

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE FARMÁCIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

**Qualidade percebida quanto à logística de distribuição dos medicamentos
antirretrovirais em municípios do estado do Rio Grande do Sul**

LUCIANA EBERLE

PORTO ALEGRE, 2021

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE FARMÁCIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

**Qualidade percebida quanto à logística de distribuição dos medicamentos
antirretrovirais em municípios do estado do Rio Grande do Sul**

Dissertação apresentada por Luciana Eberle ao Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como exigência parcial para obtenção do Título de Mestre em Assistência Farmacêutica.

Orientadora: Profa. Dra. Denise Bueno

Porto Alegre, 2021

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica, em nível de Mestrado Acadêmico da Faculdade de Farmácia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e aprovada em 13/07/2021, pela Banca Examinadora constituída por:

Profa. Dra. Isabela Heineck

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Ronaldo Bordin

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Tânia Alves Amador

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

CIP - Catalogação na Publicação

Eberle, Luciana

Qualidade percebida quanto à logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais em municípios do estado do Rio Grande do Sul / Luciana Eberle. -- 2021.

82 f.

Orientadora: Denise Bueno.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Farmácia, Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica, Porto Alegre, BR-RS, 2021.

1. Assistência Farmacêutica. 2. Logística de medicamentos no SUS. 3. Distribuição de medicamentos antirretrovirais. I. Bueno, Denise, orient. II. Título.

AGRADECIMENTOS

À Prof. Dra. Denise Bueno pela oportunidade, orientação, disponibilidade e estímulo durante a construção dessa dissertação, mesmo diante de um período de tantas adversidades.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul e à Faculdade de Farmácia pela graduação e ensino de excelência.

Ao Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica em Rede e Associações de Instituições de Ensino Superior pelos conhecimentos transmitidos e esforços em prol da pesquisa e crescimento acadêmico.

Aos colegas da Secretaria Estadual da Saúde do Rio Grande do Sul que facilitaram a realização desse trabalho, em especial, a Áurea Dias de Farias, pelo apoio e incentivo fundamentais no desenvolvimento dessa jornada.

RESUMO

O acesso à terapia antirretroviral na assistência a saúde das pessoas vivendo com HIV/Aids é fundamental para a integralidade do cuidado e controle da infecção pelo HIV. O monitoramento da logística de distribuição dos antirretrovirais na rede pública de saúde contribui para qualificar a oferta desses medicamentos à população.

Objetivos: Descrever a percepção quanto a performance da logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais em quinze municípios do estado do Rio Grande do Sul a partir das dimensões da qualidade em serviços logísticos, identificando potencialidades e fragilidades da mesma. **Métodos:** estudo exploratório, descritivo. Questionários semiestruturados foram aplicados aos farmacêuticos de 22 Unidades de Dispensação de Medicamentos Antirretrovirais e da Secretaria Estadual de Saúde voltados a avaliar indicadores de desempenho para as dimensões da qualidade em serviços logísticos. **Resultados:** o desempenho da logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais foi considerado adequado pelos participantes do estudo (n=25). As dimensões da qualidade que apresentaram maiores fragilidades foram: a disponibilidade dos medicamentos em sua totalidade, rastreabilidade e agilidade na entrega. Para potencialidade a dimensão encontrada foi a entrega sem danos aos produtos. As falhas operacionais impactam negativamente na gestão eficiente do estoque, fluxo de informações e previsão real de demanda dos medicamentos, sendo perceptível a necessidade de melhorias. **Conclusões:** o estudo apresentou como contribuição à Assistência Farmacêutica a descrição dos processos de estruturação e funcionamento da logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais sob o ponto de vista de atores que trabalham no cotidiano deste processo. A continuidade de pesquisas e a implantação de um programa de qualidade na logística dos medicamentos antirretrovirais são sugeridas para maior reconhecimento e transparência sobre os dados de produção na distribuição desses medicamentos e melhoria do ciclo logístico.

Palavras-chaves: Sistema Único de Saúde, Gestão em Saúde, Assistência Farmacêutica, Pesquisa sobre Serviços de Saúde, Atenção à Saúde.

ABSTRACT

Access to antiretroviral therapy in health care for people living with HIV/Aids is vital to ensure integrality of care and control of HIV infection. Monitoring the logistics of distribution of antiretroviral drugs in the public healthcare network contributes to qualify the supply of these drugs to the population. **Objectives:** to describe the perception of the performance of the logistics of distribution of antiretroviral drugs in fifteen municipalities in the state of Rio Grande do Sul, based on the dimensions of quality in logistics services, identifying its strengths and weaknesses. **Methods:** exploratory, descriptive study. Semi-structured questionnaires were applied to pharmacists from 22 Antiretroviral Dispensation Centers and from the State Health Department, aimed at evaluating performance indicators for the dimensions of quality in logistics services. **Results:** the performance of the distribution logistics of antiretroviral drugs was considered adequate by the study participants (n=25). The dimensions of quality that showed the greatest weaknesses were: availability of drugs in their entirety, traceability and delivery speed. For potentiality, the dimension found was the delivery without damage to the products. Operational failures negatively impact the efficient management of inventory, information flow and real forecast of drug demand, with a noticeable need for improvement. **Conclusions:** The study presented as a contribution to Pharmaceutical Services the description of the processes of structuring and functioning of the logistics of distribution of antiretroviral drugs from the point of view of individuals who work in the routine of this process. The continuity of research and the implementation of a quality program in the logistics of antiretroviral drugs are suggested for greater recognition and transparency about the production data in the distribution of these drugs and for improving the logistics cycle.

Keywords: Unified Health System, Health Management, Pharmaceutical Services, Health Services Research, Delivery of Health Care.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Cadeia de suprimentos dos medicamentos antirretrovirais.....	25
Figura 2. Logística dos medicamentos antirretrovirais.....	26
Figura 3. Distribuição dos medicamentos antirretrovirais.....	27
Figura 4. Percurso metodológico.....	31
Figura 5. Atividades desenvolvidas pelos farmacêuticos nas UDM e na SES.....	32
Figura 6. Escalas qualitativas ordinais utilizadas na pesquisa.....	33
Figura 7. Critérios utilizados nas análises de potencialidades e fragilidades.....	34
Figura 8. Dimensões da qualidade na logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais.....	55
Figura 9. Nuvem de palavras NVIVO 12 Plus.....	77

LISTA DE TABELAS

ARTIGO

Tabela I - Relative frequency of the quality dimensions indicators in logistics services.....	51
Tabela II - Relative frequency of the logistics service quality dimensions indicators.....	53

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Aids - Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

AF - Assistência Farmacêutica

ARV - Medicamentos Antirretrovirais

CESAF - Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica

CRS - Coordenadoria Regional de Saúde

CTA - Centro de Testagem e Aconselhamento

CV - Carga Viral

DAF - Divisão de Assistência Farmacêutica

DCCI - Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis

FR - Frequência Relativa

HIV - Vírus da Imunodeficiência Humana

MS - Ministério da Saúde

PCDT - Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas

PVHIV - Pessoas Vivendo com HIV/Aids

RAS - Rede de Atenção à Saúde

RS - Rio Grande do Sul

SADM - Serviço de Armazenamento e Distribuição de Medicamentos

SAE - Serviço de Atendimento Especializado

SES - Secretaria Estadual de Saúde

SICLOM - Sistema de Controle Logístico de Medicamentos

SIMC - Sistema de Monitoramento Clínico das Pessoas Vivendo com HIV/Aids

SUS - Sistema Único de Saúde

TARV - Terapia Antirretroviral

UBS - Unidade Básica de Saúde

UDM - Unidade Dispensadora de Medicamentos

UNAIDS - Programa Conjunto das Nações Unidas em HIV/Aids

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO GERAL	19
OBJETIVOS	23
1.1 Objetivo Geral.....	23
1.2 Objetivos Específicos.....	23
REFERENCIAL TEÓRICO	25
1. Cadeia de Suprimentos e Logística	25
2. Gestão da Qualidade e Qualidade Percebida.....	28
3. Qualidade em Serviços Logísticos.....	29
MÉTODO.....	31
1. Delineamento do estudo	31
2. Coleta de Dados	31
3. Análise dos Dados	33
ARTIGO.....	37
DISCUSSÃO GERAL	55
CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICES.....	67
APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados – Questionário.....	67
APÊNDICE B – Nuvem de palavras NVIVO 12 Plus	77
APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	78
APÊNDICE D – Termo de Compromisso para Utilização de Dados	79
ANEXOS	81
ANEXO 1 – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa.....	81
ANEXO 2 – Comprovante de Submissão do Artigo a Periódico Indexado	82

INTRODUÇÃO GERAL

A Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (Aids) foi reconhecida em 1981 nos Estados Unidos da América e constitui um importante problema de saúde pública mundial (SOUSA *et al.*, 2012). A epidemia é causada pela infecção do vírus da imunodeficiência humana (HIV), que apresenta um espectro elevado de manifestações clínicas desde a fase inicial até a fase mais avançada da doença, com um quadro representativo de sintomas (BRASIL, 2018a).

Os medicamentos antirretrovirais (ARV) surgiram, como recurso terapêutico, na década de 1980, para ajudar a inibir a replicação do vírus no organismo evitando o enfraquecimento do sistema imunológico e aumentando o tempo e a qualidade de vida das pessoas vivendo com HIV/Aids (PVHIV) (NUNES JUNIOR; CIOSAK, 2018). Desde 1996, o Brasil distribui, através do Sistema Único de Saúde (SUS), os antirretrovirais para todos que necessitam do tratamento (BENZAKEN *et al.*, 2019).

O gerenciamento dos medicamentos antirretrovirais é realizado através do Sistema de Controle Logístico de Medicamentos (SICLOM) (RIBEIRO DO VALE; PAGLIARI, 2017). Esse sistema integrado de informação é de âmbito nacional, uma vez que esses medicamentos estão dentro do Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica (CESAF), que se destina à garantia do acesso a medicamentos e insumos, para prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças ou agravos com potencial impacto endêmico, contemplados em programas específicos de saúde do SUS, com articulação entre as três esferas do governo (UFSC, 2016). Compete ao Ministério da Saúde (MS) o financiamento e aquisição dos ARV, de forma centralizada, e sua distribuição às Secretarias Estaduais de Saúde. Cabem aos estados o recebimento, armazenamento e a distribuição aos serviços existentes em seus municípios, que ficam responsáveis pelo acesso adequado desses medicamentos à população (BRASIL, 2018b).

As recomendações e os critérios técnicos para terapia antirretroviral (TARV) são definidos através de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT) que são atualizados de acordo com a evolução da política pública para o HIV no país e as evidências científicas para prevenção e controle da infecção (BRASIL, 2018a). O MS distribui, através do SUS, 20 medicamentos antirretrovirais para profilaxia e tratamento do HIV/Aids disponibilizados em 34 apresentações (RIO GRANDE DO SUL, 2020b). O controle logístico desses medicamentos está integrado à rede de

atenção à saúde (RAS) para HIV/Aids, onde existe uma transição de cuidados entre os diferentes níveis de atenção em saúde como uma estratégia de garantir uma resposta integral a epidemia (RIO GRANDE DO SUL, 2018). Na RAS, a rede de serviços de assistência à saúde das PVHIV está organizada a partir das Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA), Serviços de Atendimento Especializado (SAE) e Hospitais (BRASIL, 2015). As Unidades de Dispensação de Medicamentos (UDM) são parte integrante desses serviços de saúde que realizam a dispensação de medicamentos para o atendimento dos usuários em TARV e profilaxias (RIBEIRO DO VALE; PAGLIARI, 2017).

O monitoramento clínico das PVHIV constitui parte das atividades desenvolvidas na UDM (RIO GRANDE DO SUL, 2020a). O Sistema de Monitoramento Clínico (SIMC) disponibiliza relatórios que permitem identificar a lista de PVHIV que não iniciaram tratamento, em abandono ou em falha terapêutica auxiliando na gestão do cuidado e resgate dessas pessoas (LOCH *et al.*, 2020). No nível sistemático do monitoramento, os serviços e programas utilizam as etapas do cuidado, que retratam a trajetória das PVHIV nos serviços de saúde desde o diagnóstico até a supressão viral, como parâmetro para construção de modelos epidemiológicos, as cascatas de cuidado contínuo (BRASIL, 2017). Essa ferramenta produz indicadores sendo sua interpretação utilizada no planejamento de ações de saúde voltadas ao controle do HIV/Aids (BRASIL, 2020a). Com base nesse instrumento, o Programa Conjunto das Nações Unidas sobre HIV/Aids (UNAIDS) pactuou a nível global, em 2014, a meta 90-90-90, segundo a qual se deve buscar alcançar, até 2020: 90% das pessoas vivendo com HIV/Aids diagnosticadas; 90% das PVHIV diagnosticadas em tratamento; 90% das PVHIV em tratamento apresentando supressão viral para eliminação da epidemia até 2030 (UNAIDS, 2014).

As metas nacionais para qualificação da reposta brasileira ao HIV estão em consonância a meta 90-90-90 e com o consenso global para eliminação da pandemia até 2030 (BRASIL, 2018a). Estima-se, através do Relatório de Monitoramento Clínico do HIV, que ao final de 2019, das 920 mil PVHIV no Brasil, 89% (821 mil) estavam diagnosticadas, 69% (634 mil) em TARV e 65% (597 mil) com supressão da carga viral (CV) (CV inferior a 1.000 cópias/ml) o que representava 89-77-94 da meta proposta pela UNAIDS (BRASIL, 2020a).

No Rio Grande do Sul (RS), dados relacionados ao monitoramento clínico das PVHIV, do boletim epidemiológico HIV/Aids e sífilis (2020), apontam que em 2019 o número de PVHIV, acima de 18 anos, em TARV era 67.664, com média de 5.710 novos usuários em tratamento por ano (RIO GRANDE DO SUL, 2020a). Ainda que observada a redução da incidência de casos ao longo dos anos, o RS permanece entre os estados do Brasil com os mais altos índices de notificação pelo HIV/Aids (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

Considerando a dinâmica que permeia o tratamento com os ARV, na qual uma consequente interrupção de acesso a TARV para as PVHIV pode levar a perda do plano terapêutico do usuário e disseminação do HIV/Aids (BRASIL, 2018a); a abrangência da logística de distribuição desses medicamentos; e a meta 90-90-90, esse estudo objetivou descrever a percepção quanto a performance da distribuição dos medicamentos ARV em municípios com alto índice de notificação pelo HIV/Aids no RS a partir das dimensões da qualidade em serviços logísticos.

A rede de serviços de saúde do estado do RS para HIV/Aids conta com 74 UDM distribuídas nas 18 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), que são unidades descentralizadas da Secretaria Estadual de Saúde (SES), responsáveis pelo acompanhamento e gerenciamento de ações locais e regionais realizando suporte administrativo, operacional e logístico, além da governança regional e da articulação interfederativa (RIO GRANDE DO SUL, 2020b).

Através da familiaridade da autora com o tema, devido à experiência profissional, e a escassez de estudos nessa área o presente trabalho propõe um artigo original sobre a logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais em municípios do RS, contribuindo dessa forma, através dos resultados encontrados, os quais podem nortear o tema para novos estudos e qualificação da Assistência Farmacêutica (AF) do estado.

A dissertação segue estruturada em mais sete seções: na segunda seção descrevem-se os objetivos da pesquisa; na terceira seção apresenta-se o referencial teórico, em que se abordam os tópicos: cadeia de suprimentos e logística (1), gestão da qualidade e qualidade percebida (2) e qualidade em serviços logísticos (3); na quarta seção a metodologia; na quinta seção destaca-se a apresentação do artigo científico; na sexta seção apresenta-se a discussão geral da dissertação e a sétima seção encerra com as considerações finais do estudo.

OBJETIVOS

1.1 Objetivo Geral

Descrever a percepção quanto a performance da logística de distribuição de medicamentos ARV em quinze municípios do estado do RS a partir das dimensões da qualidade em serviços logísticos.

1.2 Objetivos Específicos

- Verificar as relações entre a qualidade do serviço logístico fornecido nos municípios e a percepção dos farmacêuticos das UDM e da SES por meio de indicadores de desempenho logístico;
- Identificar as potencialidades e fragilidades da logística de distribuição de medicamentos ARV nos municípios em estudo.

REFERENCIAL TEÓRICO

1. Cadeia de Suprimentos e Logística

Logística é um conjunto de processos que objetiva planejar, inspecionar e organizar o fluxo de armazenamento e distribuição de serviços, recursos e informações desde o ponto de produção até o ponto de consumo, com a finalidade de atender as exigências do consumidor (BALLOU, 2006). Numa cadeia de suprimentos tem como atribuição associar uma organização a seus fornecedores e clientes (BOWERSOX *et al.*, 2014).

Na gestão de medicamentos a logística engloba o planejamento e controle do armazenamento, fluxo físico de distribuição de medicamentos e informações associadas, ao longo da cadeia de suprimentos com o objetivo de garantir que esses medicamentos cheguem aos serviços de saúde na quantidade e tempo certo, mantendo sua qualidade e cumprindo com o propósito de promoção de saúde (UFSC, 2016). A logística compreende as atividades do ciclo da Assistência Farmacêutica: seleção; programação; aquisição; armazenamento; distribuição; dispensação de medicamentos, e a gestão dos recursos financeiros, humanos, e de materiais na busca por operações interligadas, eficientes e otimizadas em ambientes controlados (OLIVEIRA *et al.*, 2020).

A figura 1 apresenta a cadeia de suprimentos de medicamentos ARV incluindo as etapas do ciclo da AF realizadas na logística (BRASIL, 2010):

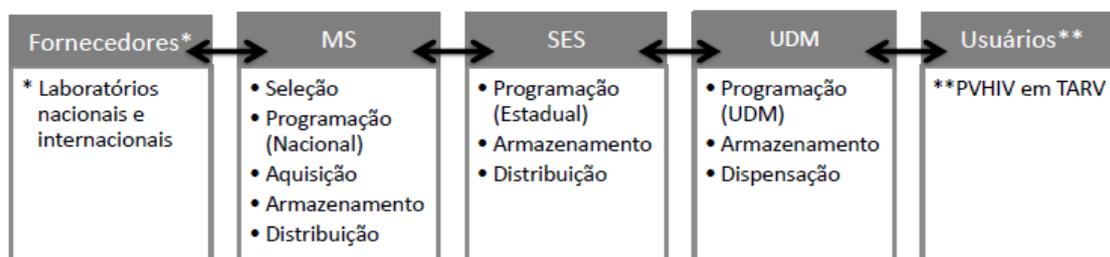


Figura 1. Cadeia de suprimentos dos medicamentos antirretrovirais.

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O sistema de distribuição dos medicamentos ARV é considerado um sistema de complementação de previsão (PINTO, 2016), efetuado de forma ascendente, a partir das informações geradas no SICLOM. A UDM no período de requisição

determinado informa o estoque existente para cálculo do recebimento de uma quantidade suficiente de medicamentos a complementar sua previsão, que considera a cobertura acordada entre estado e UDM, as novas prescrições, série histórica de consumo e as recomendações dos PCDT (BRASIL, 2010). A logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais (figura 2) tem início a partir dos usuários SUS diagnosticados com HIV/Aids que são direcionados as UDM para cadastro no sistema e retirada periódica dos medicamentos prescritos. As UDM fornecem os dados primários do ciclo da AF: demanda e estoque de cada medicamento (SAKITA, 2012), gerando uma programação mensal de medicamentos no SICLOM para Assistência Farmacêutica Estadual, que encaminha essas informações num pedido único ao MS. O Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis (DCCI) distribui os ARV solicitados para os almoxarifados estaduais, que através de guias de distribuição, separam as cargas a serem destinadas às UDM. A partir dessa etapa, o fluxo obedece a organização logística de cada estado, seguindo para as regionais de saúde ou municípios e destes para as UDM (BRASIL, 2010), que de posse dos medicamentos, realizam o recebimento no sistema, o armazenamento e dispensa a seus usuários.



Figura 2. Logística dos medicamentos antirretrovirais.
Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

A figura 3 ilustra a distribuição dos medicamentos antirretrovirais. Os ARV aprovados no SICLOM são distribuídos e transportados, de acordo com os estoques existentes, do Serviço de Armazenamento e Distribuição de Medicamentos (SADM) do MS, por um operador logístico terceirizado, ou diretamente dos laboratórios produtores nacionais para os almoxarifados de medicamentos estaduais (BRASIL, 2010). No RS, o almoxarifado estadual, Divisão de Assistência Farmacêutica (DAF), localizado na cidade de Porto Alegre, confere as cargas recebidas, no tocante a quantidades e documentação, e realiza o armazenamento dos medicamentos obedecendo as legislações específicas. A distribuição dos ARV ocorre a partir das guias de distribuição autorizadas pela AF estadual, que consideram a complementação de previsão para uma cobertura de 2 meses de dispensas nas UDM e o estoque existente no almoxarifado, obedecendo a um cronograma mensal de distribuição de medicamentos, estabelecido pela SES. A DAF é responsável pelo transporte dos ARV até os hospitais de Porto Alegre, UDM estaduais, e as Coordenadorias Regionais de Saúde do interior do estado (2° CRS a 18° CRS), que executam a distribuição dos ARV para as suas respectivas UDM. Os municípios da região metropolitana (1° CRS) que possuem UDM, e o município de Caxias do Sul (5° CRS), realizam a retirada dos medicamentos diretamente no almoxarifado, através de transporte próprio. Na logística reversa, que é o retorno desses medicamentos ao ponto de origem, se emprega o mesmo fluxo de distribuição. A dispensa dos ARV às PVHIV nas UDM do RS era realizada para períodos de 30 dias de tratamento. Com o advento da COVID-19, desde maio de 2020, a dispensa passa a ser autorizada para 60 dias de tratamento.

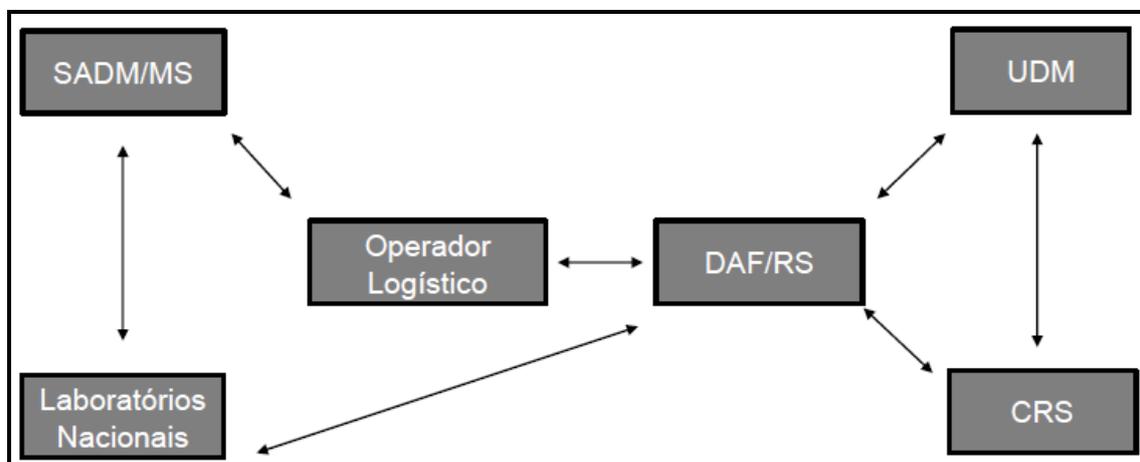


Figura 3. Distribuição dos medicamentos antirretrovirais.
Fonte: Elaborada pela autora, 2020.

Ainda que os aspectos técnicos e legais dessas atividades sejam fiscalizados pelos órgãos de vigilância sanitária e normas vigentes, a exemplo da Resolução da Diretoria Colegiada nº 304, de 17 de setembro de 2019, que dispõem sobre as boas práticas de distribuição, armazenagem e transporte de medicamentos (BRASIL, 2019), a discussão sobre as etapas, desempenho e controle de qualidade da logística de distribuição dos ARV esta notadamente ausente da literatura nacional mesmo que a irregularidade no abastecimento desses medicamentos tenha impacto negativo no desempenho e imagem dos serviços de saúde perante os profissionais e a população (SILVA, 2016).

2. Gestão da Qualidade e Qualidade Percebida

A história da Gestão da Qualidade pode ser dividida em etapas: quando a qualidade tinha foco no produto final e quando, com os avanços das teorias de gerenciamento, passa a ter atenção no produto, processo e satisfação do cliente (SILVA *et al.*, 2020). A Gestão da Qualidade Total representa o conjunto de iniciativas com enfoque na eficiência total e sucesso da organização, tendo em vista a satisfação e superação das necessidades do público alvo (interno e externo) incluindo a qualidade intrínseca, ética, moral, atendimento e segurança (VIANA, 2020). Esse modelo de gestão objetiva analisar estrategicamente como ofertar um serviço ou um produto efetivamente. Busca conhecer e aperfeiçoar o processo de trabalho de uma organização por completo, gerando valor ao seu público. (SILVA; BARBOSA, 2016). Para alcançar resultados positivos é necessária a participação de todos os membros da instituição, inspeções contínuas nos setores organizacionais e política de educação permanente incluindo todos os níveis de hierarquia da corporação (SILVA *et al.*, 2020).

No setor saúde o conceito de qualidade equivale a um alto padrão de assistência, em que todos os envolvidos nos atos de saúde devem estar atentos e vinculados à qualidade, buscando o aperfeiçoamento das práticas e a satisfação daqueles que dependem desses serviços (GALDINO *et al.*, 2016). Brandão, Giovanella e Campos (2013) destacam que a satisfação compreende diferentes aspectos de atenção e fatores como crenças, características sócio demográficas e percepção do estado de saúde e da doença sendo um processo complexo, dinâmico e multidimensional. Ainda que a definição de satisfação seja campo exploratório e

investigativo de pesquisas que buscam conhecer sua essência e as variáveis que a determinam observa-se que a orientação da qualidade se dá a partir do julgamento a respeito do consumo de um serviço, estando à expectativa da qualidade como detentora de uma das funções prévias a serem atendidas para proporcionar satisfação ao seu consumidor (BECKHAUSER *et al.*, 2018),

A qualidade percebida resulta do quanto o cliente enxerga qualidade num determinado produto ou serviço direcionada a partir de suas necessidades, expectativas e experiências vivenciadas (ALVES, 2017). Na qualidade em serviços, o conceito amplamente utilizado é o da qualidade percebida como resultado de um processo de comparação entre a percepção de performance do serviço oferecido e o atendimento das expectativas de seu público alvo, tanto externo como interno (PONTELLO; GOSLING; MACEDO, 2017). A percepção da qualidade, mesmo que diferida da qualidade real, tem um papel distinto ao se articular com um conjunto de profissionais com opiniões sobre práticas relacionadas a sua atividade de trabalho, que pode contribuir no fortalecimento dos processos e planejamento de ações (SILVA, 2016), uma vez que esses profissionais são aptos a julgar o atendimento dos objetivos estabelecidos em termos de normas relacionadas a qualidade de seus componentes, com base em seus conhecimentos e experiências.

3. Qualidade em Serviços Logísticos

Uma das principais características de um serviço é a sua intangibilidade (BECKHAUSER *et al.*, 2018). Encontrar uma metodologia que transforme a análise da sua qualidade em dados concretos exige que as estruturas e atividades sejam padronizadas e alinhadas às estratégias organizacionais (GALDINO *et al.*, 2016). Considerados ferramentas da gestão da qualidade os indicadores da qualidade permitem a avaliação de atividades e monitoramento de aspectos relacionados à determinada realidade, sintetizando informações e apontando a eficiência e eficácia de processos e resultados de uma instituição (BÁO *et al.*, 2019).

Na literatura sobre serviços logísticos, diversas são as abordagens para conceito e discussão de sua composição. Marchesini e Alcântara (2012) encontraram 33 elementos que podem compor o serviço logístico, sendo a sua principal finalidade fornecer utilidade de tempo e lugar. Tontini e Zanchett (2010)

afirmam que o conceito de serviço logístico pode ser mais bem entendido a partir dos elementos que o compõem. A análise do estudo sugere a existência de 13 dimensões da qualidade em serviços logísticos que englobam diferentes atributos que podem ser mensurados para análise da qualidade percebida e satisfação quanto a um serviço logístico. Tontini, Soilen, Zanchett (2017) destacam que as dimensões da qualidade e atributos de um serviço logístico podem divergir de acordo com o contexto e necessidade de cada organização.

Silva (2016), em pesquisa realizada na farmácia ambulatorial do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco, em Recife, utiliza indicadores de desempenho para análise da satisfação e qualidade percebida da cadeia logística de distribuição dos medicamentos ARV com base nas dimensões da qualidade em serviços logísticos, quais sejam: confiabilidade no prazo de entrega; agilidade na entrega; flexibilidade; confiabilidade da quantidade correta; confiabilidade do produto correto; disponibilidade; entrega sem danos; recuperação de falhas; rastreabilidade, comunicação e informação; conhecimento e confiança da equipe; apoio pós entrega e armazenamento. A ferramenta para avaliação da logística dos medicamentos antirretrovirais em municípios do RS tem como referência esse estudo. A possibilidade de se estudar a qualidade percebida relacionada à distribuição dos medicamentos ARV em municípios do RS, sob a ótica de profissionais envolvidos com essa prática de saúde, visa colaborar com a redução da lacuna teórica sobre o tema inserindo a logística como objeto de análise o que pode contribuir para melhoria desse serviço logístico e conseqüente qualificação da oferta desses medicamentos à população.

MÉTODO

Com o propósito de atender os objetivos geral e específicos o estudo teve seu ponto de partida e fundamentação as etapas ilustradas na figura 4. A partir da revisão bibliográfica em bases de dados e literatura cinzenta foram definidos os principais conceitos para sustentar o desenvolvimento desse estudo, a escolha do instrumento de coleta dos dados, sua aplicação e análise dos dados.

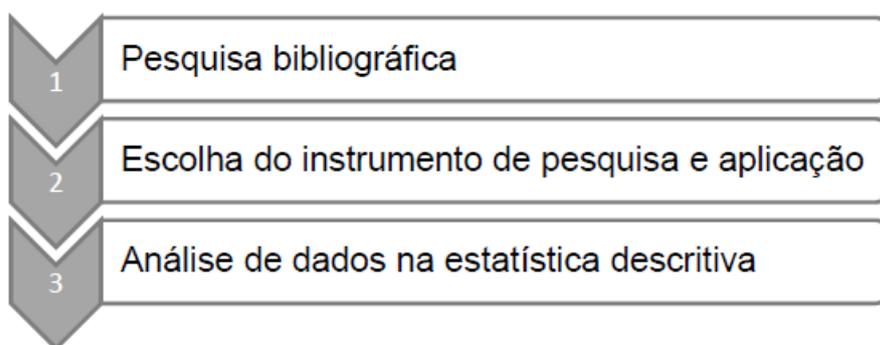


Figura 4. Percurso metodológico.
Fonte: Pesquisa, 2020.

1. Delineamento do estudo

O estudo foi exploratório, descritivo, com abordagem qualitativa orientada pela temática da logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais. Segundo Gil (2008), a pesquisa exploratória é utilizada quando se busca aproximação com um fato ainda pouco estudado, tornando-se difícil a elaboração de hipóteses precisas. Ao final do estudo tem-se uma visão geral para outros estudos que vierem a ser realizados, fornecendo dados que permitem ao pesquisador maior familiaridade com o tema e formulação de sugestões para a melhoria da prática. A abordagem qualitativa investiga o universo de significados, motivos, aspirações, valores e crenças do nicho onde a pesquisa é realizada, envolvendo as experiências reais dos participantes e correspondendo a um espaço mais profundo das ações e relações humanas que não pode ser captável na operacionalização de variáveis (MINAYO, 2010; GODOY; MELLO; SILVA, 2012; GOMES, 2014).

2. Coleta de Dados

Questionários semiestruturados com roteiro adaptado a partir do instrumento de coleta de Silva (2016) foram aplicados no formato online. A coleta dos dados foi realizada entre março e abril de 2020. Participaram dessa pesquisa 15 municípios do estado do RS. A amostra foi composta por farmacêuticos de 22 UDM e da SES. A figura 5 apresenta as atividades desenvolvidas por esses farmacêuticos dentro do ciclo logístico dos medicamentos ARV.

UDM	SES
<ul style="list-style-type: none"> • fluxo de informações da demanda mensal entre a UDM e AF estadual, via SICLOM; • fluxo de informações com o DAF referente a agendamentos de coletas ou entregas; • gerenciamento do armazenamento, movimentação das entradas e saídas no sistema; • dispensação dos medicamentos e atenção farmacêutica. 	<ul style="list-style-type: none"> • análise da demanda mensal das UDM e fluxo de informações da demanda mensal entre estado e MS, via SICLOM; • fluxo de informação com o operador logístico, fornecedores e MS referente a agendamentos de entregas; • gerenciamento sob o armazenamento, distribuição dos ARV e movimentações no sistema; • prestação de informações aos profissionais do Programa HIV/Aids.

Figura 5. Atividades desenvolvidas pelos farmacêuticos nas UDM e na SES.
Fonte: Pesquisa, 2020.

O convite à participação no estudo foi por conveniência. O critério de inclusão foi a priorização dos municípios selecionados no enfrentamento ao HIV/Aids, pela política estadual do RS, ao se iniciar esse projeto de pesquisa. Os municípios eram considerados prioritários devido a vulnerabilidade acrescida ao HIV de acordo com os dados epidemiológicos e localização geográfica. Os critérios de exclusão utilizados foram os municípios não considerados como prioritários pela política estadual do RS no período inicial desse projeto. As cidades não foram identificadas para preservar o sigilo acordado durante a submissão ética desse projeto. Um total de 25 respondentes foi esperado para esse estudo. Os participantes da pesquisa receberam orientações para responder o questionário, como objeto de apoio no esclarecimento de dúvidas, além do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido junto ao questionário, por e-mail. Estes participantes foram identificados a partir do fluxograma de trabalho existente em cada unidade pesquisada sendo identificado a partir de lista funcional do quadro de funcionários. O prazo de não resposta ao e-

mail foi de dez dias úteis. Um pré-teste foi realizado envolvendo duas UDM aleatórias de diferentes regiões do estado com o objetivo de detectar eventuais falhas e possibilitar a melhoria do instrumento de coleta.

O questionário, orientado pela temática da logística de medicamentos ARV no Brasil, continha perguntas fechadas e abertas relacionadas a indicadores de desempenho logísticos capazes de avaliar a logística interna e externa as UDM e SES, com base nas dimensões da qualidade em serviços logísticos. Na SES a percepção quanto a performance da logística foi conduzida pela avaliação da distribuição dos ARV do MS até o estado, período engloba desde a realização do pedido no sistema SICLOM até a chegada dos medicamentos no almoxarifado do estado, incluindo a solicitação de demandas extras ao MS no decorrer do mês. Para as UDM a avaliação compreendeu a logística de distribuição da SES até a chegada dos medicamentos nas unidades, período engloba desde a realização do pedido no sistema SICLOM até a chegada dos medicamentos na unidade, incluindo a solicitação de demandas extras a SES no decorrer do mês. Para as perguntas fechadas foram utilizadas duas escalas de avaliação classificadas como escalas qualitativas ordinais. A primeira escala foi utilizada para responder perguntas e a segunda escala para julgar afirmativas sobre o desempenho logístico da distribuição dos medicamentos ARV, de acordo com a figura 6.



Figura 6. Escalas qualitativas ordinais utilizadas na pesquisa.

Fonte: Pesquisa, 2020.

3. Análise dos Dados

O instrumento de coleta possibilitou a avaliação dos indicadores de desempenho relacionados as dimensões da qualidade em serviços logísticos. Os

dados coletados foram armazenados em programa Microsoft Excel para cálculo da frequência relativa (FR) e descrição quanto a performance da logística de distribuição dos medicamentos ARV, verificando as relações entre a qualidade do serviço fornecido e a percepção dos respondentes. Na identificação de potencialidades e fragilidades relacionadas as dimensões da qualidade em serviços logísticos os critérios utilizados nesse estudo foram dispostos na figura 7, calculados a partir das médias das FR encontradas para os indicadores de desempenho logístico de cada dimensão avaliada:

- Fragilidades: O não atendimento do(s) indicador(es) remetendo as qualificações 3, 4 e 5, na primeira escala; e na escala de concordância as qualificações 1 e 2.

- Potencialidades: O atendimento efetivo do(s) indicador(es), remetendo a qualificação 1 na primeira escala e a qualificação 5 na escala de concordância.



Figura 7. Critérios utilizados na identificação de potencialidades e fragilidades.

Fonte: Pesquisa, 2020.

Nota: Os critérios foram invertidos quando o indicador avaliado utilizou abordagem indireta.

A avaliação da percepção dos farmacêuticos quanto a adequação geral do serviço logístico foi realizada considerando as médias das FR encontradas para cada dimensão da qualidade avaliada obedecendo a seguinte categorização:

- Adequado: maior número de dimensões da qualidade apresentando as médias das FR superiores a 50% entre as qualificações 1 e 2 (ótimo e bom) na primeira escala e 4 e 5 (concordo parcialmente e concordo totalmente) na segunda escala, sendo o critério de categorização invertido em indicadores de abordagem indireta.

Para as perguntas abertas o método de pesquisa utilizado foi a Análise de Conteúdo que consiste num conjunto de técnicas precisas para descrever o conteúdo de qualquer tipo de comunicação, classificando os sinais que ocorrem nas mensagens em um conjunto de categorias apropriadas. O pesquisador confronta os resultados encontrados com a teoria utilizada na pesquisa tornando os resultados significativos (CARLOMAGNO; ROCHA, 2016). A condução dessa etapa do estudo teve como referência Bardin (2016) obedecendo as seguintes fases: pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados, inferência e a interpretação. O Software NVIVO 12 Plus auxiliou na organização do material, categorização das informações e análise dos dados. Os recortes das respostas apresentadas no artigo foram identificados por letras e números, de forma sequencial em relação a sua disposição no texto, mantendo o anonimato do respondente.

4. Aspectos Éticos

O projeto de pesquisa foi submetido e aprovado pelas Secretarias de Saúde Municipais e Secretaria Estadual de Saúde; aprovado pelo comitê de ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e as pesquisadoras o Termo de Compromisso para Utilização dos Dados.

ARTIGO

As páginas desse artigo foram suprimidas, pois o mesmo foi submetido à publicação em revista científica. Após o aceite para publicação, o estudo será disponibilizado na íntegra. Páginas suprimidas: 37 a 53.

DISCUSSÃO GERAL

Em dezembro de 2015 o governo do estado do RS, junto com os quinze municípios selecionados para esta pesquisa, considerados prioritários no enfrentamento ao HIV/Aids, assinaram a declaração internacional chamada Carta de Paris, documento que marca o dia mundial de luta contra a Aids através do consenso global para eliminação da epidemia até 2030 (OSÓRIO, 2015). O status do alcance das metas na cascata de cuidado contínuo, mesmo que percebidos os avanços, demonstra que a TARV representa o maior desafio para obtenção da meta 90-90-90 no país (BRASIL, 2020a). No RS, os dados evidenciados no boletim epidemiológico, sinalizam a necessidade de desenvolver novas estratégias de combate ao HIV/Aids (RIO GRANDE DO SUL, 2020a).

O acesso a TARV para os cuidados em saúde das PVHIV é primordial sendo considerados a principal ferramenta terapêutica para recuperação ou manutenção das condições de saúde dessa população (BRASIL, 2018a). O desabastecimento de medicamentos nos serviços de saúde impede a sua oferta qualificada à população fragilizando a integralidade do processo de atenção à saúde (UFSC, 2016). Uma logística eficiente para os ARV, no contexto do HIV/Aids, busca garantir a realização do direito a saúde e a qualidade de vida.

Na pesquisa realizada, as dimensões da qualidade em serviços logísticos possibilitaram (figura 8):

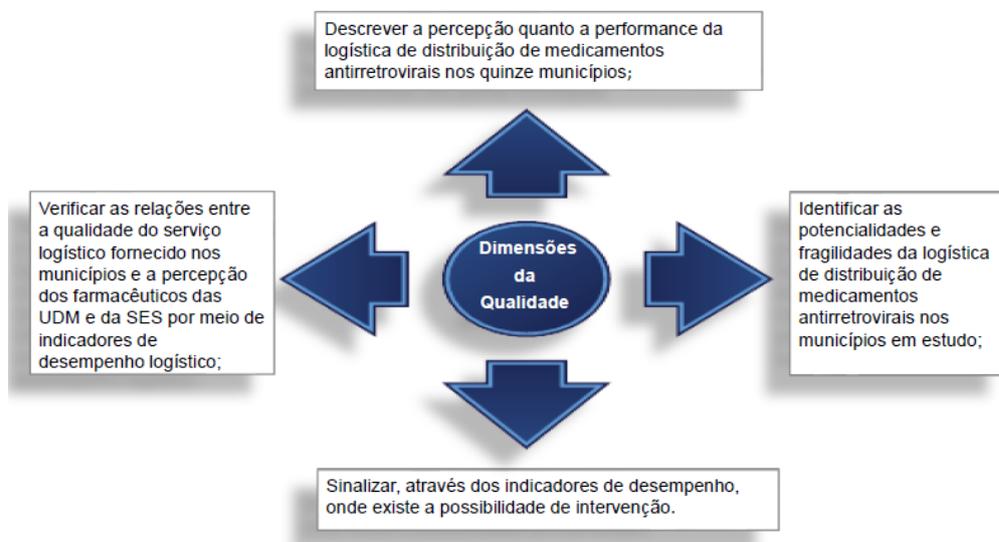


Figura 8. Dimensões da qualidade na logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais. Fonte: Elaborada pela autora, 2020.

O resultado do desempenho da logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais foi visto pelos componentes do estudo como adequado apesar de seu funcionamento efetivo não depender apenas das unidades avaliadas e ser perceptível para os respondentes à necessidade de melhorias. As dimensões que apresentaram maiores fragilidades foram a disponibilidade dos medicamentos em sua totalidade, rastreabilidade e agilidade na entrega, sendo que para disponibilidade, os respondentes relataram que a provisão de um estoque maior de medicamentos pode favorecer a manutenção do abastecimento contínuo das UDM, em sua totalidade, e ampliar a capacidade de dispensa dos medicamentos nos serviços para períodos superiores há 30 dias. Para rastreabilidade e agilidade na entrega as propostas de integração dos sistemas de informação do estado e de interoperabilidade com o sistema SICLOM podem contribuir no desempenho dos indicadores relacionados. Para potencialidade a dimensão encontrada foi a entrega sem danos aos produtos. Além do diagnóstico do grupo de municípios estudado, a proposição de recomendação de estudos de maior abrangência visa aclarar esse campo de pesquisa inserindo a dimensão da logística como objeto de análise para maior reconhecimento e transparência sobre os dados de produção na distribuição dos medicamentos ARV e consequente melhoria do ciclo logístico. A irregularidade no abastecimento de medicamentos apontada pelos serviços de saúde estudados demonstra que a implantação de um programa de qualidade para o monitoramento contínuo da logística de distribuição dos ARV pode colaborar na construção de uma resposta efetiva no enfrentamento a essa condição de saúde no RS, aprimorando o acesso desses medicamentos às PVHIV. Diante dos resultados encontrados consideramos que os objetivos propostos pela pesquisa foram atingidos.

O retorno previsto desta pesquisa aos municípios e a SES será a oferta de capacitação para aproximar os participantes com os resultados encontrados visando contribuir com o fortalecimento da AF.

O estudo apresenta como limitações:

- O tempo de coleta de dados, o plano amostral reduzido e a seleção não aleatória da amostra, sendo os resultados um retrato do período de coleta dos dados com impossibilidade de generalização as demais UDM não participantes do estudo;
- As CRS e os almoxarifados municipais não foram inclusos nessa pesquisa por não estarem cadastrados no SICLOM para gerenciamento dos estoques das UDM, localizadas dentro das respectivas CRS ou municípios. Na pesquisa realizada 03

UDM apresentavam como etapa intermediária no ciclo logístico a sua CRS e outras 03 UDM o almoxarifado de medicamentos municipal sendo necessário uma avaliação mais aprofundada quanto a percepção de performance dessas etapas, visto serem essas UDM as que relataram maiores dificuldades quanto ao prazo de conclusão das entregas dos pedidos solicitados;

- A pesquisa apresentou como resultados a percepção dos farmacêuticos que pode diferir da percepção dos demais participantes da logística de distribuição dos medicamentos ARV. Novos estudos podem avançar nesse sentido incluindo MS, demais UDM do estado e as PVHIV em TARV para maior compreensão e reconhecimento do ciclo logístico;

- O advento da COVID-19 em razão da dificuldade em se cumprir os regramentos e prazos acadêmicos nesse período singular.

Em 2020, a pandemia de COVID-19 acometeu o mundo. O cenário brasileiro não foi distinto incluindo os serviços do SUS relacionados à assistência as PVHIV (BRASIL, 2020a). O MS e, em contrapartida os estados e municípios, assumiram medidas objetivando garantir o cuidado integral das PVHIV. As ações possibilitaram a ampliação da dispensa de TARV de 30 para 60 ou 90 dias (BRASIL, 2020b), mudanças no fluxo assistencial incluindo a telemedicina (BRASIL, 2020d); e aumento do intervalo para seguimento terapêutico de pacientes estáveis (BRASIL, 2020c).

Os dados referentes aos impactos de saúde da pandemia do COVID-19 em resposta ao HIV, do relatório de monitoramento clínico do HIV (2020), demonstram uma redução de 18% no número de PVHIV que iniciaram TARV nas UDM do RS, de janeiro a setembro de 2020, quando comparado ao mesmo período de 2019. Apesar de uma diminuição no número total de dispensações houve, na comparação entre os mesmos períodos de 2019 e 2020, um aumento de 66% no número de dispensas com cobertura de ARV suficiente para 60 dias de tratamento, o que reduziu as visitas as UDM. Entretanto, o atraso calculado a partir da cobertura de antirretrovirais entre as duas últimas retiradas de TARV, nos primeiros nove meses de 2020, demonstraram um aumento de 24% na proporção de PVHIV que atrasaram mais de um mês a retirada dos seus medicamentos em relação ao mesmo período em 2019, o que pode estar relacionado às medidas de isolamento social durante a emergência de saúde pública do COVID-19 (BRASIL, 2020a).

No panorama global, de 2019 para 2020, houve redução de diagnósticos do HIV e de inícios de tratamentos de PVHIV, o que levou a um retrocesso no alcance da meta 90-90-90 para 2020 (UNAIDS, 2021). Com 1,7 milhão de novas infecções e 690.000 mortes relacionadas à AIDS no mundo (2019), quase um em cada três relacionados à tuberculose (UNAIDS, 2019) a pandemia da AIDS continua juntamente a pandemia do COVID-19. Assumindo uma abordagem combinada para as duas pandemias, a infraestrutura e as experiências de controle do HIV estão sendo mobilizadas para a COVID-19, pelos Estados-Membros, em transformação a uma resposta conjunta da UNAIDS. A ação integrada com enfoque no indivíduo favorece a construção de sistemas resilientes com capacidade de reposta a novas ameaças em saúde (UNAIDS, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dissertação apresenta como contribuição à área da assistência farmacêutica à descrição dos processos de estruturação e funcionamento da logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais sob o ponto de vista de atores que trabalham no cotidiano deste processo. Os resultados encontrados podem compor novos estudos, trazendo a luz o entendimento do ciclo logístico no sentido macro, aprimorando o acesso a esses medicamentos e colaborando na construção de uma resposta efetiva no enfrentamento ao HIV/Aids no RS.

Convém ressaltar que para assegurar a ampliação do impacto do acesso aos medicamentos no controle da infecção pelo HIV/Aids, o diagnóstico precoce e a oferta do tratamento em tempo oportuno são necessários (NUNES JUNIOR; CIOSAK, 2018). A adesão a TARV, mesmo com as diretrizes farmacoterapêuticas ajustadas a condição do indivíduo, é um processo complexo influenciado por determinantes sociais, fatores culturais, comportamentais e políticos (RIBEIRO DO VALE; PAGLIARI, 2017). A atenção farmacêutica para as PVHIV é fator fundamental na qualidade da assistência, vínculo com o serviço de saúde, seguimento terapêutico adequado e alcance dos benefícios clínicos desejados com a oferta dos medicamentos.

REFERÊNCIAS

ALVES, A. C. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: Estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande – Paraíba. **Pensamento & Realidade**, [s. l.], v. 32, n. 4, p. 20, 2017.

BÁO, A. C. P *et al.* Quality indicators: tools for the management of best practices in Health. **REBEn**, [s. l.], v. 72, n. 2, p. 360–366, mar./apr. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0479>. Acesso em: 12 jun. 2020.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/Logística empresarial**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman; 2006.

BECKHAUSER, S. P. R *et al.* Qualidade de Serviços de Saúde: Uma avaliação em ambulatórios gerais de uma cidade localizada no sul do Brasil. **Revista de Estudos Sociais**, [s. l.], v. 20, n. 40, p. 128–141, jul. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.19093/res6300>. Acesso em: 10 maio 2020.

BENZAKEN, A. S. *et al.* Antiretroviral treatment, government policy and economy of HIV/AIDS in Brazil: is it time for HIV cure in the country? **AIDS ResTher**, [s. l.], v. 16, n. 1, p. 19, ago. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12981-019-0234-2>. Acesso em: 10 jul. 2020.

BRANDÃO, A. L. R. B. S.; GIOVANELLA, L.; CAMPOS, C. E. A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 18, n. 1, p. 103–114, jan. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232013000100012>. Acesso em 12 fev. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de DST, Aids e Hepatites Virais. **Protocolo de assistência farmacêutica em DST/HIV/Aids**: recomendações do Grupo de Trabalho de Assistência Farmacêutica. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância, Prevenção e Controle das Infecções Sexualmente Transmissíveis, do HIV/AIDS e das Hepatites Virais. **Cuidado integral às pessoas que vivem com HIV pela Atenção Básica**: manual para a equipe multiprofissional. Brasília: Ministério da Saúde, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância, Prevenção e Controle das Infecções Sexualmente Transmissíveis, do HIV/AIDS e das Hepatites Virais. **Manual Técnico de Elaboração da Cascata de Cuidado Contínuo do HIV**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância Prevenção e Controle das Infecções Sexualmente Transmissíveis do HIV/AIDS e das Hepatites Virais. **Protocolo Clínico e Diretrizes**

Terapêuticas para Manejo da Infecção pelo HIV em Adultos. Brasília: Ministério da Saúde, 2018a.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. **Assistência Farmacêutica no SUS: 20 anos de políticas e propostas para desenvolvimento e qualificação: relatório com análise e recomendações de gestores, especialistas e representantes da sociedade civil organizada.** Brasília: Ministério da Saúde, 2018b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Diretoria Colegiada. Resolução RDC - 304, de 17 de setembro de 2019. Dispõem sobre as boas práticas de distribuição, armazenagem e transporte de medicamentos. **Diário Oficial da União.** Brasília: Ministério da Saúde, 18 set. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis. **Relatório de monitoramento clínico do HIV 2020.** Brasília: Ministério da Saúde, 2020a.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis. Coordenação-Geral de Vigilância do HIV/AIDS e das Hepatites Virais. **Ofício Circular CGAHV/DCCI/SVS/MS nº 8, de 17 de março de 2020.** Brasília: Ministério da Saúde, 2020b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis. Coordenação-Geral de Vigilância do HIV/AIDS e das Hepatites Virais. **Ofício Circular CGAHV/DCCI/SVS/MS nº 12, de 20 de abril de 2020.** Brasília: Ministério da Saúde, 2020c.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis. Coordenação-Geral de Vigilância do HIV/AIDS e das Hepatites Virais. **Ofício Circular CGAHV/DCCI/SVS/MS nº 13, de 28 de maio de 2020.** Brasília: Ministério da Saúde, 2020d.

BOWERSOX, D. J. *et. al.* **Gestão da cadeia logística de suprimentos.** 4 ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

CARLOSMAGNO, M. C.; ROCHA, L. C. Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica. **RECP** [s. l.], v. 1, n. 1, p. 173-188, 2016.

GALDINO, S. V. *et al.* Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura. **Rev Ges Saúde**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 1023-1057, jul. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/3569>. Acesso em 01 abr 2020.

GIL, A. C. **Método e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, R. **Pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa, 2014.

GODOI, C. K.; MELLO, R. B.; SILVA, A. B. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LOCH, A. P. *et al.* Intervenção para implementação do monitoramento clínico em serviços de atenção as pessoas vivendo com HIV/AIDS. **Cad de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.36(5):e00136219, Epub 01, jun. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00136219>. Acesso em: 01 set. 2020.

MARCHESINI, M. M. P.; ALCANTARA, R. L. C. Conceituando o serviço logístico e seus elementos. **Revista de Ciência & Tecnologia**, [s. l.], v. 17, n. 33, p. 65–86, 2012.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 29 ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis. **Boletim Epidemiológico HIV/AIDS/2020**. Brasília, 2020.

NUNES JUNIOR, S. S.; CIOSAK, S. I. Terapia antirretroviral para hiv/Aids: o estado da arte. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, [s. l.], v. 12, n. 4, p. 1103-1111, abr. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i4a231267p1103-1111-2018>. Acesso em: 01 set. 2019.

OLIVEIRA, R. A. *et. al.* Gerenciamento de farmácia hospitalar: Enfoque logístico na cadeia de suprimentos. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, [s. l.] v. 3, n. 9, p. 87-98, set. 2020.

OSÓRIO, C. **Estado e municípios assinam Carta de Paris na luta contra a AIDS**. [s. l.], 10 dez. 2015. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/estado-e-municipios-assinam-carta-de-paris-na-luta-contra-a-Aids>. Acesso em: 05 jul. 2020.

PINTO, V. B. **Uso racional de medicamentos: fundamentos em condutas terapêuticas e nos macroprocessos da Assistência Farmacêutica**. Brasília: OPAS/OMS, v. 1, n. 12, p. 1-7, 2016.

PONTELLO, F. S. S.; GOSLING, M. S.; MACEDO, S. B. Qualidade percebida, satisfação e recomendação de serviços em equipamentos odontológicos. **Suma de Negócios**, [s. l.], v. 8, n. 18, p. 122–130, 2017.

RIBEIRO DO VALE, F. V. V.; PAGLIARI, C. Atenção farmacêutica como

estratégia para o uso racional de medicamentos antirretrovirais. **Braz J Surg Clin Res**, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 31-37, set./nov. 2017. Disponível em: https://www.mastereditora.com.br/periodico/20170905_174347.pdf. Acesso em: 10 fev. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Estado da Saúde. Departamento de Ações em Saúde. Coordenação Estadual de IST/AIDS. **Linha de cuidado para as pessoas vivendo com HIV (PVHIV) e outras infecções sexualmente transmissíveis**. Porto Alegre: Escola de Saúde Pública, 2018.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Estado da Saúde. Departamento de Ações em Saúde. Coordenação Estadual de IST/AIDS. **Boletim Epidemiológico 2019: HIV/AIDS e sífilis**. Porto Alegre: Escola de Saúde Pública, 2020a.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Saúde. **Plano Estadual de Saúde 2020-2023**. Porto Alegre, 2020b.

SAKITA, K. M. **Avaliação da implantação do Sistema de Controle Logístico de Medicamentos/AIDS**: O caso do Distrito Federal. Dissertação (Mestrado) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2012.

Silva, J. O. S. **Qualidade em Serviços Logísticos**: aplicação da Soft Systems Methodology (SSM) na avaliação da qualidade percebida quanto à distribuição dos medicamentos antirretrovirais do programa HIV/AIDS. Dissertação (Mestrado) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPE, Pernambuco, 2016.

SILVA, R. K. V.; BARBOSA, A. F. B. Gestão da Qualidade - Principais Marcos e como Influenciaram as Empresas. **REPA**, [s. l.], v. 1, n. 1, p. 61-68, jul. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.25286/repa.v1i1.187>. Acesso em 20 out. 2020.

SILVA, R. T. D. *et al.* Estratégias de gestão da qualidade e gestão de materiais de uma farmácia hospitalar: Revisão integrativa da literatura. **RAHIS**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 97–110, jan./mar., 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.21450/rahis.v17i1.6165>. Acesso em: 05 out. 2020.

SOUSA, A. M. *et al.* A política da AIDS no Brasil: uma revisão da literatura. **J Manag Prim Health Care**, [s. l.], v. 3, n. 1, p. 62–66, jun. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/jmphc.v3i1.119>. Acesso em: 20 jan. 2020.

Tontini, G.; Zanchett, R. Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. **Gest Prod**, São Carlos, v. 17, n. 4, p. 801-816, 2010.

TONTINI, G.; SOILEN, K. S.; ZANCHETT, R. Nonlinear antecedents of customer satisfaction and loyalty in third-party logistics services (3PL) **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics** [s. l.], v. 29, n. 5, p. 1116–1135, 2017.

UFSC. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (org.). **Logística de Medicamentos**. Florianópolis: Editora UFSC, 2016. (Assistência Farmacêutica

no Brasil: Política, Gestão e Clínica, v. 4).

UNAIDS. United Nations Programme on HIV/AIDS. **90-90-90: An Ambitious Treatment Target to Help End the AIDS Epidemic**. Geneva: UNAIDS, 2014.

UNAIDS. AIDSinfo. **Global Factsheets** [s. /], 2019. Disponível em: <http://Aidsinfo.unAids.org/>. Acesso em: 02 abr. 2021.

UNAIDS. Programme Coordinating Board of UNAIDS (PCB). **End Inequalities. End AIDS: Global AIDS strategy 2021-2026**. Geneva: UNAIDS, 2021.

VIANA, G. Gestão integrada da qualidade organizacional. **Ciência & Inovação - FAM**, [s. /], v. 5, n. 1, p. 32-34, jun. 2020. Disponível em: http://www.faculdadedeamericana.com.br/revista/index.php/Ciencia_Inovacao/article/view/466. Acesso em: 25 mar. 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados – Questionário

Análise da Logística de Distribuição dos Medicamentos Antirretrovirais em Municípios do Estado do Rio Grande do Sul

Questionário para os profissionais envolvidos com o programa HIV/AIDS no âmbito Estadual e Municipal.

Qual sua idade? *

Marcar apenas uma oval.

- Até 20 anos
- Entre 21 e 30 anos
- Entre 31 e 40 anos
- Acima de 40 anos

Quanto tempo está na função (recebimento, distribuição ou dispensação dos medicamentos antirretrovirais)? *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 4 anos
- Entre 5 e 9 anos
- Entre 10 e 14 anos
- Acima de 15 anos

Com relação à quantidade dos medicamentos durante a entrega: os medicamentos são entregues conforme demanda solicitada mensalmente a Coordenação Logística do Programa HIV/AIDS da Secretaria Estadual de Saúde? Há faltas? Como você avalia? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo / Nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Atendimento pleno conforme demanda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Durante a entrega dos medicamentos antirretrovirais ocorrem trocas ou substituições: sim, não? Qual a sua impressão? *

Qual a sua impressão quanto ao índice de satisfação pelo atendimento às necessidades como resultado esperado da logística? *

APÊNDICE B – Nuvem de palavras NVIVO 12 Plus



Figura 9. Nuvem de palavras NVIVO 12 Plus.
Fonte: Pesquisa, 2020.

APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado para participar da pesquisa Análise da Logística de Distribuição dos Medicamentos Antirretrovirais em Municípios do Estado do Rio Grande do Sul. Essa pesquisa está sendo desenvolvida por uma mestranda em Assistência Farmacêutica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Você foi selecionado por realizar suas atividades de trabalho na Secretaria Estadual de Saúde (SES) e/ou dentro de uma das unidades de dispensação de medicamentos antirretrovirais dos municípios elencados e sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição de pesquisa.

Os objetivos deste estudo são a análise dos serviços logísticos quanto à distribuição dos medicamentos antirretrovirais em quinze municípios no Estado do Rio Grande do Sul; reconhecer o funcionamento atual da cadeia logística de distribuição dos medicamentos antirretrovirais nos municípios do RS; analisar potencialidades e fragilidades da cadeia logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais nos municípios do RS, conforme previsto pela SES.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder o questionário em anexo. As respostas devem refletir apenas a sua própria percepção quanto à distribuição desses medicamentos para sua unidade.

Os riscos relacionados com sua participação são baixos (gradação – Resolução CNS nº466/12 – Item V e Resolução nº 510/16 – Capítulo IV), como o desconforto em responder sobre suas rotinas de trabalho e tempo despendido para responder o questionário, de aproximadamente 10 minutos.

Ao participar dessa pesquisa você contribuirá para o reconhecimento do funcionamento da cadeia logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais dentro do seu município de trabalho.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação. Se houver algum dano decorrente da pesquisa, você terá direito a solicitar indenização através de vias judiciais (Resolução CNS nº 510/16, Artigo 17, Inciso IX).

Uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com o senhor (a), podendo tirar suas dúvidas ou qualquer esclarecimento sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento com as pesquisadoras Denise Bueno e Luciana Eberle, no e-mail luciana-eberle@saude.rs.gov.br ou no telefone (51)33082175, como também, com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS, localizada na Rua Paulo Gama, 110 – Sala 32. Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS. TELEFONE (51)3308-3738 – ENDEREÇO ELETRÔNICO: etica@propesq.ufrgs.br; Comitê de Ética em Pesquisa da Prefeitura de Porto Alegre localizado na Rua Capitão Montanha, 27 – 7º andar (Centro Histórico). Porto Alegre/RS. TELEFONE (51) 3289-5517 – ENDEREÇO ELETRÔNICO: cep_sms@hotmail.com.br e cep-sms@sms.prefpoa.com.br, e Comitê de Ética na Pesquisa em Saúde da Escola de Saúde Pública localizado na Avenida Ipiranga, 6311 - Sala 26. Porto Alegre/RS. TELEFONE (51)3901-1532 – ENDEREÇO ELETRÔNICO: ceps-esp@saude.rs.gov.br.

O Comitê de Ética em Pesquisa é um colegiado, formado por um grupo de especialistas, cuja função é defender os interesses, a integridade e a dignidade dos participantes, contribuindo para que sejam seguidos os padrões éticos nas pesquisas em seres humanos.

Porto Alegre, _____ de _____ de 2020.

Sujeito da pesquisa

Pesquisador Responsável

Pesquisador Acadêmico

APÊNDICE D – Termo de Compromisso para Utilização de Dados**TERMO DE COMPROMISSO PARA A UTILIZAÇÃO DE DADOS**

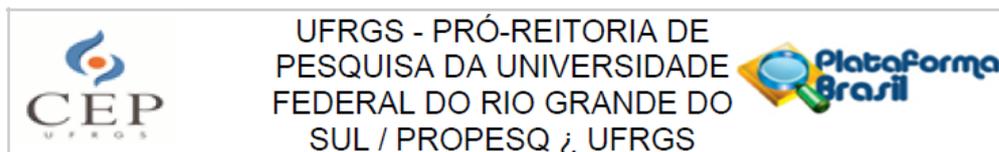
Luciana Eberle e Prof.^a Dr.^a. Denise Bueno, abaixo assinadas, pesquisadoras envolvidas no projeto de título: **Análise da Logística de Distribuição dos Medicamentos Antirretrovirais em Municípios do Estado do Rio Grande do Sul** assumem compromisso em manter a confidencialidade sobre os dados coletados na cadeia logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais do RS, bem como a privacidade de seus conteúdos. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima.

Nome dos Pesquisadores	Assinatura
Luciana Eberle	
Prof. Dra. Denise Bueno	

Porto Alegre, 07 de outubro de 2019.

ANEXOS

ANEXO 1 – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DA EMENDA

Título da Pesquisa: ANÁLISE DA LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DOS MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRAIS EM MUNICÍPIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Pesquisador: Denise Bueno

Área Temática:

Versão: 5

CAAE: 20525519.0.0000.5347

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.745.784

Apresentação do Projeto:

Trata-se do projeto de pesquisa que tem como pesquisador responsável Denise Bueno, intitulado "ANÁLISE DA LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DOS MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRAIS EM MUNICÍPIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL" a ser executado de 03/2019 a 06/2020 e que pretende "realizar a análise dos serviços logísticos quanto à distribuição dos medicamentos antirretrovirais em quinze municípios no Estado do Rio Grande do Sul." Trata-se de emenda ao projeto com a justificativa "Inclusão da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre como unidade coparticipante deste projeto"

Objetivo da Pesquisa:

Como objetivo geral, informam que refere-se à "análise dos serviços logísticos quanto à distribuição dos medicamentos antirretrovirais em quinze municípios no Estado do Rio Grande do Sul.

Como específicos:

1. Reconhecer o funcionamento atual da cadeia logística de distribuição de medicamentos antirretrovirais nos municípios do RS, conforme previsto pela SES.
2. Analisar potencialidades e fragilidades da cadeia logística de distribuição de medicamentos

Endereço: Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro
Bairro: Farroupilha **CEP:** 90.040-060
UF: RS **Município:** PORTO ALEGRE
Telefone: (51)3308-3738 **Fax:** (51)3308-4085 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br

ANEXO 2 – Comprovante de Submissão do Artigo a Periódico Indexado

Submission Confirmation

 Print

Thank you for your submission

Submitted to

Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences

Manuscript ID

BJPS-2021-0478

Title

Quality evaluation regarding the logistics of antiretroviral drugs distribution in municipalities of the state of Rio Grande do Sul

Authors

Eberle, Luciana

Bueno, Denise

Date Submitted

03-Jun-2021