

INDICADORES DE QUALIDADE PARA AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-CONSUMO COM ÊNFASE NA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Ricardo Zanchett (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) r.zanchett@gmail.com
Edson Pacheco Paladini (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) paladini@deps.ufsc.br
Michele Gabriel (Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC) michelegbrl@gmail.com

Resumo

As organizações modernas estão sendo forçadas a incluir em suas estratégias ações que mostrem aos seus consumidores, atuais e futuros, sua preocupação com a responsabilidade socioambiental. Atender as necessidades dos clientes, oferecendo serviço de qualidade não é mais suficiente para manter-se competitivo em tempos de intensas mudanças. Torna-se crítico demonstrar a sociedade ações que demonstrem comprometimento da organização com o bem social. Atenta a esta necessidade, a rede de farmácias SESI/SC criou um programa para a destinação correta dos medicamentos vencidos ou sobras de tratamentos, chamado de Papa-pílula. O objetivo deste programa é conscientizar, facilitar e incentivar o destino correto de medicamentos vencidos, em desuso ou sobra de tratamento. A fim de avaliar este programa como uma estratégia para promover a responsabilidade socioambiental, este estudo tem como objetivo elaborar indicadores para avaliar a qualidade do programa, tendo como base os ambientes *in-line*, *off-line* e *on-line*, bem como, demonstrar melhorias associadas aos indicadores propostos. Acredita-se que os indicadores elaborados e propostos neste estudo, possam contribuir para alinhar as estratégias da organização e a necessidade de ações de responsabilidade socioambiental.

Palavras chave: Indicadores de Qualidade, Descarte de Medicamentos, Logística Reversa.

QUALITY INDICATORS FOR THE EVALUATION OF A REVERSAL AFTER-LOGISTIC LOGISTICS PROGRAM WITH AN EMPHASIS ON SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

Abstract

Modern organizations are being forced to include in their strategies actions that show their current and future consumers their concern for social and environmental responsibility. At present, meeting the needs of customers offering quality service is no longer sufficient to remain competitive in times of intense change and concern for social well-being. Aware of this need, the SESI / SC pharmacy network has created a program for the correct destination of overdue medications or leftover treatments, called the pill pill. The objective of this program is to raise awareness, facilitate and encourage the correct destination of overdue medicines, in disuse or overuse of treatment. In order to evaluate this program as a strategy to promote socio-environmental responsibility, this study aims to develop indicators to evaluate the quality of the program, based on *in-line*, *offline* and *online* environments, as well as demonstrating associated improvements indicators. It is believed that the indicators developed and proposed in this study can contribute to align the organization's strategies and the need for social and environmental responsibility actions.

Key-words: Indicators of Quality, Disposal of Medicines, Reverse Logistics.

1. Introdução

Atualmente as organizações estão inseridas em mercados onde a concorrência ampliou-se rapidamente, forçando as organizações a incluir em seus processos estratégias que contemplassem a área da qualidade. Assim sendo, a avaliação da qualidade ganhou atenção estratégica dos gestores, que buscam continuamente alternativas simples, objetivas e adequadas de garantir a qualidade associada às ações e aos resultados do processo produtivo, e conseqüentemente, ao alcance dos objetivos estratégicos da organização.

No contexto dos serviços de saúde, principalmente farmácias e drogarias, torna-se crítico incluir a responsabilidade social como alvo a ser perseguido. Para tanto, a logística reversa de pós-consumo e a avaliação da qualidade torna-se assunto em destaque uma vez se faz necessário traçar estratégias para minimizar os impactos sociais e ambientais gerados por este tipo de serviço.

Após o uso, ou até mesmo quando não se utiliza por inteiro e perde-se a validade, os medicamentos e suas embalagens costumam ser descartados em lixos comuns, podendo causar contaminação de solo e águas, bem como, podem estar acessíveis a animais, crianças ou pessoas não orientadas.

O descarte incorreto de medicamentos em desuso, vencidos ou resultantes de sobras de tratamento, é um tema que vem sendo discutido nacionalmente pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), órgão responsável pela regulamentação dos meios de descarte adequado desses medicamentos. A resolução RDC 306/04 da ANVISA, exige que estabelecimentos de serviços saúde disponham de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), porém, ainda não foram editadas normas que abranjam o consumidor final com relação ao descarte de medicamentos.

Atenta a este tema, a rede de farmácias SESI/SC, criou um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS. Para tanto, a rede desenvolveu um programa específico para fazer a recolha e destinação correta de medicamentos sólidos e líquidos, chamado de Papa-pílula.

Com o objetivo de verificar se o programa está atingindo os objetivos que motivou sua criação, bem como, avaliar a qualidade do Programa Papa-pílula, este estudo tem como propósito central de criar indicadores de qualidade para deste programa.

2. Referencial Teórico

Nesta seção são abordados conceitos necessários para análise do estudo de caso, tais como: Logística reversa de pós-consumo, Descarte de medicamentos vencidos, e Avaliação da qualidade.

2.1 Logística reversa de pós-consumo

A logística contemporânea vai além de tratar do fluxo da cadeia produtiva direta, preocupa-se também com o fluxo reverso, ou seja, o sentido inverso ao da cadeia direta, a partir dos produtos descartados pela sociedade e pelo consumo (CHAGAS; DOS SANTOS GRACCO, 2012). Para Lacerda (2002), o processo da logística reversa está iniciando no Brasil, com a preocupação com as questões da responsabilidade ambiental.

O perfil do novo consumidor é de preocupação com o meio-ambiente, pois ele tem consciência dos danos que o descarte inadequado de produtos, ou o que sobra após o consumo, pode causar no futuro bem próximo. Esta preocupação se reflete nas empresas, que são responsabilizadas pelo aumento destes resíduos. Sob a ótica ecológica, surge a Logística Verde baseada nos conceitos da Logística Reversa do Pós-consumo (MUELLER, 2005).

A Logística Reversa de pós-consumo vem trazendo o conceito de se administrar não somente a entrega do produto ao cliente, mas também o seu retorno, direcionando-o para ser descartado ou reutilizado. Após chegar ao consumidor final o produto pode seguir em três destinos diferentes: local seguro de descarte, descartado na natureza, ou, voltar a uma cadeia de distribuição reversa (MUELLER, 2005).

A Lei 12.305/2010 que trata da Política Nacional dos Resíduos Sólidos define em seu art. 3º, inciso XI, logística reversa como: *“Um instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada”*.

A logística reversa de pós-consumo está ganhando destaque pelo foco nas questões ambientais e jurídicas, principalmente por considerar o princípio do poluidor-pagador e da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto (BENJAMIN, 1993; COLOMBO, 2012; MILARÉ, 1998).

Na área da saúde há várias situações que contribuem para o aumento da geração de resíduos sólidos em saúde (RSS), mas esses resíduos devem receber um tratamento diferenciado no momento do descarte. Os RSS contaminam a água, o solo, e devido à importância desse problema, além do Estado, definir e implementar políticas públicas que assegurem a integridade do meio ambiente, é necessário que seja adotado pelas empresas, políticas de responsabilidade socioambiental, e que o consumidor se conscientize e contribua no descarte adequado (MUELLER, 2005).

2.2 Descarte de medicamentos vencidos

O descarte aleatório de medicamentos em desuso, vencidos ou sobras de tratamento, atualmente é feito por grande parte das pessoas no lixo comum ou na rede pública de esgoto, podendo trazer como consequências a agressão ao meio ambiente, contaminação da água, do solo e de animais, além do risco à saúde de pessoas que possam reutilizá-los por acidente ou mesmo intencionalmente devido a fatores sociais ou circunstanciais diversos. O consumo indevido de medicamentos descartados inadequadamente pode levar ao surgimento de reações adversas graves, intoxicações, entre outros problemas, comprometendo decisivamente a saúde e qualidade de vida dos usuários (ALVARENGA; NICOLETTI, 2011; BOER; DE OLIVEIRA FERNANDES, 2012).

As sobras de medicamentos têm várias causas, dentre as quais podemos destacar: a dispensação de medicamentos além da quantidade exata para o tratamento do paciente; a interrupção ou mudança de tratamento; a distribuição aleatória de amostras-grátis; e o gerenciamento inadequado de estoques de medicamentos por parte das empresas e estabelecimentos de saúde. Soma-se a estes fatores a carência de informação da população relacionada à promoção, prevenção e cuidados básicos com sua saúde (BUENO; WEBER; OLIVEIRA, 2009; CHAGAS; DOS SANTOS GRACCO, 2012).

Com a instituição da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), através da Lei nº 12.305/2010 e do Decreto nº 7.404/2010, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) está promovendo ações relacionadas com o tema, que tenham impacto significativo para a implementação da referida política e para a proteção da saúde da população e do meio ambiente.

A PNRS prevê a implantação e operacionalização dos sistemas de logística reversa para a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial para reaproveitamento no ciclo produtivo ou destinação final ambientalmente adequada por meio dos seguintes instrumentos: compromissos entre o Poder Público e o setor privado formalizados em Acordos Setoriais, termos de compromisso ou mediante regulamento específico.

Portanto, a logística reversa para o descarte de medicamentos vencidos, de grande importância para a sociedade, vem sendo discutida e articulada com os diversos entes da cadeia de medicamentos, entre eles: conselhos profissionais da saúde (medicina, farmácia, enfermagem, odontologia, medicina veterinária); setor de transportes; setor de publicidade; rede hospitalar; associações da indústria farmacêutica, da indústria farmoquímica e das farmácias e drogarias; e representação das vigilâncias sanitárias municipais e estaduais, na perspectiva de conformação de um acordo setorial voltado para a implantação da logística reversa para os resíduos de medicamentos e outras medidas de não geração e de redução (FALQUETO; KLIGERMAN; ASSUMPÇÃO, 2010; MELO et al., 2005).

Além de implementar sistemas de logística reversa para o descarte de medicamentos vencidos, é necessário avaliar a qualidade e a produtividade destes sistemas a fim de monitorar o atendimento aos objetivos propostos e gerar melhorias.

2.3 Avaliação da qualidade

Segundo Paladini (2011), produzir qualidade é uma atividade que envolve um grande número de variáveis, e está conectada aos novos elementos que surgem no ambiente interno ou externo da organização. A avaliação da qualidade é, portanto, um processo contínuo e permanente, que necessita de mecanismos quantitativos, precisos, de fácil visibilidade e adequados a processos dinâmicos.

O processo de avaliação da qualidade baseia-se em indicadores da qualidade e da produtividade, ou apenas indicadores da qualidade, que são mecanismos de avaliação formulados em bases quantitativas. Estes indicadores devem exibir um conjunto de características bem definidas, como por exemplo: objetividade, clareza, precisão, viabilidade, representatividade, ajuste, unicidade, alcance e resultados (PALADINI, 2011).

Os indicadores são informações quantitativas que expressam o desempenho em termos de eficiência, eficácia ou nível de satisfação, e em geral, permitem acompanhar sua evolução de um produto ou de um processo ao longo do tempo (FNQ, 2010).

Para Paladini (2011), em função do seu conceito, os indicadores da qualidade devem sempre ser mensuráveis, e quanto a sua ênfase, devem medir o impacto das ações na satisfação dos consumidores e clientes. No entanto, os indicadores costumam estar associados aos variados ambientes de produção. Cada ambiente possui características específicas que determinam conceitualmente os esforços da qualidade. Estes ambientes podem ser: o processo produtivo em si (*in-line*); o suporte ao processo (*off-line*); e as relações da organização com o mercado (*on-line*).

2.3.1 Ambiente qualidade *in-line*

É o ambiente básico de produção da qualidade, onde a ênfase é a qualidade obtida no processo produtivo, nas "linhas de produção", de um processo de fabricação. Busca-se nesse ambiente a ausência de defeitos, seja qual for a natureza, um defeito prejudica a perfeita utilização do produto e compromete a qualidade. Por isso o modelo de qualidade *in-line* prioriza, fundamentalmente, os esforços para a correção e prevenção de defeitos. Reforça a necessidade de observar os padrões de operações atuais do processo, identificar as características que marcam o produto, a potencialidade que o processo produtivo possui e transfere para o produto final. Assim sendo, qualidade *in-line* trata o produto como resultado final do conjunto de operações do processo produtivo e todos os esforços nesse ambiente é aperfeiçoar o processo e desenvolver operações mais adequadas, ao invés de focar os esforços para evitar os defeitos, erros, falhas, desperdícios, retrabalhos e outros (PALADINI, 2011).

2.3.2 Ambiente da qualidade *off-line*

São operações fora da linha de produção, como por exemplo, manutenção, almoxarifados, gerenciamento de processo, controle do processo produtivo, ou seja, todas as operações que atuam em paralelo à linha de produção, mas com profunda relação com ela. Outros exemplos: a área comercial, que põe no mercado os resultados do processo produtivo, a área de recursos humanos que gerencia um elemento crítico no processo produtivo; a área de marketing que pode criar novos direcionamentos para a operação do processo produtivo (PALADINI, 2011).

2.3.3 Ambiente da qualidade *on-line*

Trata das relações da empresa com o mercado, a ênfase que se confere ao cliente no conceito da qualidade. No ambiente *on-line*, inclui as ações para desenvolver relações da empresa com o mercado, mas a ênfase principal é o esforço da empresa em captar o mais rapidamente possível alterações em preferências, hábitos ou comportamentos de consumo, e repassá-las ao processo produtivo, de forma a adaptar os processos à nova realidade do mercado (PALADINI, 2011). Para tanto, exige um processo de produção flexível, ágil, de fácil gerenciamento e controle, que possa viabilizar as alterações que devem ser efetuadas no produto, por isso, liga a questão da qualidade aos sistemas flexíveis de manufatura até por exigência da necessidade de imediatas alterações na forma como o processo opera e ao menor custo possível (PALADINI, 2011). O autor reforça ainda que, no ambiente *on-line* aparece o conceito de vida útil do produto. No passado, a vida útil de um produto ai da compra do produto até o final de seu uso. Para a realidade atual, a vida útil de um produto, começa no momento em que foi detectada a necessidade de viabilizar um projeto, pois neste exato momento, alguém, em algum lugar pode estar pensando a mesma coisa, pode estar fazendo o mesmo projeto ou já estar fabricando, tudo depende de informações *on-line*, não apenas referentes à como está o mercado agora, mas principalmente quais as tendências mais imediatas (PALADINI, 2011).

3 Classificação do estudo e descrição do programa Papa-pílula

Esta seção aborda a classificação científica deste estudo e descreve o programa Papa-pílula.

3.1 Classificação do estudo

Quanto aos procedimentos de análise, este estudo caracteriza-se como um estudo de caso. Para Gil (1999) o estudo de caso é caracterizado pelo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamento considerados.

O tema foi abordado de forma qualitativa. Para Richardson (1989), os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema e contribuir para o processo de mudança de determinado grupo.

Quanto aos objetivos, este estudo é classificado como exploratório. Raupp e Beuren (2004) afirmam que o estudo pesquisa exploratória normalmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada. Uma característica interessante da pesquisa exploratória consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatório anteriormente.

3.2 Descrição do programa Papa-pílula

Os serviços de saúde, principalmente farmácias e drogarias, são potenciais fontes de contaminação e impacto ambiental. Assim sendo, são necessárias estratégias para minimizar os impactos sociais e ambientais gerados por este tipo de atividade.

A venda de medicamentos se dá a partir de prescrição médica, devido aos perigos e riscos relacionados ao mau uso dos mesmos e seus efeitos químicos no organismo. Após o uso, ou até mesmo quando não se utiliza por inteiro e perde-se a validade, os medicamentos e suas embalagens costumam ser descartados em lixos comuns, podendo causar contaminação de solo e águas ou até mesmo o acesso destes medicamentos a animais, crianças ou pessoas não orientadas.

O descarte incorreto de medicamentos em desuso, vencidos ou resultantes de sobras de tratamento, é um tema que vem sendo discutido nacionalmente pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), o órgão responsável pela regulamentação dos meios de descarte desses medicamentos. A resolução RDC 306/04, da ANVISA, exige que estabelecimentos de serviços saúde disponham de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), porém, ainda não foram editadas normas que abranjam o consumidor final com relação ao descarte de medicamentos.

Práticas atuais e pesquisas apontam que o correto seria entregar os medicamentos vencidos em farmácias, postos de saúde ou hospitais que os recebam, para que sejam processados por empresas especializadas juntamente com o lixo hospitalar, estendendo, assim, o gerenciamento de resíduos para os consumidores (VAZ; DE FREITAS; CIRQUEIRA, 2011).

A resolução da ANVISA RDC 44/09, no Art. 93 permite às farmácias e drogarias em participar do programa de coleta de medicamentos vencidos para descarte pela comunidade, tendo como finalidade a preservação da saúde pública e a manutenção da qualidade do meio ambiente, considerando os princípios da biossegurança de empregar medidas técnicas, administrativas e normativas para prevenir acidentes (BRASIL, 2009).

Levando em conta as pesquisas e os estudos procedidos sobre responsabilidade social e sustentabilidade, o SESI/SC criou um programa que pudesse operar como a primeira rede

estadual de coleta de medicamentos vencidos ou em desuso de Santa Catarina, incorporando-o como um projeto de responsabilidade social permanente da instituição, agregando o serviço à população na rede Sesi Farmácia. O programa recebeu o nome de Programa Papa-pílula, tendo como objetivo principal conscientizar, facilitar e incentivar o destino correto de medicamentos domésticos vencidos e ou em desuso.

O Serviço Social da Indústria de Santa Catarina - Sesi/SC é uma entidade pública de direito privado, sem fins lucrativos, composta por 13 regionais, que tem como objetivo a promoção da educação, saúde e qualidade de vida dos trabalhadores das indústrias. As atividades, os produtos e os serviços prestados por esta entidade buscam melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e contribuir para o aumento da competitividade de forma sustentável e inovadora.

Em 2006, o Sesi/SC desenvolveu o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS para farmácias, clínicas, serviços de saúde e unidades móveis, que gerencia a produção de resíduos e proporciona um destino seguro aos mesmos, de forma eficiente, visando à proteção dos colaboradores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.

A proposta estratégica do Programa Papa-pílula, consiste em possibilitar a todos clientes, um destino correto aos medicamentos vencidos que possui em casa. Para tanto, bastaria se dirigir a uma das 73 farmácias da rede Sesi, instaladas por todo o Estado, e entregar os medicamentos a serem descartados adequadamente, sob a responsabilidade do Sesi/SC que, por meio de empresas licenciadas, passaria a enviar estes resíduos ou para reciclagem (no caso das caixas e bulas), para incineração ou para aterro sanitário apropriado. Ou seja, o Sesi/SC decidiu estender aos consumidores e cidadãos, em geral, o que já fazia com os resíduos da sua própria rede de farmácias, conforme normas da ANVISA, do CONAMA e do Ministério do Trabalho e Emprego. E tudo de forma simples, gratuita e voluntária, sem nenhuma dificuldade ou ônus para as pessoas e comunidades participantes. A figura 1 apresenta o fluxo de funcionamento do Programa Papa-pílula.

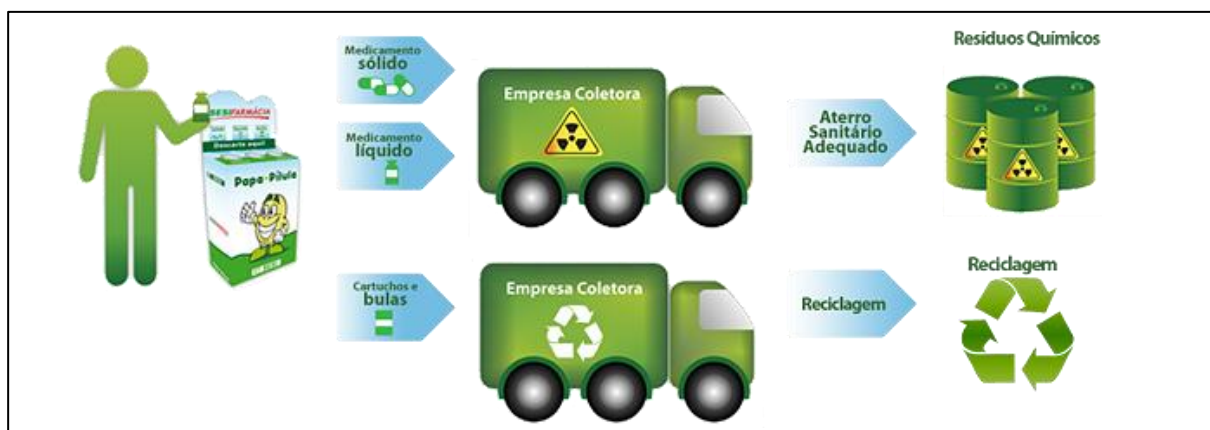


Figura 1 - Fluxograma de funcionamento do programa
 Fonte: http://papapilula.com.br/common/download/cartilha_papa.pdf.

4. Proposta de indicadores de qualidade e produtividade

Para avaliar a qualidade do Programa Papa-pílula foram propostos à empresa, indicadores relacionados ao ambiente de avaliação seguindo a classificação de ambientes (*in-line*, *off-line* e *on-line*) definidos por Paladini (2011).

Inicialmente foi definida a relação do indicador com o ambiente de avaliação. Nesta etapa é necessário associar ao indicador as seguintes informações: objetivo, justificativa, ambiente e padrão (tabela 1). O objetivo significa definir a direção das ações de avaliação da qualidade que se desenvolverá a partir dele. A justificativa refere-se à determinação da importância de se proceder à avaliação. O ambiente é associar ao indicador o ambiente em que este faz parte. E o padrão é identificar o referencial utilizado para verificar se houve melhoria no processo em avaliação (PALADINI, 2011). Por se tratar de um referencial, este item não foi desenvolvido neste estudo.

Indicador	Objetivo	Justificativa	Ambiente	Padrão
1	Responsabilidade social	Identificar os tipos de produtos que estão sendo descartados	<i>in-line</i>	
2	Responsabilidade social	Identificar a quantidade de medicamento Líquido está sendo descartada por consumidores	<i>in-line</i>	
3	Responsabilidade social	Identificar a quantidade de medicamento Líquido está sendo descartada por clientes	<i>in-line</i>	
4	Responsabilidade social	Identificar a quantidade de medicamento Sólido está sendo descartada por consumidores	<i>in-line</i>	
5	Responsabilidade social	Identificar a quantidade de medicamento Sólido está sendo descartada por clientes	<i>in-line</i>	
6	Responsabilidade social	Identificar a quantidade de medicamento está sendo descartada por consumidores	<i>in-line</i>	
7	Responsabilidade social	Identificar a quantidade de medicamento está sendo descartada por clientes	<i>in-line</i>	
8	Captar novos consumidores	Avaliar se houve aumento no número de novos consumidores a partir do Programa	<i>on-line</i>	
9	Avaliar o reconhecimento da marca socialmente responsável	Verificar se a implantação do Programa refletiu no reconhecimento da marca como socialmente responsável	<i>on-line</i>	
10	Avaliar a Receptividade do Programa	Verificar junto aos consumidores atuais se houve receptividade do Programa	<i>on-line</i>	
11	Sensibilizar a Comunidade	Orientar e prestar informações às partes Interessadas sobre o tema do descarte adequado de medicamentos vencidos	<i>on-line</i>	
12	Aumentar as vendas (faturamento)	Transformar clientes em consumidores e aumentar as vendas	<i>on-line</i>	
13	Fidelizar consumidores	Verificar se os consumidores estão utilizando o benefício de fidelização.	<i>on-line</i>	

Tabela 1 - Informações básicas indicadores de qualidade

Fonte: autores, 2013

Após a definição da relação do indicador com o ambiente, foi definida a estrutura do indicador. A estrutura é composta por 3 (três) componentes: elemento, fator e medida (tabela 2). O elemento diz respeito ao contexto que caracteriza o indicador. O fator relaciona duas ou mais variáveis em um mesmo elemento. Por fim, a medida é a definição das unidades com as quais se medem os fatores (PALADINI, 2011).

Indicador	Elemento	Fator e medida
1	Tipo de medicamento descartado	Quantidade de medicamentos vencidos recebidos por tipo de produto por mês.
2	Medicamento Líquido descartado	Percentual de medicamento Líquido recebido por consumidor cadastrado por mês
3	Medicamento Líquido descartado	Percentual de medicamento Líquido recebido por cliente não cadastrado por mês
4	Medicamento Sólido descartado	Percentual de medicamento Sólido recebido por consumidor cadastrado por mês
5	Medicamento Sólido descartado	Percentual de medicamento Sólido recebido por cliente não cadastrado por mês
6	Medicamento descartado	Quantidade de medicamento vencido recebido por consumidor cadastrado por mês
7	Medicamento descartado	Quantidade de medicamento vencido recebido por cliente não cadastrado por mês
8	Novos Consumidores	Número de novos consumidores a partir das campanhas de sensibilização e parcerias institucionais por mês
9	Responsabilidade Social	Percentual de impacto do programa no reconhecimento da marca como socialmente responsável por ano
10	Descarte por consumidores atuais	Percentual dos consumidores atuais que descartam medicamentos pelo programa por mês
11	Palestras de Sensibilização	Número de palestras realizadas para Sensibilização das partes interessadas da organização por mês
12	Vendas realizadas	Percentual de aumento das vendas a partir da implantação do programa de desconto do descarte por mês
13	Fidelização	Número de consumidores que utilizaram cupom de desconto por mês

Tabela 2 - Estrutura dos indicadores de qualidade

Fonte: autores, 2018

O acompanhamento destes indicadores será utilizado para poder comparar o resultado obtido com a meta/padrão estabelecido na Tabela 1, e avaliar possíveis melhorias relacionadas ao Programa Papa-pílula do SESI/SC. Na próxima seção, serão apresentadas possíveis melhorias relacionadas a cada um dos indicadores propostos.

5. Melhorias associadas aos indicadores propostos

Definida a relação com o ambiente e a estrutura dos indicadores, é possível associar melhorias ao Programa Papa-pílula. Para facilitar a busca das informações, será necessário que seja adicionado à caixa coletora, um computador para armazenar as informações de código de barra do produto descartado, a classificação da pessoa que está descartando (cadastrado ou não no programa de desconto), quantidade de pontos acumulados do descarte realizado, e, quantidade de pontos acumulados. No sistema de informação de vendas será necessário incluir algumas informações: Consumidor fez o descarte de medicamento vencido? Quantos pontos há no cartão de desconto? Resgatar pontos?

Na Tabela 3, estão demonstradas as melhorias associadas a cada indicador.

Indicador	Indicador	Padrão	Melhoria associada
1	Quantidade de medicamentos vencidos recebidos por tipo de produto por mês.		Identificar os tipos de produtos que estão sendo descartados para que se possa comunicar aos laboratórios e analisar possibilidade de fracionamento (sólidos), redução da concentração (sólido), ou redução do volume (líquidos).
2	Percentual de medicamento Líquido recebido por consumidor cadastrado por mês		Aumento da quantidade de medicamento líquido descartado por consumidores cadastrados na farmácia.
3	Percentual de medicamento Líquido recebido por cliente não cadastrado por mês		Aumento da quantidade de medicamento líquido descartado por clientes não cadastrados na farmácia.
4	Percentual de medicamento Sólido recebido por consumidor cadastrado por mês		Aumento da quantidade de medicamento sólido descartado por consumidores cadastrados na farmácia.
5	Percentual de medicamento Sólido recebido por cliente não cadastrado por mês		Aumento da quantidade de medicamento sólido descartado por clientes não cadastrados na farmácia.
6	Quantidade de medicamento vencido recebido por consumidor cadastrado por mês		Aumento da quantidade de medicamento descartado por consumidores cadastrados na farmácia.
7	Quantidade de medicamento vencido recebido por cliente não cadastrado por mês		Aumento da quantidade de medicamento descartado por consumidores cadastrados na farmácia.
8	Número de novos consumidores a partir das campanhas de sensibilização e parcerias institucionais por mês		Aumento do número de consumidores cadastrados a partir do Programa Papa-pílula.
9	Percentual de impacto do programa no reconhecimento da marca como socialmente responsável por ano		Reconhecimento do SESI/SC como empresa socialmente responsável através de pesquisa de mercado.
10	Percentual dos consumidores atuais que descartam medicamentos pelo programa por mês		Aumento na adesão dos consumidores ao Programa Papa-pílula.
11	Número de palestras realizadas para Sensibilização das partes interessadas da organização por mês		Aumento no descarte de medicamentos vencidos
12	Percentual de aumento das vendas a partir da implantação do programa de desconto do descarte por mês		Aumento nas vendas a partir do Programa Papa-pílula.
13	Número de consumidores que utilizaram cupom de desconto por mês		Aumento no uso de cupom de desconto.

Tabela 3 - Melhoria associada ao indicador

Fonte: autores, 2018

6. Considerações Finais

A contribuição social da qualidade visa transformar os clientes em consumidores por meio da exposição de ações sociais realizadas pelas organizações. Considerando a responsabilidade social e a preservação do meio ambiente, temos atualmente uma preocupação latente em relação aos efeitos da degradação ambiental no mundo, principalmente quando se refere ao

descarte incorreto de medicamentos, resíduos químicos que causam problemas de contaminação no meio ambiente.

Os consumidores estão preocupados com o meio-ambiente e esta preocupação se refletiu nas empresas que estão buscando formas de atuação social e ambientalmente responsável. Nos serviços de saúde, o surgimento da Logística Verde baseada nos conceitos da Logística Reversa do Pós-consumo despertou a atenção dos órgãos regulamentadores.

Para farmácias e drogarias, a resolução da ANVISA RDC 44/09, no Art. 93 permite participar do programa de coleta de medicamentos vencidos para descarte pela comunidade, por entender que esta ação é pró-ativa na preservação da saúde pública e na manutenção da qualidade do meio ambiente.

Para atender ao objetivo desta pesquisa foram desenvolvidos e sugeridos 13 (treze) indicadores para avaliar a qualidade do programa Papa-pílula implantado nos serviços de farmácias do SESI/SC, com objetivo de conscientizar, facilitar e incentivar o destino correto de medicamentos domésticos vencidos.

Cabe destacar que este o programa está em fase inicial, onde os gestores mantêm apenas registros da quantidade total descartada, não vinculando ao sistema de informação, nem mesmo informando aos laboratórios o que está sendo descartado.

Para definir os indicadores, foi necessário determinar a relação destes indicadores com o ambiente sob avaliação. Foram identificados os objetivos do programa, e descritas as justificativas, para que os autores pudessem identificar em qual ambiente se encontravam e quais os padrões de avaliação (tabela 01). A partir destas informações foi possível determinar a estrutura dos indicadores (tabela 02), e as melhorias associadas a cada indicador (tabela 03).

Com isto, os autores sugerem a avaliação do programa sob a ótica estratégica, buscando a integração das partes interessadas (sociedade, empresa, laboratórios) deste programa. Foi sugerida também, a criação de programa de pontuação (bonificação) para incentivar o descarte de medicamentos vencidos, adicionar benefício ao consumidor, e transformar clientes em consumidores.

Acredita-se que, a geração de resíduos e o descarte doméstico de medicamentos é uma das questões para ser amplamente discutida e estudada em nível de saúde pública pelos órgãos regulamentadores e também pelas organizações vinculadas aos serviços de saúde. A responsabilidade deve ser compartilhada e coletiva para minimizar o uso excessivo de medicamentos pela população e reduzir as contaminações do meio ambiente.

Referências

ALVARENGA, L. S. V.; NICOLETTI, M. A. Descarte doméstico de medicamentos e algumas considerações sobre o impacto ambiental decorrente. Revista Saúde-UnG, v. 4, n. 3, p. 34-39, 2011.

ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Portaria nº 344 Dispõe sobre o regulamento técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos ao controle especial. Diário Oficial da União. 12 de maio de 1998.

ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 306. Dispõe sobre o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde a ser observado em todo o território nacional, seja na área pública, seja na privada. Diário Oficial da União. 07 de dezembro de 2004.

BENJAMIN, A. H. D. V. O princípio poluidor-pagador ea reparação do dano ambiental. 1993.

BOER, N.; DE OLIVEIRA FERNANDES, B. Descarte de medicamentos: um modelo de logística reversa. Congresso Internacional Responsabilidade e Reciprocidade, 2012. p.504-507.

BRASIL. Lei nº 9.605. Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de conduta e atividades lesivas ao meio ambiente. Diário Oficial da União, 12 de fevereiro de 1998.

BUENO, C. S.; WEBER, D.; OLIVEIRA, K. Farmácia caseira e descarte de medicamentos no bairro Luiz Fogliatto do município de Ijuí-RS. Rev Cienc Farm Basica Apl, v. 30, n. 2, p. 75-82, 2009.

CHAGAS, C. W.; DOS SANTOS GRACCO, A. S. D. A logística reversa depós-consumo e a política nacional de resíduos sólidos derivados dos serviços de saúde, Paiva, vol. 2, no. 6, pp. 14-22, 2012.

COLOMBO, S. O princípio da precaução no Direito Ambiental. REMEA-Revista Eletrônica do Mestrado de Educação Ambiental, v. 14, 2012.

FALQUETO, E.; KLIGERMAN, D. C.; ASSUMPCÃO, R. F. Como realizar o correto descarte de resíduos de medicamentos. Ciência & Saúde Coletiva, v. 15, n. supl 2, p. 3283-3293, 2010.

FNQ. Critérios de Excelência 2010. 2010. ISBN 978-85-60362-77-6.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LACERDA, L. Logística reversa: uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais. Centro de Estudos em Logística–COPPEAD, p. 3, 2002.

MELO, V. et al. Descarte de Medicamentos vencidos por usuários residentes na cidade de São Paulo. XIV Congresso Paulista de Farmacêuticos-VI Seminário Internacional de Farmacêuticos e EXPOFAR, 2005.

MILARÉ, É. Princípios fundamentais do direito do ambiente. Revista dos Tribunais, v. 756, p. 53, 1998.

MUELLER, C. F. Logística reversa meio-ambiente e produtividade. Grupo de Estudos Logísticos-UFSC, Florianópolis, 2005.

PALADINI, E. P. Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos. 2ª. Atlas, 2011.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. Caracterização da Pesquisa em Contabilidade. In. BEUREN, Ilse Maria (Org). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa Social: métodos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

SESI/SC. Serviço Social da Indústria de Santa Catarina. Cartilha informativa do Programa Papapílula. Disponível em : <http://www.papapilula.com.br>. Acesso em 11/08/2018.

VAZ, K. V.; DE FREITAS, M. M.; CIRQUEIRA, J. Z. Investigação sobre a forma de descarte de medicamentos vencidos. Cenarium Farmacêutico, v. 4, Mai/Nov 2011.