



Ana Rita Lopes Marques

Relatório de Estágio em Distribuição Grossista de Medicamentos

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Olga Simões e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Rita Lopes Marques

Relatório de Estágio
Em Distribuição Grossista de Medicamentos

Plural - Cooperativa Farmacêutica, CRL

12 de janeiro de 2015 a 13 de março de 2015

Relatório realizada no âmbito da unidade Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientada pela Doutora Olga Simões Sousa apresentada à Faculdade de Farmácia Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Rita Lopes Marques, estudante de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número de estudante de 2010142683, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais

Coimbra, 11 de Setembro de 2015.

(Ana Rita Lopes Marques)

Estágio Curricular em Distribuição Grossista de Medicamentos, efetuado na Plural - Cooperativa Farmacêutica, CRL, em Coimbra, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia Universidade de Coimbra

O Orientador de Estágio

(Dra. Olga Simões)

O Autor do Relatório

(Ana Rita Lopes Marques)

Não foi muito longa a minha passagem pela

Plural, mas deixo aqui os meus sinceros agradecimentos.

À Dr. Olga Simões pelo acolhimento, disponibilidade, apoio e simpatia.

À minha colega de estágio e a todos os colaboradores que fizeram com que todas as

horas que passei na Plural fossem de grande alegria e boa disposição.

É sem dúvida uma das coisas que levo com maior agrado deste estágio, todo o calor

humano e carinho que recebi.

A todo um muito obrigado!

Índice

Introdução.....	3
Análise SWOT.....	4
Pontos Fortes.....	4
Pontos Fracos.....	6
Oportunidades.....	7
Ameaças.....	8
Conclusão.....	10
Bibliografia.....	11

Lista de Acrónimos

MICF – Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas

DT – Diretor Técnico

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

GAP – Gabinete de Apoio Personalizado

PVP – Preço de Venda ao Público

Introdução

A distribuição grossista representa nos dias de hoje um importante elo de ligação entre as indústrias e as farmácias comunitárias e hospitalares. Desta forma o exercício da profissão farmacêutica fica de certo modo simplificado uma vez que facilita o acesso ao medicamento.

As farmácias deixaram de conseguir física e economicamente a aquisição permanente de muitos medicamentos e produtos devido ao um número crescente de especialidades farmacêuticas. Surgiu assim a necessidade, por parte do farmacêutico comunitário, de conseguir ter acesso em tempo útil a medicamentos e produtos, tendo para isto sido criadas as cooperativas farmacêuticas. Actualmente o mercado da distribuição de medicamentos é dominado em 40% por estas cooperativas.

A Plural - Cooperativa Farmacêutica, CRL, resultou da fusão por incorporação da Cofarbel, Crl e da Farcentro, Crl, na Farbeira, Crl em 2006. Tem a sua sede em Coimbra e está presente em cerca de 75% do território nacional, com outros armazéns em Faro, Montijo, Covilhã, Santa Maria de Feira e Caldas da Rainha.

Uma das obrigações exigidas às empresas de distribuição farmacêutica, segundo o Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto, é “dispor permanentemente de medicamentos em quantidade e variedade suficientes para garantir o fornecimento adequado e contínuo do mercado geográfico relevante, de forma a garantir a satisfação das necessidades dos doentes”

O farmacêutico intervém directamente na distribuição grossista, pois segundo as normas de regulamentação desta actividade, a Portaria n.º 348/98, de 15 de Junho, “Em cada local de distribuição deverá ser nomeado um representante da gestão com autoridade e responsabilidade definidas para assegurar que o sistema de qualidade seja concretizado e mantido (...). Esta pessoa deve ser farmacêutico devidamente habilitado pela Ordem dos Farmacêuticos”

Eu escolhi fazer parte do meu estágio curricular na Plural porque, embora não tão comum, também é uma saída profissional possível do Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas, e com a qual não temos muito contacto durante o curso. Também por ter noção do mercado de trabalho actual não estar nos seus melhores dias é também útil ter noção das outras possibilidades que temos enquanto futuros farmacêuticos. Assim fiquei na esperança de conseguir acompanhar por perto o trabalho de um farmacêutico na área da distribuição, assim como perceber toda a dinâmica da empresa.

I. Análise SWOT

I.1. Pontos Fortes

I.1.1. Farmacêutico como Director Técnico

Uma das obrigações impostas aos armazéns de distribuição por grosso é que o DT seja farmacêutico, o que faz todo o sentido, pois sendo o farmacêutico o especialista do medicamento conhece-o como ninguém, sabe as suas especificidades e características. Num armazém onde estão milhares de medicamentos é muito importante a maneira como são guardados e arrumados. É importante saber a que temperatura e humidade devem ser acondicionados, no caso dos produtos químicos é de extrema importância saber o que fazer em caso de derrame e saber de que produtos devem estar separados. Também a rotatividade dos medicamentos deve ser tida em atenção e é importante conseguir prever os produtos que mais vão sair em determinada época do ano de modo a facilitar o aviamento. Isto porque existem máquinas automáticas e semiautomáticas, estando os medicamentos que são mais pedidos localizados nas automáticas.

I.1.2. Perceber a dimensão da empresa

Antes deste estágio não tinha a noção que a Plural tinha tantos associados e prestava tantos serviços, pois sendo uma cooperativa farmacêutica, tinha a ideia que seria algo mais pequeno e que operaria de forma limitada no território nacional. Também por ter feito o estágio na sede da empresa, consegui perceber a dimensão da empresa, a grande quantidade de pessoas que emprega, de rotas de distribuição para as farmácias e da enorme logística que tudo isto acarreta.

I.1.3. Política da Qualidade

Hoje em dia é cada vez mais exigido e benéfico para as empresas uma boa gestão de qualidade, pois permite que os clientes tenham mais confiança e melhora muito a imagem que a empresa transpõe, para além de gerar processos de melhoria continua. Na Plural, foi-me dado a conhecer o seu manual da qualidade, o qual é constituído por requisitos das “Boas Práticas de Distribuição”, pela legislação aplicável à prática de distribuição de medicamentos e pela ISO 9001 (conjunto de normas que certificam o Sistema da Qualidade da organização).

O objectivo no manual é descrever as características, organização e responsabilidades da empresa de modo a facilitar a gestão dos recursos humanos e materiais e dos processos de trabalho. O cumprimento deste manual é de carácter obrigatório para todos os colaboradores no exercício das suas funções e responsabilidades, na sua organização e relação com os fornecedores e clientes. O DT do armazém tem um papel fundamental não só na elaboração do manual da qualidade assim como na sua execução e actualização constante.

Ao analisar o manual da qualidade da Plural consegui perceber melhor em que se baseia e como é elaborado. Através da disciplina de Gestão e Garantia de Qualidade, eu já tinha conhecimento, na teoria, de alguns destes requisitos e normas, que ficaram bem mais consolidados observando a sua aplicação prática.

1.1.4. Proximidade com as farmácias

É bastante importante para uma empresa conseguir manter uma relação próxima com o cliente, e desde o início do estágio fui-me apercebendo que a Plural consegue esta interacção com as farmácias associadas. Grande parte disto é conseguido com o gabinete de apoio personalizado (GAP), para onde farmácias telefonam caso tenham algum pedido de medicação, produto, dúvida ou mesmo até para pedir medicamentos urgentes que ainda possam ser juntados à encomenda. Também através do departamento das reclamações e devoluções, para onde as farmácias enviam medicamentos que chegam danificados ou que simplesmente já não são precisos devido, por exemplo, à desistência do utente.

Grande parte do crescimento da empresa deve-se a esta proximidade, não só possível de perceber pela quantidade de pessoas que trabalham no GAP, como pelo novo investimento feito pela Plural num melhor sistema de atendimento telefónico, de modo a que as questões que as farmácias têm sejam respondidas o mais atempadamente e da melhor forma possível.

1.1.5. Logística Inversa

Quando se fala em distribuição de medicamentos pensa-se na ligação entre as indústrias farmacêuticas e as farmácias. Mas o sentido inverso também é feito pelas empresas de distribuição e também é bastante importante. Os medicamentos podem ser devolvidos pelas farmácias devido causas como: estarem danificados, não conformes ou fora do prazo de validade, ou devido a circulares emitidas pelo INFARMED ou detentor de AIM em que pede para se proceder à recolha um ou mais lotes de um dado medicamento.

Da minha curta passagem por este departamento, foi-me possível perceber que existem muitas exigências por parte das indústrias para receberem estes medicamentos de volta. Existe também um enorme número de medicamentos e laboratórios, pelo que toda a logística inversa tem de ser muito bem organizada, de modo a conseguir cumprir todas as condições exigidas pelos laboratórios, pois são diferentes entre si.

1.2. Pontos fracos

1.2.1. Pouca aplicação científica no dia-a-dia

Apesar de, enquanto especialista do medicamento, o farmacêutico ser a pessoa mais indicada para a direcção técnica de um armazém grossista, senti que são colocados poucas vezes em prática os conhecimentos científicos que adquirimos durante a nossa formação.

1.2.2. Noção do que a DT faz na teoria

Logo no primeiro dia percebi que a DT é uma pessoa bastante ocupada e atarefada, pelo que não me foi possível acompanhar o seu trabalho de perto durante o estágio. Percebo também que se tornaria algo complicado, uma vez que é um trabalho que passa muito pela gestão, o que implica bastantes reuniões, sendo que seria difícil para um estagiário acompanhar. Deste modo as funções de um DT de um armazém grossista foram-me apresentadas na teoria.

1.2.3. Rotina

Sendo bastante difícil conseguir acompanhar o trabalho da DT de perto, o trabalho que desenvolvi na Plural foi bastante rotineiro, acabando por ser de ajuda na reposição dos medicamentos nas máquinas, triagem das devoluções e reclamações e arrumação das mesmas. Isto por vezes tornou-se um pouco desmotivante pois não é este o trabalho que um farmacêutico pode fazer nesta área. Apesar de ter noção que também foi importante para perceber a dinâmica da empresa.

I.3. Oportunidades

I.3.1. Mais-valia para trabalhar em farmácia comunitária:

Conhecimento dos medicamentos: durante o estágio passei mais tempo nas reclamações e devoluções o que me permitiu conhecer bastantes medicamentos e familiarizar-me com as embalagens e nomes comerciais, o que será bastante útil para o estágio na farmácia comunitária. O facto de ser um armazém que fornece bastantes farmácias faz com que tenha uma enorme diversidade de produtos, muitos dos quais não tinha conhecimento da sua existência. Também fiquei a ter uma melhor noção dos produtos mais pedidos pelas farmácias, que são os medicamentos para o tratamento da hipertensão arterial e diabetes, seguidos dos antigripais e medicamentos usados para o alívio dos sintomas da gripe e constipação (pois o estágio foi feito no inverno).

Funcionamento das encomendas: tive também contacto com o modo como os medicamentos chegam ao armazém vindos da indústria e de como saem para as farmácias, ou seja, o ciclo de transporte do medicamento. Isto poderá ser importante, pois permite entender como as encomendas ocorrem e os possíveis erros que podem acontecer.

Armazenamento e gestão de stock: como já referi anteriormente a Plural tem uma grande diversidade de produtos, e sendo o armazém de Coimbra o principal, este tem armazenado muitos milhares de medicamentos. De modo a garantir que o aviamento das encomendas é feito de modo mais célere possível, a forma como os medicamentos estão armazenados é crucial. Para isto a Plural dispõe de um sistema totalmente automatizado, onde estão os medicamentos com maior rotatividade e de um sistema semi-automatizado, em que o *picking* dos produtos é feito manualmente e é controlado com o aparelho de radiofrequência que certifica que o produto e quantidade pedida seguem para o local correcto. Foi-me possível perceber que é preciso uma boa gestão e coordenação para que tudo isto aconteça correctamente. Pois o tempo que medeia o pedido de medicação e o seu aviamento e saída do cais não é muito, o que permite que as farmácias recebam a medicação com relativa brevidade.

Também valorizei bastante a forma como é feita a gestão de *stocks*, pois o sucesso da Plural de certo modo está em garantir que têm os produtos que as farmácias precisam. Também é importante assegurar que os *stocks* inseridos no sistema sejam iguais aos *stocks* físicos, para que não haja o risco das farmácias pedirem medicamentos que estariam disponíveis no sistema mas que na realidade não existem. Para garantir que isto não acontece faz-se um inventário completo anual, e várias contagens durante o ano e quando

necessário. Nestes inventários também é tido em atenção o prazo de validade e PVP para que produtos com prazos de validade curta ou preços desactualizados não estejam misturados com os outros.

Eu valorizei e aprendi bastante ao observar a forma em como tudo isto é feito. Uma vez que é de grande importância para a empresa, existem procedimentos elaborados e muito completos que os colaboradores devem seguir. Tudo isto faz com que a confiança que as farmácias têm na Plural seja maior, aumentando assim a fidelidade e sucesso da empresa.

1.3.2. Ter iniciativa para trabalhar

Como foi dito anteriormente, durante o estágio não passei muito tempo com a DT devido aos seus muitos deveres, pelo que, houve alturas em que tinha poucas tarefas atribuídas e, por isso, tive de ser eu a procurar alguma coisa para fazer. Tentei ajudar sempre em alguma coisa que fosse precisa, e com isso, aprender sempre alguma coisa nova com os colaboradores, como por exemplo, aprendi a trabalhar com os aparelhos de radiofrequência que usam para o aviamento e arrumação dos medicamentos nas máquinas semi-automáticas.

1.4. Ameaças

1.4.1. Poucos farmacêuticos:

Quando escolhi fazer este estágio tinha a ideia de que existiam mais farmacêuticos a trabalhar na área da distribuição de medicamentos. No caso da Plural, e penso que na maioria das empresas de distribuição, os farmacêuticos aí existentes ocupam cargos de direcção técnica, como assim deve ser, e na direcção da empresa. Eu acho que deveriam existir mais farmacêuticos nesta área, não só por conhecerem melhor que ninguém o medicamento em si, mas também o mercado. Foi possível aperceber-me disto ao ver o enorme trabalho e tarefas delegadas que a DT do armazém de Coimbra tem.

1.4.2. Diminuição das margens de comercialização:

Uma ameaça à empresa em si e um dos problemas que as distribuidoras de medicamentos têm vindo a travessar é a diminuição das margens de comercialização. Estas margens que estão progressivamente mais pequenas tanto para os distribuidores como para as farmácias. Uma das formas de ultrapassar isto e que me foi dado a conhecer na Plural são, por exemplo, descontos de quantidade (ex. stocks de grupo). A revisão das rotas é também

bastante importante, pois algumas podem não ser rentáveis ou até mesmo dar prejuízo, fazendo-se assim a rectificação das mesmas contando, por exemplo, os quilómetros e facturação de cada farmácia.

1.4.3. Pouca formação em gestão:

O trabalho da DT que me foi dado a conhecer passa muito por uma gestão não só de produtos e equipamentos, como também de pessoas e processos. Uma das faltas do MICF é a existência de disciplinas como gestão e logística, pois o farmacêutico dos dias de hoje, e não só na área da distribuição mas também de farmácia comunitária ou indústria, tem de saber gerir muito bem tanto produtos como pessoas. Penso que isto poderia ser uma grande mais-valia e tendo em conta o desemprego cada vez maior, pois poderíamos conseguir alcançar mais cargos de direção que actualmente são ocupados por outros profissionais mais vocacionados.

Conclusão

Terminado o meu estágio posso concluir que, durante os dois meses em que estive na Plural, evolui bastante não só a nível curricular e profissional mas também a nível pessoal. Gostaria de salientar a ajuda que tive de todos os colaboradores, que procuraram sempre transmitir-me tudo aquilo que sabiam de forma facilitar as tarefas que me eram propostas.

Fiquei a ter outra ideia desta cooperativa, pois pensava que era bem mais pequena. Algo que não corresponde à verdade, pois, para além de ter sofrido alterações de modo a ficar cada vez mais moderna e competitiva, também fiquei a saber que a sede vai mudar de armazém, uma vez que o atual já é bastante pequeno para o crescimento que a Plural teve.

Em relação ao farmacêutico na área da distribuição grossista, este deve ser um profissional bastante versátil e organizado, pois são muitas as tarefas que lhe são delegadas. Não basta apenas perceber da parte científica, é preciso também ter uma boa noção de gestão e logística.

Apesar de não ter feito propriamente as tarefas que um farmacêutico faz nesta área, foi importante para conseguir perceber a dinâmica e estrutura da empresa. Todo o trabalho que tive na Plural deixou-me mais capacitada para o estágio na farmácia comunitária assim como para o mercado de trabalho que me espera.

Bibliografia

Portaria n.º 348/98, de 15 de Junho – acedido a 18 de julho de 2015
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_III/portaria_348-98.pdf

A sustentabilidade das farmácias e o medo dos medicamentos caros – acedido a 19 de julho de 2015
http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/articleFile638.pdf

MAGALHÃES, José Miguel Fernandes De - Planeamento de rotas para a distribuição farmacêutica. 2004) 120.