

## **AVALIAÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES EM ENTREGAS DE MATERIAIS HOSPITALARES NO SERVIÇO PÚBLICO**

**RENATO E COSTA**

ESCOLA PAULISTA DE POLÍTICA, ECONOMIA E NEGÓCIOS - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO - EPPEN/UNIFESP

**MÁRCIA CRISTINA AMARO DE OLIVEIRA**

Agradecimento à órgão de fomento:

Ao Programa de Pós-graduação Lato Sensu (especialização) em Gestão Pública e Gestão Pública Municipal da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO - UNIFESP, em parceria com o Programa UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB, instituído pelo Ministério da Educação/MEC, no âmbito do Programa 1061 - Brasil Escolarizado, ação 8426 - Formação Inicial e Continuada a Distância com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

# AValiação DAS NÃO CONFORMIDADES EM ENTREGAS DE MATERIAIS HOSPITALARES NO SERVIÇO PÚBLICO

## 1 Introdução

A administração de materiais no setor público visa o atendimento aos interesses da coletividade e é responsável pelo planejamento, coordenação e controle das atividades relacionadas à aquisição de produtos, que é diretamente influenciada pelos elementos: qualidade dos materiais, quantidade, tempo, fornecedor, preço e condições de pagamento (Tridapalli, Fernandes, & Machado, 2011). Assim a aquisição, peça fundamental da cadeia de suprimentos hospitalar, tem como finalidade garantir assistência de qualidade aos pacientes, melhor aproveitamento dos recursos financeiros e evitar desabastecimentos (Vecina & Reinhardt 1998; Soares & Gomes, 2016).

Diversos estudos (Vecina & Reinhardt, 1998; Careta, Barbosa, & Musetti, 2011; Esquia, 2010; Medeiros, et al., 2009; Infante & Santos, 2007) demonstram a relevância da gestão de aquisição no ambiente hospitalar. Segundo Paschoal & Castilho (2010) os custos relacionados à compra de materiais podem corresponder a 49% do custeio do hospital.

Dada a importância do tema é imprescindível o controle de todas as etapas relacionadas à gestão de materiais hospitalares bem como seus custos (Castilho & Gonçalves, 2005), com destaque para a avaliação e gerenciamento de não conformidades, utilizada como ferramenta eficiente para o aprimoramento dos processos de qualidade, em atendimento de um requisito pré-estabelecido (ABNT, 2015).

O hospital estudado é participante da Rede Sentinela da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) desde 2004, que é o órgão responsável pelo recebimento das notificações das não conformidades ocorridas pós comercialização e está inserido em Programa de adesão voluntária denominado Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) e busca a sua recertificação. Com a participação neste Modelo de Gestão uma das metas do serviço é o desenvolvimento da estrutura de gerenciamento da qualidade e a adoção de metodologia para avaliar, melhorar e monitorar seus processos principais e de apoio, incluindo as não conformidades, assim como avaliar os seus fornecedores (CQH, 2016).

Para além da análise bibliográfica, esta pesquisa quantitativa descritiva documental (Martin, 2002) foi realizada em um hospital público no Município de São Paulo e utilizou informações disponíveis em relatórios e em processos informatizados para a análise das não conformidades de materiais de consumo recebidos no serviço de saúde, em relação ao pedido.

Frente a essa questão esse estudo tem o objetivo de analisar as principais não conformidades de materiais e, especificamente, identificar o perfil das empresas em desacordo com as entregas.

Desta forma esse artigo está dividido em três seções. Na seção um será apresentado o modelo e o sistema de compras no serviço público. A segunda seção apresentará a logística e sua importância nos hospitais e, na seção três será descrito o processo de qualidade hospitalar e os registros de não conformidades como ferramentas de gestão.

Como resultado espera-se com o estudo detectar as principais fragilidades nas entregas e o impacto gerado no estoque de almoxarifado, com vistas a proposição de melhorias contínuas e aprimoramento dos processos de qualidade.

## 2 Referencial Teórico:

### 2.1 Compras no serviço público de saúde

A demanda de pacientes que buscam o atendimento de saúde em serviços públicos vem aumentando consideravelmente nos últimos anos (Viacava, Oliveira, Carvalho, Laguardia, & Bellido, 2018). O envelhecimento populacional, a inovação tecnológica e a migração de pacientes da rede privada de saúde para atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS)

contribuem para o incremento dos gastos financeiros com insumos hospitalares (Moura, Silva, Filgueiras, & Correia, 2013).

A gestão eficaz de materiais médico-hospitalares e do seu processo de aquisição são complexos e estratégicos para a administração do serviço público, marcado pelo insuficiente financiamento, elevado custo de manutenção e planejamento e implantação deficitária de políticas públicas (Duarte, et al., 2015).

O hospital estudado, por ser público, tem suas compras regidas pela Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993 reconhecida pelas normas rigorosas e grande controle burocrático (Altounian, 2016). A lei estabelece e regulamenta normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, aquisição de bens e alienações aplicados pela Administração Pública no âmbito dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Brasil, 1993).

A licitação é o procedimento administrativo pelo qual um agente público abre aos interessados a possibilidade de formularem propostas dentre as quais será selecionada a mais vantajosa em qualidade e preço, para a celebração de contrato (Di Pietro, 2005). Conforme a Constituição Federal de 1988 em seu artigo 37, a licitação visa garantir o cumprimento do princípio constitucional da isonomia e a conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade e da publicidade (Brasil, 1988).

No artigo 22 da lei 8666/93 são elencadas cinco modalidades de licitação: concorrência, tomada de preço, convite, concurso e leilão. Em seu artigo 15 foi inserido o Sistema de Registro de Preços, um procedimento de aquisição de bens e de contratação de serviços no qual as empresas assumem o compromisso quanto a preços e prazos registrados em ata específica, cuja aquisição ou contratação é realizada quando melhor convier aos órgãos integrantes do processo licitatório, durante o período de vigência da ata (Brasil, 1993).

A modalidade Pregão foi incorporado em 2002 por meio da lei nº 10.520 para a aquisição de bens e serviços comuns, aplicados a qualquer valor estimado de contratação, em que a disputa é realizada em sessão pública por meio de propostas e lances, para classificação da proposta de menor preço (Brasil, 2002).

Seguindo os requisitos legais, outras modalidades de compras são adotadas pelo hospital como: consignação, comodato e dispensa de licitação pública, esta última aplicada em casos em que os valores de compras sejam inferiores a R\$ 17.600,00 (Brasil, 2018).

## **2.2 Logística em Hospitais**

A logística é a somatória das atividades necessária para que o produto chegue até o destino final de maneira planejada, com agilidade e mantendo os seus atributos. Para tanto, as empresas tem investindo frequentemente em novas tecnologias e processos de trabalho (Santos & Santana, 2015)

O processo logístico tem adquirido caráter estratégico dentro das organizações e tem como premissa a satisfação dos clientes com o produto na quantidade certa e qualidade ideal, no lugar certo, no tempo certo, com o menor custo possível (Silva, 2013; Oliveira & Musetti, 2014).

A logística dos hospitais refere-se ao gerenciamento do processo interno da cadeia de suprimentos que inclui a aquisição, armazenamento, transporte e distribuição dos produtos para atendimento das demandas do serviço (Medeiros, et al., 2009). A logística tem papel de destaque no cenário organizacional, assim, a racionalização de recursos e a busca contínua de aprimoramento proveniente da gestão da qualidade podem contribuir para otimizar e dinamizar a cadeia de distribuição de materiais (Silva, 2013; Raimundo, Dias, & Guerra, 2014).

Estudo sobre a logística de medicamentos e materiais, realizado por Raimundo et.al. (2014) evidenciou que a logística é fundamental para a garantia do abastecimento eficiente do serviço de saúde e, para seu êxito, é importante a resolução de falhas na comunicação, na

logística do distribuidor, na falta de compromisso do fornecedor que por vezes entrega produtos fora das especificações ou em quantidades não solicitadas no pedido.

O hospital estudado tem nomeada uma Comissão de Padronização de Materiais (C.P.M.), um grupo multiprofissional que vem ganhando destaque no processo logístico e que tem como uma de suas atribuições padronizar materiais de uso na instituição e elaborar junto às unidades requisitantes especificações técnicas, com vistas a definir as características dos materiais existentes no serviço considerando que um mesmo produto pode sofrer alterações quando de fabricantes diferentes e que podem interferir na qualidade do item (Tridapalli, et. al., 2011)

### **2.3 Qualidade no Serviço Hospitalar**

Os hospitais públicos a cada dia têm demonstrado mais interesse na atribuição de credibilidade aos processos internos de gestão e de desempenho como forma de mensurar e atestar resultados de sucesso. Assim, é crescente a participação em programas junto a instituições certificadoras e acreedoras implementando a padrões de assistência e a cultura de gestão da qualidade (Bonato, 2011).

Conforme ISO 9000 (ABNT, 2015), qualidade “é o grau no qual um conjunto de características satisfaz a requisitos”. Para Burmester (2013), qualidade é a satisfação dos grupos de interesse relacionados ao serviço e será alcançada quando houver um olhar além das tratativas dos problemas ou proposição de soluções, destacando a importância da proatividade da organização e ação gerencial coletiva e integrada a um modelo assistencial definido, criando condições para que o problema não ocorra.

Para conquistar a qualidade nos serviços hospitalares e garantir a efetividade da assistência livre de danos ao paciente e ao profissional, tem se buscado padrões de atendimento (Tambosi, 2013).

A Anvisa é um Órgão Regulador que tem como propósito a proteção da saúde da população, através da reponsabilidade pelo controle sanitário e de comercialização de produtos sujeitos à vigilância sanitária, o que inclui materiais de uso hospitalar. A Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) número 36 lançada em 2013 traz princípios norteadores da melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde (Brasil, 2013). Em RDC número 51 de 29 de setembro de 2014, é apresentada a tecnovigilância, ferramenta para notificação, monitoramento e acompanhamento dos desvios de qualidade e eventos adversos relacionados ao uso dos produtos de uso à saúde pós comercialização (Brasil, 2014)

Por definição do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), a conformidade é definida como:

Processo sistematizado, acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas e regulamentos técnicos com o menor custo para a sociedade (INMETRO, 2016)

Isso posto, não conformidade é definida pela ISO 9001 (ABNT, 2015) como o “não atendimento a uma necessidade ou expectativa, usual para organização, clientes e partes interessadas”.

As devoluções para o fornecedor de materiais em não conformidades denotam falha de qualidade do processo logístico relacionado à eficiência da entrega e incorrem em insatisfação de clientes, efeitos negativos para a imagem da empresa, perda de tempo, de produtividade e de clientes, prejuízos causados por possíveis multas e aumento dos custos logísticos da empresa (Beltrão & Martins, 2017). O fato pode incorrer em desabastecimento no serviço do cliente e, em se falando de assistência à saúde, os efeitos da falta de insumos podem ser considerados graves, podendo levar o paciente à morte (Oliveira & Musetti, 2014)

Conforme Lima (2016) a estruturação organizacional, o controle financeiro e dos materiais evitando o desperdício e desabastecimentos, a padronização de processos e de

insumos hospitalares, além da participação de profissional capacitado na realização do processo licitatório e do pedido favorecem o sucesso do processo da gestão de materiais. O monitoramento das não conformidades nos processos e adoção de ações corretivas são fundamentais para o alcance e promoção da qualidade nos serviços de saúde (Tambosi, 2013)

### 3 Método

Trata-se de uma pesquisa de abordagem quantitativa descritiva documental (Gil, 2002) cujo método de coleta de dados ocorreu pelo levantamento de relatório de registros de não conformidades de entrada de materiais no setor de almoxarifado, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2018 e pela análise específica das informações referentes ao processo de aquisição dos materiais em Sistema Eletrônico de Informações (SEI), cuja ferramenta é utilizada nacionalmente por diversos órgãos e entidades de esferas da Administração Pública para gestão, em rede, de processos. Elegeu-se o período para o estudo pois, previamente ao ano de 2018, não existia relatório padronizado e sistematização do registro de não conformidades no serviço.

O estudo foi realizado em um hospital terciário da autarquia da rede pública municipal vinculado administrativamente à Secretaria de Saúde da Prefeitura de São Paulo. O serviço existe desde o final da década de 1950 e foi criado com a premissa de atendimento exclusivo ao servidor público municipal de São Paulo. Na última década os atendimentos de emergência e internações estenderam-se aos municípios com repasse de recurso do Sistema Único de Saúde (SUS). O hospital conta com 214 leitos ativos e tem média de internações de 756 pacientes/mês nas especialidades clínicas e cirúrgicas, com média de 11.444 atendimentos/mês no Serviço de Pronto Socorro, sendo que aproximadamente 60% corresponde a municípios.

Foram registradas no período 79 não conformidades na entrada de materiais. Utilizou-se como critério de exclusão as queixas técnicas de produtos para a saúde identificadas após a dispensação pelo almoxarifado hospitalar, caracterizando tecnovigilância.

### 4 Análise

No período de janeiro a dezembro de 2018 foram realizados 1.495 processos licitatórios e adquiridos 4.711 itens para o serviço hospitalar estudado dentre os quais 51% (2400) referiam-se a materiais médico hospitalares de armazenamento e dispensação pelo setor de almoxarifado e equipamentos de uso permanente,.

A tabela 1 apresenta as modalidades de licitação por quantidade de itens de assistência médico-hospitalar e materiais permanentes adquiridos, com entrada pelo serviço de almoxarifado, no período do estudo. A maior quantidade de aquisições se deu através da modalidade pregão eletrônico, com 42,3% (1016) itens, seguido por Atas de Registro de Preço e dispensa de licitação, que somaram 46,5% (1114) dos produtos comprados.

**Tabela 1 - Apresentação da quantidade de itens adquiridos no serviço por modalidades de licitações no ano de 2018.**

Tipo de material	Modalidade de Aquisição				Total	
	Ata de RP	Dispensa de licitação	Emergencial	Exclusivida de		
Almoxarifado	589	509	248	20	999	2365
Permanente	10	6	0	2	17	35
Total	599	515	248	22	1016	2400

Fonte: Elaborada pela Autora, 2019.

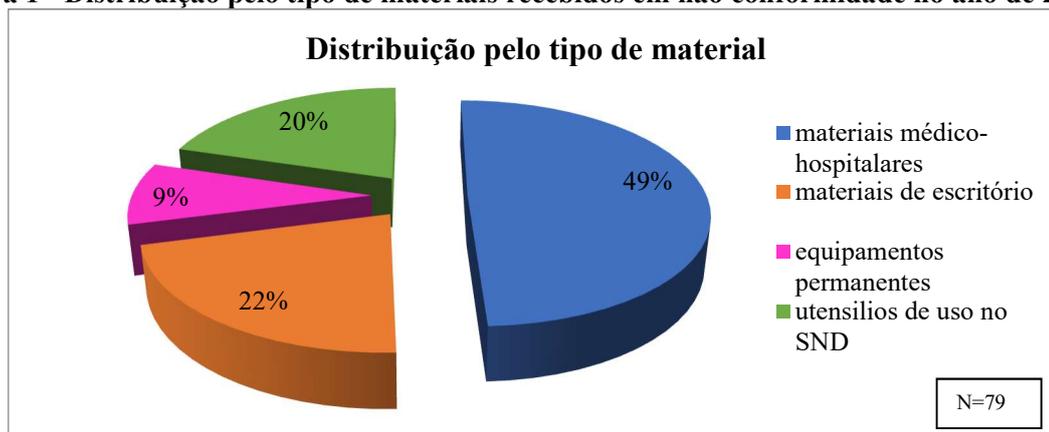
Foram registradas 79 não conformidades na entrada de materiais no serviço de almoxarifado hospitalar, representando 3,3% das entregas de materiais estocáveis e permanentes comprados. Os itens não conformes foram adquiridos de 43 empresas diferentes

em 51 processos licitatórios. Mais de metade dos produtos não conformes, 52,9% (27), foram comprados em pregão eletrônico, seguidos por dispensa de licitação em 25,5% (13) dos casos e Ata de Registro de Preço em 21,6% (11).

Quanto ao perfil desses fornecedores, 86,1% da amostra (37), foi representada por Empresas de Pequeno Porte (EPPs) e Microempresas (ME), 13,9% (06) por outras empresas de pequeno, médio, grande porte ou empresas multinacionais.

Os materiais recebidos em desacordo ao pedido foram agrupados pelas características em: materiais de consumo médico-hospitalares, materiais de escritório, equipamentos permanentes e utensílios utilizados pelo Serviço de Nutrição e Dietética, cuja representação encontra-se abaixo, na figura 1.

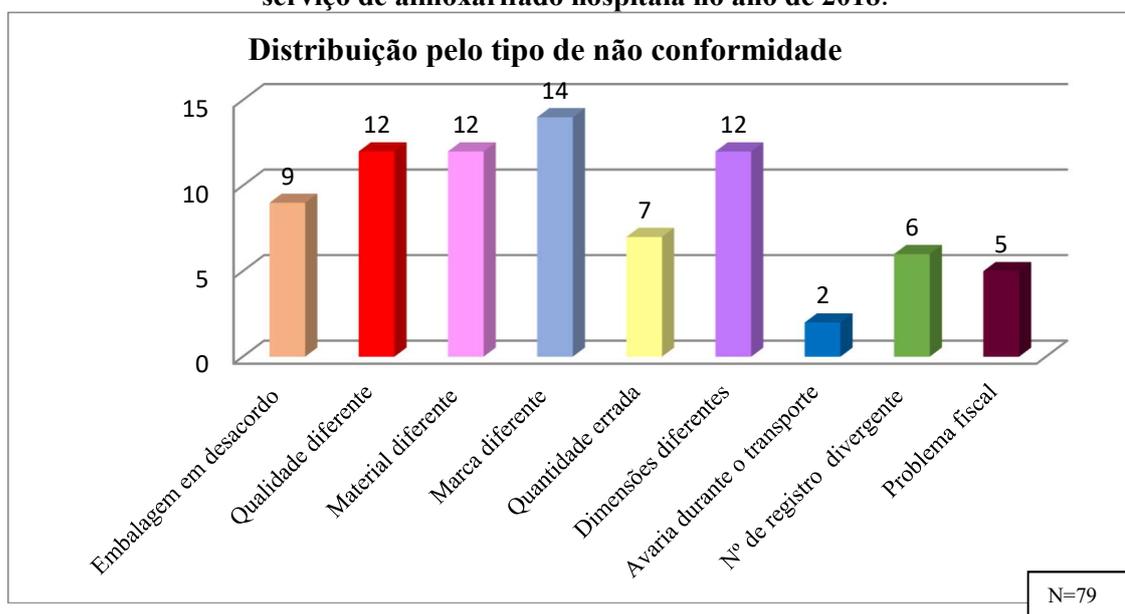
**Figura 1 - Distribuição pelo tipo de materiais recebidos em não conformidade no ano de 2018.**



Fonte: Elaborada pela Autora, 2019.

A figura 2 representa as não conformidades na entrada de materiais no serviço de almoxarifado, encontradas no ano de 2018. Conforme observado na figura, a maior parte das não conformidades se referiu à entrega de produtos com marca diferente da descrita no edital, seguido por qualidade diferente (inferior) do material, produto diferente do solicitado e dimensões diferentes ao solicitado, totalizando 63,3% da amostra. Embalagens em desacordo foram encontradas em 11,4% (09) dos itens. Em 7,6% (06) dos produtos, verificou-se número de registro do produto no Ministério da Saúde/Anvisa divergente e em 8,9% (07) da amostra foram entregues produtos em quantidade inferior ao solicitado.

**Figura 2 - Distribuição pelo tipo de não conformidade identificada na entrada do material, no serviço de almoxarifado hospitalar no ano de 2018.**



Fonte: Elaborada pela Autora, 2019.

A tabela 2 representa as não conformidades identificadas na entrada de materiais em relação ao porte da empresa fornecedora. Os dados revelaram que as empresas de pequeno, médio, grande porte e as multinacionais foram as que tiveram menor quantidade de itens em desacordo e, em sua maioria, relacionados à avarias durante o transporte do material até o cliente ou em embalagem externa do produto em não conformidade. As EPPS se destacaram quanto à entrega de itens de marca diferente à proposta no edital, representando quase 93% do total de itens em desacordo em relação a essa não conformidade. Já as ME apresentaram maior quantidade de não conformidades relacionadas à entrega de material diferente ao do pedido.

**Tabela 2 – Apresentação das não conformidades identificadas na entrada de materiais no serviço hospitalar em relação ao porte da Empresa no ano de 2018.**

Não conformidade identificada	Porte da Empresa			Total
	ME	EPP	Outros	
Avaria no transporte			2	2
Dimensão diferente	7	5		12
Embalagem em desacordo	5	2	2	9
Marca diferente	1	13		14
Material diferente	10		2	12
Problema documental	5	1		6
Problema fiscal	5			5
Qualidade diferente	5	7		12
Quantidade errada	1	5	1	7
Total	39	33	7	79

Fonte: Elaborada pela Autora, 2019.

Quanto ao desfecho das não conformidades, na maior parte dos casos 87,3%, correspondendo à 69 das ocorrências, houve resolução por parte da empresa, sendo que 75,9% (60) das ocorrências foram resolvidas com a entrega do material correto conforme descrito em edital, 10,1% (08) com o aceite de material de marca diferente e 1,3% (01) com o aceite de material com dimensões diferentes. As trocas foram oferecidas pelos fornecedores inclusive em casos em que foram detectadas qualidade inferior dos materiais na entrega ou ainda por não haver o material ofertado em proposta inicial da empresa disponível em estoque por problemas em importação, falência de fabricantes de peças ou dos produtos, ou descontinuação da produção.

O aceite de produtos de marcas ou dimensões diferente ao proposto no edital, ocorreu após anuência por parte do coordenador de serviço hospitalar responsável pela utilização do item conjuntamente à CPM. Além disso, com vistas à não trazer prejuízos ao erário, o setor jurídico do hospital foi consultado junto ao setor de Compras para avaliar o custo do item ofertado em relação ao proposto no edital, não sendo aceitas entregas de produtos de marcas diferentes a adquiridas, com valor inferior ao licitado.

Foi caracterizada inexecução e, portanto, não concretizada a entrega de 12,7% (10) dos materiais adquiridos, com não conformidades referentes à dimensões diferentes dos produtos em quatro casos, marcas diferentes em quatro ocorrências e uma ocorrência de qualidade inferior e uma de material diferente, sendo as respectivas empresas penalizadas com multa.

Embora tenha havido relevante porcentagem de resolução das não conformidades por parte dos fornecedores, houve penalização com multa às empresas em quase 70% (55) dos produtos em desacordo. A análise mostrou que 81,8% (45) das penalizações foram referentes a

entrega em atraso dos materiais corretos, com grande representatividade dos materiais de escritórios que ultrapassaram o prazo de entrega em 94,2% dos itens (16). O valor das multas aplicadas, no total, foi de R\$8467,84.

## **5 Discussão dos resultados**

As não conformidades nas entradas foram identificadas em maior proporção em materiais médico hospitalares, itens que apresentaram o maior quantitativo de aquisições em relação a todas as compras de insumos da instituição, no período pesquisado.

As não conformidades mais frequentes foram referentes à troca de marca do item adquirido, a falha no controle de qualidade de materiais pelos fornecedores, entrega de produtos em dimensões diferentes e materiais diferentes do pedido. Os autores Esquia (2010) e Medeiros et.al.(2009) relataram em seus estudos a qualidade dos materiais de consumo como uma condição integrante de processo de melhoria contínua do serviço, na qual a equipe multiprofissional compondo a CPM tem papel de destaque na seleção e gestão de materiais.

Em consonância ao observado no presente estudo, pesquisa de Beltrão & Martins (2017) retratou que o componente relacionado a ocorrências no transporte não apresentou dados quantitativos relevantes frente à amostra. Outras empresas, englobando as multinacionais e nacional de grande porte, foram as que tiveram menor quantidade de itens em desacordo e, em sua maioria com queixas relacionadas à avarias durante o transporte do material da empresa fornecedora até o serviço de almoxarifado hospitalar ou em embalagem externa do produto em não conformidade. Quase metade dos itens entregues por essas empresas correspondiam a materiais permanentes e de grandes dimensões com características que dificultavam na realização da carga e descarga, o que pode ter contribuído para as avarias identificadas. O mesmo autor revelou a importância da aplicação de ferramentas da qualidade por parte das empresas fornecedoras em toda a cadeia de suprimentos, com vistas a potencializar a qualidade dos processos e assim, evitar a persistência de não conformidades e melhorar a satisfação dos clientes.

Grande parte das não conformidades tiveram resolução por parte das empresas fornecedoras, embora o atraso nas entregas dos materiais corretos tenham sido fatores impactantes na aplicação de multas. Destaca-se a resolução das não conformidades com aceitação de itens diferentes do solicitado em pedido, demonstrando ampla participação e interação de usuários dos materiais, da CPM, do setor de compras e almoxariado em busca de alternativas, junto aos fornecedores, viáveis e benéficas à instituição.

A inexecução dos contratos de materiais entregues em desacordo ao pedido impactou no desabastecimento, um fator crítico nos serviços hospitalares, no qual Esquia (2010) caracterizou em prejuízos ao cliente e à imagem da instituição. Lima & Câmara (2016) retrataram o problema da falta de medicamentos e materiais no hospital pela farmácia hospitalar, trazendo como uma das causas do desabastecimento a entrega pelos fornecedores de medicamentos ou materiais de consumo fora da especificação técnicas, isso é, com requisitos de qualidade diferentes ao pedido ou em quantidades inadequadas. Raimundo et. al. (2014) avalizaram a importância da logística para o abastecimento do serviço hospitalar e a necessidade de qualificação de seus fornecedores, considerando que o desabastecimento reflete em aumento da quantidade de pedidos emergenciais.

A maior parte das não conformidades foram identificadas em EPPs e MEs. O perfil das empresas identificadas mais frequentemente nas ocorrências vem de acordo com o perfil encontrado nos processos aquisitivos da instituição. A Lei Complementar nº 123 de 2006 oferece tratamento diferenciado e favorecido à esse grupo, nas licitações públicas, o que tem contribuído para o aumento da participação dessas empresas nesses processos (Brasil, 2006).

As modalidades de licitação que mais se destacaram no total de aquisições do serviço e nas não conformidades foram semelhantes, sendo em sua maioria o pregão eletrônico, as

dispensas de licitação e as Atas de Registro de Preços. O pregão eletrônico tem sido a modalidade de destaque nas licitações públicas nacionais pelas numerosas vantagens que apresenta, dentre as quais, a ampliação de competitividade, transparência e maior celeridade nos processos de compras. Embora facilite a participação de empresas de todo o território nacional uma das desvantagens da modalidade relaciona-se à possível atraso na entrega do objeto licitado, considerando as amplas distâncias entre empresas e clientes, o que pode gerar transtornos para a Administração Pública (Lorenzi & Willig, 2018). As dispensas de licitação, com requisitos previstos nos artigos 24 e 26 da Lei nº 8.666/1993, são aplicadas quando não houver comparecimento de interessados à licitação anterior ou insucesso na conclusão do processo, trazendo riscos de prejuízos à administração, especialmente se for considerada a situação de possível desabastecimento de produtos, no serviço de saúde, quando definida pela aplicação dessa modalidade (Brasil, 1993).

## **6 Considerações finais**

O estudo evidenciou a importância da implantação e monitoramento das não conformidades na entrada de materiais na instituição hospitalar e a necessidade de desenvolvimento de instrumentos de gerenciamento da qualidade como um dos pré-requisitos para a certificação do serviço de saúde.

Os objetivos deste trabalho de analisar as principais não conformidades na entrega de materiais e identificar o perfil das empresas em desacordo com as entregas foram alcançados e refletiram a importância das melhorias dos processos logísticos e do controle de qualidade pelos fornecedores para a garantia da satisfação dos seus clientes.

Conhecer o perfil das empresas fornecedoras contribui para melhor gerenciamento da cadeia de suprimentos e a aplicação de critérios de seleção de fornecedores para aquisições, dentre os quais: avaliação da qualidade do produto em consonância à especificação técnica requerida, serviços de transporte adequados e com pessoal capacitado, garantia de cumprimento de prazos de entrega e facilidades de relacionamento no pós-venda, contribuem para o sucesso do processo de aquisição.

As inexecuções devido a falta de resolução das não conformidades pelas empresas fornecedoras impactaram em desabastecimento de produtos no almoxarifado que podem incorrer em graves prejuízos ao serviço é à assistência final ao cliente.

A despeito de sua relevância para a gestão hospitalar, a discussão sobre não conformidades no processo logístico de entrada de materiais em serviços hospitalares está notoriamente ausente da literatura nacional. Espera-se que este estudo tenha continuidade com a sistematização de análise dos registros das não conformidades nos próximos períodos e que, através do uso de ferramentas da qualidade amplie-se o conhecimento de outras não conformidades no serviço hospitalar, que podem ser precocemente identificadas ante à entrega do material, isso é, quando realizados os pedidos de materiais às empresas fornecedoras.

## **Agradecimentos**

Ao Programa de Pós-graduação Lato Sensu (especialização) em Gestão Pública e Gestão Pública Municipal da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO – UNIFESP, em parceria com o Programa UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB, instituído pelo Ministério da Educação/MEC, no âmbito do Programa 1061 – Brasil Escolarizado, ação 8426 – Formação Inicial e Continuada a Distância com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

## **Referências**

- ABNT. (30 de setembro de 2015). *NBR ISO 9000: 2015: Sistema de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário*.
- ABNT. (30 de setembro de 2015). *NBR ISO 9001: 2015: Sistema de gestão da qualidade: requisitos*.
- Altounian, C. S. (2016). Obras públicas: licitação, contratação, fiscalização e utilização: legislação, decretos, jurisprudência e orientações normativas atualizadas até 30 nov. 2015. *Rev. atual. e ampl(2)*.
- Beltrão, A. M., & Martins, V. W. (setembro/novembro de 2017). Melhoria da qualidade do serviço logístico: aplicação de um método voltado à redução de devoluções em uma distribuidora de petróleo. *Revista Gestão Industrial*, 13(3), 82-111.
- Bonato, V. L. (2011). Gestão da qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. *O Mundo da Saúde*, 35(5), 319-331.
- Brasil. (5 de outubro de 1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF. Acesso em 28 de março de 2018, disponível em [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)
- Burmester, H. (2013). Gestão da qualidade hospitalar. *Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba*, 15(3), 73-75.
- Careta, C. B., Barbosa, D. H., & Musetti, M. A. (04-07 de outubro de 2011). Logística hospitalar: proposta e modelagem de atividades do processo de atendimento ambulatorial. *XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção*.
- Castilho, V., & Gonçalves, V. L. (2005). *Gerenciamento de recursos materiais*. São Paulo: Guanabara Koogan.
- CQH. (novembro de 2016). *Compromisso com a Qualidade Hospitalar - Roteiro de Visita versão 11*. Acesso em 03 de abril de 2019, disponível em [http://www.cqh.org.br/portal/pag/doc.php?p\\_ndoc=146](http://www.cqh.org.br/portal/pag/doc.php?p_ndoc=146).
- Decreto Nº 9412 de 18 de junho de 2018: *Atualiza os valores da modalidade de licitação de que trata o art. 23 da Lei nº 866, de 21 de junho de 1993*. (2018). São Paulo, SP. Acesso em 25 de abril de 2019, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9412.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9412.htm)
- Di Pietro, M. S. (2005). *Direito Administrativo* (18 ed.). São Paulo: Atlas.
- Duarte, N. C., Bitar, J. P., Miglioli, J. P., Pereira, M. M., Yodono, N. B., Araújo, T. R., . . . Pazin-Filho, A. (fevereiro de 2015). Gestão de compras em um hospital de ensino terciário: um estudo de caso. *Medician (Ribeirão Preto Online)*, 48(1), 48-56.
- Esquia, J. P. (2010). *Logística e qualidade hospitalar: o e-procurement na prestação de serviços hospitalares. Um estudo de caso em um hospital militar do Exército brasileiro*. Santa Maria, RS: Dissertação de Mestrado.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Infante, M., & Santos, M. A. (abril de 2007). A organização do hospital público a partir da cadeia produtiva: uma abordagem logística para a área de saúde. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 945-954.
- INMETRO. *Avaliação da Conformidade*. (2016) 6. Acesso em 01 de abril de 2019, disponível em <http://www.inmetro.gov.br/inovacao/publicacoes/acpq.pdf>

- Lei nº 10520 de 17 de julho de 2002. Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI da Constituição Federal, a modalidade da licitação denominada pregão, e dá outras providências.* (2002). Acesso em 28 de março de 2019, disponível em Brasília, DF: [http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw\\_Identificacao/lei%2010.520-2002?OpenDocument](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2010.520-2002?OpenDocument)
- Lei nº 123 de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno porte e dá outras providências*(2006). Brasília, DF. Acesso em 28 de março de 2019, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm)
- Lei nº 8666 de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, i. X (1993).* Brasília. DF. Acesso em 10 de dezembro de 2018, disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/DOU/1993/06/22>
- Lima, R. F., & Câmara, T. f. (janeiro/junho de 2016). Desafios com o desabastecimento na cadeia de suprimentos de um hospital público: relato de caso. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 5(1), 120-127.
- Lorenzi, C. F., & Willig, J. R. (2016). Licitações: as (des)vantagens do pregão nas aquisições da administração pública. *Revista Destaques Acadêmicos*, 8(2), 77-92.
- Martin, G. d. (2002). *Manual para elaboração de monografias e dissertação*. São Paulo: Atlas.
- Medeiros, S. E., Umbelina, C. T., Falk, J. A., Filho, J. F., Libonati, J. J., & Maciel, C. V. (janeiro - abril de 2009). Logística hospitalar: um estudo sobre as atividades do setor de almoxarifado em hospital público. *Rev. Adm. UFSM*, 2(1), 59-79.
- Moura, L. d., Silva, R. F., Filgueiras, B. A., & Correia, J. M. (2013). Análise e intervenção na gestão do fluxo de informações de uma cadeia de suprimentos hospitalares. *Sistema e Gestão Revista Eletrônica*, 8(4), 416-430.
- Oliveira, T. S., & Musetti, M. A. (janeiro/junho de 2014). Revisão compreensiva de logística hospitalar: conceitos e atividades. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 3, 1-13.
- Paschoal, M. L., & Castilho, V. (dezembro de 2010). Implementação do sistema e gestão de materiais informatizado do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. *Revista Escola de Enfermagem da USP*, 44(4), 980-984.
- Raimundo, E. A., Dias, C. N., & Guerra, M. (2014). Logística de medicamentos e materiais em um hospital público do Distrito Federal. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 14(1), 61-69.
- RDC nº 36 de 25 de julho de 2013: institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências* (2013). Brasil, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Acesso em 2 de abril de 2019, disponível em [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036\\_25\\_07\\_2013.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html)
- RDC nº 51 de 29 de setembro de 2014. Dispõe sobre a Rede Sentinela para o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária* (2014). Brasil, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Acesso em 02 de abril de 2019, disponível em [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2014/rdc0051\\_29\\_09\\_2014.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2014/rdc0051_29_09_2014.html)
- Rodrigues, M. E. (2018). *Pregão: vantagens e desvantagens para administração pública*. Campina Grande, PB, Brasil: Trabalho de Conclusão de Curso.
- Santos, U. J., & Santana, L. C. (2015). Logística e serviço ao cliente como estratégia competitiva. *Revista de Iniciação Científica*, 2(2), 97-111.

- Silva, S. T. (dezembro de 2013). Logística e a gestão da qualidade: pontos para execução. 1, sem páginas. Goiânia. Acesso em 15 de março de 2019, disponível em <https://www.ipog.edu.br/revista-especialize-online/edicao-n6-2013/logistica-e-a-gestao-da-qualidade-pontos-para-execucao/>
- Soares, C. D., & Gomes, A. F. (outubro de 2016). Administração de estoques em uma organização Pública: um estudo na assessoria de Laboratórios (ASSLAB) da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia UESB, campus Vitória da Conquista. *Anais da semana do administrador do Sudoeste da Bahia*, 3(1).
- Tambosi, G. (02 de dezembro de 2013). *Gestão da qualidade em saúde: a identificação de não conformidades como ferramenta de gestão da qualidade em hospital do município de Joinville/SC*. Joinville, Santa Catarina, Brasil: Monografia, Instituto Federal de Educação, Ciência em Tecnologia de Santa Catarina.
- Tridapalli, J. P., Fernandes, E., & Machado, W. V. (mar/abr de 2011). Gestão da cadeia de suprimentos do setor público: uma alternativa para controle de gastos correntes no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 45(2), 401-433.
- Vecina, G. N., & Reinhardt, W. F. (1998). *Gestão de recursos materiais e de medicamentos* (Vol. 12). São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.
- Viacava, F., Oliveira, R. A., Carvalho, C. d., Laguardia, J., & Bellido, J. G. (2018). SUS: oferta, acesso e utilização de serviços de saúde nos últimos 30 anos. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(6), 1751-1762.