se é capaz de realizar a entrega dentro do prazo necessário para as necessidades da organização)   |
| Diferenciais de mercado       | Diferenciais em relação aos seus concorrentes, como: preço, relação custo-benefício, certificação em qualidade, etc. | - Qualidade da documentação do serviço/produto entregue;<br>- Condição comercial (custo);<br>- Boas práticas de fabricação/armazenamento ou manipulação;<br>- Certificação de sistemas de gestão da qualidade.  |
| Atendimento a legislação      | Atendimento a legislação aplicável à área de saúde e a manutenção da atualização da documentação legal               | - Licença Sanitária;<br>- Licença de Comercialização;<br>- Autorização de Funcionamento;<br>- Autorização Especial;<br>- Certidão de Responsabilidade Técnica;<br>- Contrato de Fornecimento de Produtos manipulados;<br>- Boas Práticas de Fabricação. |

FONTE: O autor

Nesta etapa foi verificada a habilitação técnica dos fornecedores, a fim de constatar que as empresas sejam idôneas e inspecionadas periodicamente, objetivando assegurar a qualidade de seus produtos. A partir disso, foi elaborada

uma “Carta de Solicitação de Documentos”, e encaminhada a todos os fornecedores, solicitando os documentos necessários de acordo com o produto fornecido e a legislação vigente.

**Etapa 6:** Definição e cadastro no software, dos critérios de Desempenho dos Fornecedores.

QUADRO 02 – CRITÉRIOS DE DESEMPENHO DOS FORNECEDORES

| <b>Crítérios de Desempenho</b> | <b>Requisitos avaliados</b>  |
|--------------------------------|--|
| Eficiência na entrega          | - Condições de fornecimento dos produtos;<br>- Atendimento à ordem de compra.  |
| Qualidade da Documentação      | - Documentação fiscal/jurídica;<br>- Documentação sobre o Produto/Serviço.   |
| Qualidade do Produto Fornecido | É avaliado se o produto fornecido está dentro da especificação ou se apresentou problemas durante a utilização/administração no paciente. Os critérios analisados são os desvios da qualidade. |

FONTE: O autor

Nesta etapa foi avaliada a entrega dos medicamentos e materiais. Consiste no exame detalhado e comparativo entre o que foi solicitado e o recebido, verificando as especificações técnicas, a quantidade, a qualidade e os aspectos administrativos, através de critérios e procedimentos padrões já definidos.

Para isso, foi desenvolvido um “Formulário de avaliação do Recebimento e Transporte de Medicamentos e Materiais”, que permite o registro de possíveis intercorrências. Neste formulário são avaliados os seguintes critérios:

- **Condição de entrega:** Os medicamentos deverão ser entregues nas suas unidades de acondicionamento primárias – frascos, tubos, blisters, ampolas, entre outros. O número do lote, a data de validade, a denominação genérica e a concentração, deverão constar, conforme determina a legislação vigente.
- **Material danificado:** Os medicamentos deverão ser entregues separados por lotes e data de validade, com seus respectivos quantitativos impressos na nota fiscal. Recomenda-se que os medicamentos sejam entregues com, no máximo, 20% do tempo de vida útil decorrido a partir da data de fabricação (ou seja, com 80% de sua validade intacta);
- **Especificações dos produtos:** os medicamentos devem ser entregues em conformidade com as especificações da ordem de compra: nome genérico, forma farmacêutica, concentração, apresentação, condições de conservação e inviolabilidades.

- Embalagem: verificar a identificação;
- Divergência entre marca solicitada e a marca entregue;
- Condições de transporte: Os medicamentos e insumos farmacêuticos devem ser transportados adequadamente, de modo a não afetar a identidade, qualidade, integridade e, quando for o caso, a esterilidade dos produtos. No caso de produtos termolábeis, o transporte deve ser realizado em veículos refrigerados ou em embalagens apropriadas, que garantam a manutenção da temperatura ideal, não ultrapassando os limites discriminados na tabela abaixo:

QUADRO 03 – LIMITES DE TEMPERATURA SEGUNDO AS CARACTERÍSTICAS DOS MEDICAMENTOS

| <b>Característica</b> | <b>Estocagem</b>     | <b>Faixa de Temperatura</b> |
|-----------------------|----------------------|-----------------------------|
| Termolábeis           | Refrigerador         | Entre 2 °C e 8 °C           |
|                       | Freezer              | Entre -20 °C e 0 °C         |
| Temperatura ambiente  | Temperatura ambiente | Entre 15 °C e 30 °C         |

FONTE: O autor

- Conferência da Nota fiscal: os produtos somente serão recebidos acompanhados de nota fiscal. Caso haja não conformidade o fornecedor deve providenciar a correção. A nota fiscal deve conter: razão social data de emissão e data da entrega, número da nota fiscal, nome, endereço e CNPJ, descrição, lote, validade, valor unitário e total dos produtos, valor total da nota e número da ordem de compra;
- Divergência dos produtos entregues com a Nota Fiscal ou com Ordem de Compra;
- Quantidade de material diferente da identificada na embalagem ou Nota Fiscal;
- Destino de entrega incorreto;
- Atraso no período da entrega: os produtos devem ser entregues de acordo com os prazos estabelecidos na ordem de compra.





No caso de intercorrências, o fornecedor é imediatamente avisado, através de correio eletrônico ou por telefone, comunicando a não conformidade e solicitando ações corretivas. Parte do material ou toda a ordem de compra pode ser devolvida.

Para esta etapa foi definido o tempo de um ano para avaliação do desempenho de todos os fornecedores. Neste período qualquer intercorrência é registrada e utilizada para gerar a nota final de avaliação.

**Etapa 7:** Definição dos critérios para pontuação e dos pesos para cada requisito.

**Etapa 8:** Cálculo da média dos pontos obtidos nos critérios de avaliação e desempenho. Com o valor da média, calcula-se a nota final de acordo com a pontuação e peso para cada critério. A partir disso, cada fornecedor é classificado segundo a tabela abaixo:

QUADRO 04 – NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR SEGUNDO NOTAS MÁXIMA E MÍNIMA

| Nível de Qualificação | Nota Mínima | Nota Máxima | Cor   |
|-----------------------|-------------|-------------|---|
| Não Qualificado       | 0           | 4           |  |
| Liberação condicional | 5           | 6           |  |
| Qualificado           | 7           | 8           |  |
| Qualidade Assegurada  | 9           | 10          |  |

FONTE: O autor

Fornecedores com qualidade assegurada são os mais indicados para realizar o fornecimento dos produtos solicitados, pois obtiveram uma boa pontuação na avaliação de todos os quesitos, pelo período de um ano.

Fornecedores qualificados são aqueles que apresentaram um bom desempenho durante um ano, mas tiveram alguns desvios que resultaram na queda da sua pontuação.

Fornecedores com liberação condicional são aqueles não possuem condições adequadas para fornecimento, ou seja, tiveram vários critérios de avaliação não atendidos. Porém, devido ao fato de serem, por exemplo, o único fornecedor de determinado produto, ou serem utilizados para fornecimento de emergência, são liberados condicionalmente. Neste caso, a observação de todos os critérios deve ser mais criteriosa, e o contato com o fornecedor mais próximo, a fim de evitar qualquer problema relacionado à perda da qualidade, estabilidade e/ou segurança do medicamento ou material. Também para este fornecedor, podem ser desenvolvidas atividades de melhorias para atingir os requisitos desejados em relação ao fornecimento, e este passar de liberação condicional para qualificado.

Fornecedores não qualificados, não são indicados para o fornecimento de medicamentos e materiais médico- hospitalares.

**Etapa 9:** Contato com fornecedores. O contato é realizado via correio eletrônico ou carta contendo as informações referentes ao desempenho avaliado por um ano para que estes tenham um retorno do processo de qualificação, e assim poderem aplicar possíveis melhorias. Isso auxilia o fornecedor na investigação das causas mais prováveis dos problemas, de forma a encurtar o processo de ação corretiva.

**Etapa 10:** Monitoramento da Qualificação. Com o objetivo de assegurar a qualidade dos produtos e eficiência no processo de aquisição, os fornecedores devem ser monitorados anualmente através da avaliação de desempenho e de documentação técnica e sanitária, com controle das não conformidades e desvios da qualidade dos produtos fornecidos. O registro de monitoramento da qualificação também é inserido no software da Xtrategus.

## **6.2 Materiais de Apoio Desenvolvidos**

Alguns materiais de apoio foram elaborados no decorrer do processo de implantação de fornecedores na farmácia hospitalar da unidade de saúde:

- Procedimento Operacional Padrão: com o descritivo de todo o fluxo de qualificação de fornecedores, com as respectivas responsabilidades.
- Manual para utilização do Software da Xtrategus para Qualificação de Fornecedores: neste manual foi descrito todo o processo para implantação da qualificação de fornecedores no software, utilizando-se das cópias de telas de cada etapa.
- Manual de Qualificação de Fornecedores na Farmácia: manual desenvolvido para utilização na farmácia, descrevendo a importância desse processo, com os grupos de fornecedores e os respectivos critérios de avaliação e desempenho e explicação de como é determinado a média da pontuação e conseqüentemente o nível de qualificação do fornecedor.

## **6.3 Dificuldades**

Algumas dificuldades puderam ser observadas durante o processo de implantação. Dentre elas podemos citar a dificuldade de comunicação com alguns fornecedores, principalmente no que diz respeito ao uso de correio eletrônico.

Por se tratar de uma empresa de pequeno porte, outra dificuldade encontrada foi a de manter os mesmos níveis de exigência, tendo muitas vezes que qualificar o fornecedor como “liberação condicional”.

## **7. CONCLUSÃO**

Considerando a importância da gestão da qualidade dentro das organizações, associado a maior satisfação de clientes e a necessidade permanente de melhoria dos processos internos, a qualificação de fornecedores se torna fundamental. Esse processo faz com que laços de confiança entre cliente-fornecedor sejam criados, permitindo ganhos em eficiência, especialmente no tocante à agilidade do processo, ao alcance de preços competitivos e à garantia da qualidade e segurança dos produtos adquiridos.

Assim, fornecedores devem ser avaliados tanto nos requisitos técnico-sanitários quanto nos aspectos jurídicos, fiscais, econômico-financeiros e administrativos. Para isso, deve haver um planejamento adequado, com uma metodologia apropriada para implantação do processo de qualificação de fornecedores de acordo com a organização em questão.

Devido a estes e outros fatores, o presente trabalho, descreveu uma metodologia de qualificação de fornecedores de medicamentos e materiais médico-hospitalares em uma farmácia hospitalar, que busca avaliar e melhorar a qualidade dos fornecedores, utilizando como apoio o software da Xtrategus para registro, avaliação e acompanhamento do desempenho dos fornecedores.

Após esse processo de implantação, a avaliação do desempenho dos fornecedores deve permanecer rotineira, permitindo que o serviço entre cliente e fornecedor seja sempre aprimorado e a qualidade dos produtos farmacêuticos seja mantida, contribuindo para o uso racional de medicamentos e redução de não conformidades associadas.

### **7.1 Sugestões**

Após a implantação da qualificação de fornecedores e uso do software da Xtrategus para controle e registro, sugere-se a realização de auditorias ou visitas técnicas aos fornecedores a fim de obter maiores dados quanto à capacitação e desempenho.

Empresas responsáveis pelo transporte de medicamentos e materiais médico-hospitalares também podem ser auditadas.

A definição de indicadores das categorias de avaliação com metas tangíveis, para conferir maior visibilidade dos resultados obtidos, também é importante. A

análise de cada indicador permite avaliar onde estão as maiores deficiências e também onde estão os maiores pontos fortes do fornecedor, auxiliando no desenvolvimento de ações voltadas para melhoria dos indicadores que apresentaram resultados insatisfatórios.

## 8. REFERÊNCIAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NRB ISO 9000:2005. Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário.** Rio de Janeiro, ABNT, 2005.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NRB ISO 9001:2008. Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos.** Rio de Janeiro, ABNT, 2008.

BRASIL, ANVISA. Resolução da Diretoria Colegiada N° 59 de 20 de junho de 2000. **Boas Práticas de Fabricação de Produtos Médico – BPF.** Brasília, ANVISA, 2000.

BRASIL, Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei 8.078, de 11/09/1990, que Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Brasília, DF, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em 01/08/2012.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Resolução nº 300, de 30.01.97: Regulamenta o exercício profissional em Farmácia e unidade hospitalar, clínicas e casa de saúde de natureza pública ou privada.** Diário Oficial da União, Brasília; 1997.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução nº 338, de 06 de maio de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Farmacêutica.** Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/resol\\_cns338.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/resol_cns338.pdf). Acesso em: 30/07/2012.

COUTO, R.C.; PEDROSA, T.M.G. **Hospital: Acreditação e gestão em saúde.** 2.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2007.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FEINGEBAUM, Arman Vallin. **Controle de qualidade total.** 40 Edição. São Paulo: Makron Book, 1994.

JURAN, Joseph Moses. **Juran: planejando para a qualidade.** 2° Edição. São Paulo: Pioneira, 1992.

MARIN, N; LUIZA, V. L; CASTRO, C. G. S. O.; SANTOS, S. M. **Assistência farmacêutica para gerentes municipais**. Rio de Janeiro: OPAS/OMS, 2003, ilustrado.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Livro de Gestão da Qualidade**. Universidade Federal de Itajubá. UNIFEI. Editora Pearson: São Paulo, 2011.

NOVAES, Mario Lúcio de Oliveira; GONÇALVES, Antônio Augusto; SIMONETTI, Vera Maria Medina. **Gestão das farmácias hospitalares através da padronização de medicamentos e utilização da curva ABC**. XIII SIMPEP. São Paulo, 2006.

SANTOS, Alzira Graziela Silva; VILLELA, André Godoi, MARRA, Ana Carolina Mancusso; MICHETTI, Cássio Luiz. **A importância da qualificação de fornecedores em Indústrias do setor Alimentício**. Centro Universitário de Lins - Lins/SP.

SBRAFH, Sociedade Brasileira de Farmácia Hospitalar. **Padrões Mínimos para Farmácia Hospitalar e Serviços da Saúde**. Goiânia, 2007.

SEIFFERT, L. S. **Modelo de consultoria interna para o preparo de Unidades Hospitalares para a Certificação de Acreditação**. 128 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Paraná, Curitiba 2011.

SOUZA, Juliana Batista de. **Garantia de qualidade na aquisição de medicamentos: sobre a Qualificação de Fornecedores no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO)**. 110 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2011.

XTRATEGUS, **Guia de Utilização. Fornecedores**. Microsoft, 2009.