

Terceirização das atividades logísticas: impactos na cadeia de distribuição dos medicamentos antirretrovirais do programa HIV/AIDS

José Orlando Sousa da Silva, Maurilúcio Apolinário Filho, José Ricardo Soares Gomes, Glenda Laíssa Oliveira de Melo Candeia, Rayanne Vitória Oliveira da Costa Tavares, João José de Oliveira Filho, Josiane Vieira dos Santos, Ray Calazans Silva de Amorim,

Universidade Federal de Pernambuco

Introdução: No Brasil, o uso da estratégia de terceirização tem como foco principal a redução dos custos de produção. Durante a prestação de serviços, as falhas devem ser mínimas, logo, as percepções dos clientes se baseiam em avaliações cognitivas. Entretanto, as empresas brasileiras ainda estão despreparadas para gerir múltiplos vínculos contratuais. Dessa situação, adveio a importância em avaliar a cadeia logística através das dimensões da qualidade em serviços, quais sejam: entrega realizada dentro do prazo acordado; recebimento dos medicamentos conforme necessidade mensal; flexibilidade quanto a horário e data de entrega; substituição dos medicamentos decorrente de avarias, etc., para entender o ponto falho do desabastecimento.

Objetivo: Avaliar o impacto da terceirização na cadeia logística de distribuição dos medicamentos Antirretrovirais (ARV) do programa HIV/AIDS em relação às dimensões da qualidade em serviços logísticos. **Métodos:** Estudo exploratório-descritivo de natureza qualitativa, realizado por meio de entrevista, junto a farmacêuticos, técnicos e coordenadores logísticos do programa HIV/AIDS.

Resultados: Os resultados mostraram a inaptidão do operador logístico em cumprir as cláusulas contratuais firmadas, associado às incertezas sobre o nível do serviço oferecido, a perda da flexibilidade nas operações logísticas, além de afetar à imagem da organização. Ficou evidente a complexidade que envolve o funcionamento de toda cadeia de distribuição, mediante as falhas na gestão de contratos, a falta de um adequado planejamento junto à empresa terceirizada (operador logístico), e o cumprimento das cláusulas contratuais firmadas. **Conclusão:** Portanto, as rupturas do canal de distribuição refletem não só em perdas econômicas, mas também em vidas humanas e impactos negativos sobre o desempenho e a própria credibilidade da organização hospitalar. Associando-se a uma queda dos níveis de serviço oferecido aos usuários que convivem com a doença. O estudo mostra o impacto da contratação de empresa terceirizada em realizar a distribuição dos medicamentos antirretrovirais do programa HIV/AIDS decorrente da perda do controle sobre as atividades logísticas de algumas dimensões avaliadas, por não haver consistência no prazo; no tempo de entrega; e na quantidade de medicamentos conforme necessidade; o não atendimento às exigências em situações imprevisíveis; a percepção negativa pelos profissionais decorrente das falhas na recuperação de falhas; e a falta de compatibilidade entre os sistemas de informação. **Palavras-chave:** Terceirização; cadeia logística; dimensões da qualidade percebida.