

QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES NA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

MARTA REGINA SANTIN¹

OSVALDO ALBUQUERQUE CAVALCANTI²

1. Farmacêutica. Rua Vitório Balani, 221. Zona 5. Maringá/Paraná. CEP 87015-310.

2. Professor Departamento Farmácia e Farmacologia. Av. Colombo, 5790, Bloco P02. CEP 87020-900 Maringá/Paraná.

Autor responsável e-mail: reginasantin@terra.com.br

INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização, a queda das barreiras de entrada de diferentes artigos importados tornou-se inevitável. Por vezes, isso facilita nossas vidas pela competição dos preços dos produtos importados versus o nacional, diversificando as nossas opções de aquisição. Mas, por outro lado, existe um perigo: a facilidade de aquisição e os custos reduzidos podem levar a uma compra com qualidade duvidosa (Simionato, 1999).

A abertura do mercado provocou uma maior exposição das empresas à concorrência internacional. Devido a esse fato, as empresas nacionais, cada vez mais, têm procurado obter a satisfação dos clientes, e concomitantemente garantir sua participação no mercado com produtos de qualidade.

A melhoria contínua da qualidade dos processos tem sido um instrumento bastante utilizado na busca da satisfação do cliente. Entretanto, pouco se discute a respeito da qualidade dos fornecedores, embora o desempenho de uma empresa seja certamente afetado pelo desempenho de seus fornecedores.

As empresas adquirem de seus fornecedores, muitas vezes, mais que 50% do valor das suas vendas. Com isso, poderão adquirir simultaneamente mais da metade dos seus problemas de qualidade. Devido a importância dos fornecedores nessa cadeia, o melhor caminho é formar *um time de empresas qualificadas*, no qual o seu fornecedor também esteja qualificado (Azevedo, 2003).

Homologação e Qualificação de Fornecedores constitui o serviço de levantamento e avaliação de informações de fornecedores, a fim de determinar suas capacidades técnicas e aptidão para satisfazer às necessidades de seus clientes, considerando a qualificação de seus meios, instalações e organização (SGS do Brasil, 2003).

Segundo Dabkiewicz (1998), identificar, selecionar e, principalmente, qualificar fornecedores é uma questão de necessidade e sobrevivência para as indústrias farmacêuticas, especialmente no mercado globalizado por vários motivos, sendo os mais importantes deles, a qualidade gerada com esse processo, a diminuição de estoques e melhorias no desempenho da produção.

DESENVOLVIMENTO

Citando Harrington (1988), “o tempo fez com que nossos padrões mudassem. Não podemos mais viver com os níveis de defeitos que aceitávamos, no passado. Nossas companhias precisam cometer menor número de erros, permitir menos defeitos”, concebemos que o processo de seleção e qualificação de fornecedores não pode mais ser efetuado de forma simplista, baseando-se somente em cadastros ultrapassados, coletânea de cartões de visita ou diretórios de indústrias/serviços.

Há que se investigar, com profundidade, a competência dos fornecedores nos aspectos produtivos, administrativos, financeiros e mercadológicos. Tais investigações devem ser conduzidas por pessoal das áreas técnicas e de compras, utilizando-se instrumentos de pesquisa que permitam tabulações práticas para eventuais comparações. Avaliação do serviço prestado pelos fornecedores a seus clientes também deve ser obtida através de sinais evidentes (Sucupira, 2003).

O investimento de tempo e recursos, nesta etapa, é fundamental para que as etapas seguintes sejam facilitadas. Afinal de contas, conhecer bem as potencialidades e as restrições de um fornecedor propicia um processo de desenvolvimento e negociação bem mais orientado, evitando que se negociem contratos baseados na prática simplista da concorrência de preços (Sucupira, 2003). A qualificação dos fornecedores é um requisito das Boas Práticas de Fabricação (BPF) descrita na RDC 134. Todos os fabricantes de medicamentos devem possuir um cadastro de fornecedores qualificados. O seu cumprimento é obrigatório pela legislação vigente, mas, muito, além disso, é uma necessidade de mercado (Macedo, 2002).

Resolução RDC nº 210, de quatro de Agosto de 2003, e as certificações

Conforme constatamos, a questão da aquisição das matérias-primas constitui fator decisivo na manutenção da garantia da qualidade dos produtos. Sendo recomendado que este procedimento deve ser realizada por funcionários qualificados e treinados. Aliado à necessidade dos funcionários devidamente habilitados a tarefa de aquisição instruída: “as matérias-primas devem ser adquiridas somente dos

fornecedores qualificados e incluídos na lista de fornecedores da empresa, preferencialmente, diretamente do produtor. As especificações estabelecidas pelo fabricante relativas às matérias-primas devem ser discutidas com os fornecedores”. Neste contexto, encontramos um elemento de sustentação capaz de acenar com a possibilidade de assegurar à sociedade/clientes produtos e serviços confiáveis, com a qualidade requerida, estamos nos referindo a certificação, seja ela compulsória e/ou voluntária.

Em meados da década de 80, a *International Organization for Standardization* (ISO) iniciou a elaboração do que foi denominada, *norma sistêmica para a qualidade*. Essas normas são genéricas, não se prendem a um produto ou um setor em particular, mas tratam da avaliação do processo produtivo como um todo, qualquer que seja ele. Essas normas foram denominadas série ISO 9000 (Bueno, 2003).

Segundo Marinho e Amato Neto (1997), a publicação das normas internacionais da série ISO 9000 fortaleceu a importância da qualidade como um fator determinante da competitividade no mercado internacional. Além desta, os autores citam outras normas industriais para processos de certificação e prêmios nacionais da qualidade (ABNT, 1995): ISO 14000, *Malcolm Baldrige National Quality Award* (prêmio norte-americano), Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ-Brasil), Prêmio Deming (Japão), QS 9000 (*Quality System Requirements* – criado em conjunto pela Chrysler, Ford e GM).

Estas certificações, principalmente as da ISO 9000, constituem, hoje, em um diferencial bastante atraente para muitas empresas. Entretanto, um número significativo de clientes já não considera a hipótese de negociar com fornecedores que não sejam certificados. A certificação, portanto, que atualmente constitui uma vantagem competitiva, em breve será apenas um simples requisito.

Agora que as empresas brasileiras já se acostumaram com a idéia de buscar a certificação de qualidade ISO 9000, aparece uma nova tendência mundial, mostrando que a certificação pode ser apenas uma etapa no processo de busca da excelência. Neste sentido, o Processo de Qualificação da Excelência de Fornecedores (*Supplier Excellence Qualification Process*) trata-se de um aprimoramento, em que algumas empresas, as chamadas Classe Mundial, sentiram necessidade de aperfeiçoar ainda mais os seus processos e os de seus fornecedores, com a finalidade de reduzir as não-conformidades, tornarem-se mais competitivas, habilitarem-se a comparar seus fornecedores, incentivar as melhorias, fomentar parcerias e melhorar a qualidade (Azevedo, 2003).

Parcerias entre cliente e fornecedor

Cada dia mais as exigências dos clientes aumentam, procurando produtos e serviços de qualidade a preços reduzidos, obrigando os fornecedores a desenvolverem metodologias que atendam e superem a estas expectativas, garantindo, assim, a sua continuidade e sobrevivência no mercado competitivo (Macedo, 2002). Harrington (1988)

coloca que para uma companhia ser bem-sucedida, ela deve buscar constantemente fornecer a seus consumidores produtos melhores e a um menor custo. Os produtos fornecidos devem não somente satisfazer os requisitos, mas, sim, excedê-los, estabelecendo novos padrões para suas indústrias.

Segundo este mesmo autor, as companhias que produzem sempre produtos de alta qualidade recebem três tipos de benefícios:

- custo de fabricação mais baixos;
- margens de lucro mais altas;
- maiores porções do mercado.

A qualidade de um produto começa na aquisição dos insumos e dos materiais de embalagem dentro de suas especificações, em boas condições, nas quantidades certas e dentro do prazo previsto. Uma aquisição bem sucedida é um pré-requisito para a qualidade do produto final. Portanto, para uma empresa que deseja manter uma política baseada em desenvolver, produzir e comercializar medicamentos com alto nível de qualidade é fundamental assumir uma sólida parceria com seus fornecedores (Macedo, 2002).

Band (1997) defende a idéia de que a parceria com fornecedores é um imperativo competitivo. A partir do preceito de que os fornecedores têm o poder de colocar a *empresa cliente na frente ou deixá-la para trás*, considerando a possibilidade de um problema no cronograma de produção do fornecedor ou uma falta de cumprimento dos prazos, ou ainda, a existência de um erro administrativo. Estes fatos naturalmente podem interferir nas metas de excelências de serviço da empresa cliente.

Assim sendo, a união entre fornecedor e cliente auxilia bastante na identificação da causa raiz dos problemas, assim como na implementação das soluções. Neste sentido, Carpenter (1994) comenta que a reunião de representações de clientes e fornecedores em *um time solucionador de problemas* pode trazer soluções que reduzem significativamente as causas, além de oferecer a vantagem de estreitar a relação de trabalho e direcionar a uma parceria, o que facilita a construção de uma aliança duradoura.

Ishikawa (1985), citado por Campos (1992) e Slongo (1992), formulou dez princípios do controle da qualidade que devem reger os relacionamentos entre fornecedores e clientes. Ele salienta que fornecedor e cliente devem, primeiramente, desenvolver confiança mútua, cooperação e uma determinação de mútua sobrevivência. Com este objetivo em foco, ambos devem praticar os seguintes princípios:

1. Fornecedor e cliente são totalmente responsáveis pela aplicação do controle da qualidade, com entendimento e cooperação entre seus respectivos sistemas de controle da qualidade;
2. Devem ser mutuamente independentes e promover a independência do outro;
3. O cliente é responsável por entregar informações e exigências claras e adequadas de tal maneira que o fornecedor saiba, precisamente, o que deve produzir e oferecer;

4. Fornecedor e cliente, antes de entrar nas negociações, devem fazer um contrato racional com relação à qualidade, quantidade, preço, termos de entrega e condições de pagamento;
5. O fornecedor é responsável pela garantia da qualidade que dará ao cliente a necessária satisfação;
6. Fornecedor e cliente devem decidir, com antecedência, sobre o método de avaliação de vários itens que seja admitido como satisfatório para ambas as partes;
7. Ambos devem estabelecer no contrato os sistemas e procedimentos através dos quais podem atingir acordo amigável de disputas, sempre que qualquer problema ocorrer;
8. Ambos, levando em consideração a posição do outro, devem trocar informações necessárias à melhor condução do controle da qualidade;
9. Ambos devem sempre conduzir de maneira eficaz as atividades de controle dos negócios, tais como pedidos, planejamento de produção e estoque, trabalho administrativo e sistemas, de maneira que o relacionamento deles seja mantido numa base amigável e satisfatória;
10. Ambos, quando estiverem tratando de seus negócios, devem sempre levar em conta o interesse do consumidor final.

A idéia de cooperação explícita na visão de Ishikawa (1985), aliada aos princípios do Controle da Qualidade Total, busca substituir, de forma inequívoca, a abordagem de disputa pelo poder, comum entre cliente e fornecedor. Desta forma, aumenta-se à competitividade e integração da cadeia produtiva, contribuindo na busca da satisfação dos consumidores finais, e no crescimento de todas as empresas integradas à cadeia.

Outra solução para problemas relacionados ao binômio cliente-fornecedor, apresentada por Marinho e Amato Neto (1997) é a certificação de fornecedores. Eles afirmam ser “a única forma de conseguir que os fornecedores trabalhem no sistema *just-in-time* (JIT), no qual o material fornecido é levado à fábrica do cliente apenas no momento de sua utilização, indo direto à linha de produção ou processo, proporcionando, assim, redução nos custos da qualidade relacionados às inspeções e aos testes de recebimento” (Ishikawa, 1985).

Qualificação de fornecedores

Por que qualificar?

Em primeiro lugar, a indústria deve ter a preocupação de contar com fontes confiáveis para operar no fornecimento de matérias-primas para novos produtos. Além disso, ao possuir um rol de Empresas aptas a satisfazer suas necessidades de suprimento, a Indústria terá sempre à mão uma alternativa para obter melhores condições de compra, o que representa redução de custo e oportunidade de negócio. Eventuais mudanças por razões farmacotécnicas, desvios

de qualidade ou na prestação de serviços e terceirização são outras razões para manter ativo o processo de certificação de fornecedores (Dabkiewicz, 1998).

Vantagens da qualificação de fornecedores

De acordo com Macedo (2002), a manutenção de um cadastro de fornecedores qualificados se constitui numa série de vantagens para a empresa, tais como:

- Evitar devoluções que podem acarretar em atrasos do início do processo de fabricação de dado produto;
- Evitar não conformidades que podem ser detectadas adiante, em posições avançadas na cadeia produtiva, ou somente no fim da linha, pelo próprio consumidor, causando diferentes transtornos internos ou podendo afetar a imagem e a sobrevivência da empresa no mercado;
- Otimização da rotina de fabricação de um produto;
- No caso de um fornecedor com qualidade assegurada, pode-se reduzir o número de inspeções a serem efetuadas, otimizando os processos de recebimento e incorporação ao estoque;
- Conformidade com a legislação de BPF vigente.

Além das vantagens citadas anteriormente, Soft Expert (2003), lista alguns outros benefícios da inspeção e qualificação de fornecedores, tais como:

- Redução de falhas internas e externas causadas por produtos defeituosos;
- Identificação clara dos problemas de qualidade nos fornecedores;
- Significativa redução nos custos de inspeção e retrabalho;
- Melhor relacionamento e comunicação com os fornecedores;
- Redução na circulação de documentos e formulários impressos;
- Comparação precisa da qualidade entre seus fornecedores;
- Aumento da capacidade de negociação sobre os fornecedores;
- Controle eficaz das não-conformidades e ações corretivas/preventivas;
- Certificação do processo de inspeção nas normas internacionais de qualidade.

O processo de qualificação também traz benefícios para o fornecedor, que deve estar permanentemente buscando um aprimoramento para atender às necessidades de seus clientes sendo, portanto uma mola propulsora para sua própria melhoria contínua (Macedo, 2002).

Qualificação de fornecedores propriamente dita

A qualificação de um fornecedor poderá ser fruto de um resultado favorável de uma auditoria externa de BPF, periodicamente realizada. Entretanto, para uma empresa que

possua um sistema da qualidade baseado nas BPF e complementado pelos requisitos da ISO 9001/00, existe a necessidade de uma avaliação mais abrangente, envolvendo além do cumprimento das BPF, a verificação da qualidade total efetivamente praticada pelo fornecedor: Condições de entrega (prazo, quantidade, local), conformidade dos itens adquiridos (material dentro das especificações), etc. O objetivo deste tipo de avaliação é:

- Verificar a capacidade do fornecedor em implementar e manter um Sistema de Qualidade eficaz, compatível como nível desejado de qualidade dos produtos e serviços;
- Identificar no Sistema de Qualidade, através do exame de evidências objetivas, não-conformidades relevantes, cuja implementação de medidas corretivas contribuam de modo significativo para o aperfeiçoamento ou adequação do sistema (Macedo, 2002).

Atualmente existem *softwares* que auxiliam o processo de qualificação de fornecedores. Mas, se este não for o caso, a qualificação de fornecedores pode ser implantada, através de um Programa de Qualificação de Fornecedores.

Abrangência

Os programas de qualificação de fornecedores também podem ser adotados para as empresas com as quais sejam estabelecidos contratos de terceirização de fases do processo produtivo. A terceirização de produtos ou processos é uma alternativa bastante freqüente no mundo industrial. A partir desse pressuposto, empresas de grande porte buscam investir na qualificação das pequenas com o intuito de manter a fidelidade na relação com seus fornecedores.

Grandes e pequenas empresas: pode-se dizer que *uma não vive sem a outra*. As primeiras, em geral, na condição de clientes. As outras, na de fornecedores. Esse relacionamento, muitas vezes transformado em política por parte das grandes organizações, tem suas vantagens. Para as grandes, permite a concentração de investimentos e mão-de-obra na atividade-fim, além de um comprometimento maior por parte do fornecedor. Para as pequenas, a garantia de fluxo de receita e a possibilidade de qualificação subsidiada (Sebrae, 2000).

CONCLUSÃO

Nos últimos anos, a qualidade dos processos internos de uma empresa tem sido bastante discutida. Entretanto, a qualidade de fornecedores não tem recebido a mesma atenção, embora em algumas empresas o custo com fornecedores representa uma parcela significativa do custo total. Devido a estes e outros fatores, o presente trabalho se propôs a analisar a importância da qualificação dos fornecedores de uma empresa, já que este parâmetro influencia diretamente na qualidade do produto final da empresa, o que justifica a importância do tema mediante o cenário de competitividade encontrado atualmente.

A qualificação dos fornecedores constitui uma importante ferramenta para a promoção da melhoria contínua entre a relação fornecedor/cliente. Num mercado cada vez mais exigente, onde a qualidade é um diferencial competitivo, isto se constitui numa real necessidade. Muito além de ser uma exigência das Boas Práticas de Fabricação para os produtores de medicamentos, é uma garantia de melhores aquisições, de um menor índice de não-conformidades associadas.

Uma grande dificuldade enfrentada por empresas de pequeno porte é a falta de recursos necessários para o desenvolvimento de um programa eficiente de qualificação de fornecedores. As grandes empresas, de um modo geral, têm infra-estrutura para a realização de todas e quaisquer análises requeridas para a comprovação da qualidade do material adquirido, principalmente quando se trata de matérias-primas. Por outro lado, sabemos que em indústrias de pequeno porte existe uma forte limitação. Diante desse fato, uma solução interessante seria a criação de um banco de dados vinculado a uma entidade representativa de classe, onde teríamos informações aprofundadas sobre fornecedores de matérias-primas, ficando à disposição de toda e qualquer empresa farmacêutica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AZEVEDO, G.J.G. *Depois da ISO 9000, chega o SEQP*. Disponível em: http://www.ietec.com.br/ietec/techoje/techoje/administracao/2003/03/11/2003_03_11_0009.2xt/-template_interna Acesso em: 04 abr. 2003.
- BAND, William A. *Competências Críticas - Dez Novas Idéias para Revolucionar a Empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- BRASIL. *Ministério da Saúde. RDC nº 210*. Publica Regulamento Técnico das Boas Práticas para a Fabricação de Medicamentos. Diário Oficial da União, 04 Agosto de 2003.
- BUENO, J.C.C. *O que significa o certificado ISO 9000*. Disponível em: http://www.ietec.com.br/ietec/techoje/techoje/administracao/2003/03/11/2003_03_11_0008.2xt/-template_interna Acesso em: 04 abr 2003.
- CARPENTER, R.G. *Process improvement utilizing a joint supplier/customer problem-solving team*. In: 48th Annual Quality Congress. Proceedings of the ASQC. Las Vegas, USA, p. 458-463, 1994.
- DABKIEWICZ, J. Qualificação de Fornecedores para a Indústria Farmacêutica. *Revista Racine*, São Paulo, p. 23 - 25, nov./dez. 1998.
- HARRINGTON, H. J. *O Processo do Aperfeiçoamento*. São Paulo: McGraw-Hill, 1988.
- MACEDO, M.M. A Qualificação dos Fornecedores na Indústria Farmacêutica. *Revista Fármacos & Medicamentos*, São Paulo, n. 18, p. 20-24, set./out. 2002.
- MARINHO, B. L.; AMATO NETO, J. *A Necessidade de Gerenciamento da Qualidade de Fornecedores no Ambiente Globalizado*. ENEGEP, nº 17, Anais, v. 4. Gramado, outubro de 1997.

SEBRAE. Grandes têm vantagem apoiando pequenas. Revista SEBRAE, São Paulo, ano 8, jan 2000. Disponível em: <http://www.sebraema.com.br/noticia/jan-d08-p10.htm>> Acesso em: 27 mar. 2003.

SGS DO BRASIL. *Homologação e qualificação de fornecedores*. Disponível em: <http://www.sgsdobrasil.com.br/templates/services/industrial.asp?codigo=221>> Acesso em: 01 abr. 2003.

SIMIONATO, D.Q. Globalização – Substituição de Matérias-Primas. *Revista Fármacos & Medicamentos*, São Paulo, p. 38 – 43, nov./dez. 1999.

SINDICATO DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS FARMA-

CÊUTICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Manual de qualificação de fornecedores*. São Paulo. Sindusfarm, 1999.

SLONGO, L. A. *Relacionamento Fornecedor/Cliente: um elemento de diferenciação no marketing industrial*. 16º ENANPAD, v. 5, p. 102-115, 1992.

SOFT EXPERT. Quality Software. *Inspeção e qualificação de fornecedores*. Disponível em: www.softexpert.com/br/inspection.htm> Acesso em: 25 mar. 2003.

SUCUPIRA, C. *Gestão de suprimentos/seleção e qualificação*. Disponível em: <http://www.cezarsucupira.com.br/artigos1.htm>> Acesso em: 28 mar. 2003.

ATENÇÃO FARMACÊUTICA NA HIPERTENSÃO ARTERIAL EM UMA FARMÁCIA DE DOURADOS, MATO GROSSO DO SUL

ROGÉRIO DIAS RENOVATO¹
MARCELLY DE FREITAS TRINDADE²

1. Farmacêutico, Mestre em Engenharia de Produção, Docente da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – Dourados (MS), Rua Hilda Bergo Duarte, 296 - CEP 79806, Dourados (MS).
2. Bolsista de Iniciação Científica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Autor responsável e-mail: rrenovato@uol.com.br

1. INTRODUÇÃO

A Hipertensão Arterial é uma doença crônica que apresenta elevado custo médico-social, pois é um dos mais importantes fatores de risco para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares. Em 1998, foram registrados 930 mil óbitos, sendo que 27% foram ocasionados por distúrbios cardiovasculares (IV Diretrizes Brasileiras de Hipertensão Arterial, 2002).

A participação do farmacêutico na equipe multiprofissional tem sido consolidada, e a sua proximidade da comunidade reforça a implementação de projetos no combate à hipertensão, tendo como local de realização a própria farmácia e a aplicação de uma nova prática: a Atenção Farmacêutica. (EUROPHARM Fórum/CINDI, 2000, OPS/OMS, 2002).

A Atenção Farmacêutica é uma prática que tem como principal finalidade melhorar a qualidade de vida do paciente que faz uso de medicamentos. Otimizar o tratamento farmacológico e prevenir problemas relacionados ao uso de medicamentos são uns dos objetivos da Atenção Farmacêutica.

Em Atenção Farmacêutica, o paciente é o principal foco, e não a doença. Cipolle et al (1998) relatam que são os pacientes que têm doses e não o medicamento. Estabelecer uma relação terapêutica entre o profissional de saúde e o paciente compromete o acompanhamento farmacoterapêutico centrado no paciente.

A Atenção Farmacêutica foi aplicada a pacientes hipertensos assistidos em uma farmácia do Município de Dourados (MS). Neste trabalho, empregou-se a Metodologia Dáder (Faus et al, 2000) como instrumento do seguimento farmacoterapêutico dos pacientes em Atenção Farmacêutica. A avaliação da adesão ao tratamento e a verificação do nível de conhecimento sobre os medicamentos foram instrumentos também aplicados para obter mais dados e propor estratégias em Atenção Farmacêutica.

2. MÉTODOS

2.1 Metodologia Dáder

Doze pacientes foram acompanhados, conforme a Metodologia Dáder. Os critérios de inclusão da pesquisa foram: pacientes com diagnóstico de Hipertensão Arterial Sistêmica e Distúrbios Cardiovasculares que faziam uso de medicamentos, há, pelo menos, um ano, e eram assistidos por uma farmácia, na cidade de Dourados. Para o acompanhamento farmacoterapêutico, foi empregada a Metodologia Dáder em todas as suas etapas (tabela 1).

A amostra foi do tipo intencional. As visitas foram agendadas por contato telefônico ou pessoalmente, desenvolvidas em suas residências ou em uma sala de atendimento privado na farmácia. Solicitou-se a autorização de cada paciente, e os objetivos e outros esclarecimentos necessários foram entregues a cada um em um impresso informati-