



João Luís de Macedo Alves

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Cláudia Barros e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

João Luís de Macedo Alves

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dra. Cláudia Barros e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**A Orientadora de Estágio,**

---

(Dra. Cláudia Barros)

**O Aluno,**

---

(João Luís de Macedo Alves)

Eu, João Luís de Macedo Alves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011118063, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de 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, 26 de junho de 2015.

---

(João Luís de Macedo Alves)

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar ao Dr. António Pereira Névoa, Diretor Técnico da Farmácia Barreiros, pela oportunidade de estagiar nesta farmácia, bem como pela amabilidade com que me recebeu.

À Dr.<sup>a</sup> Cláudia, em especial, por toda a ajuda, conhecimentos transmitidos, apoio e simpatia sempre demonstrados.

A todos os elementos da equipa da Farmácia, por terem tornado estes quatro meses de estágio numa experiência gratificante, pela sabedoria, pelo acompanhamento e disponibilidade constantes, e pela forma ímpar como me acolheram.

## Índice

Lista de Abreviaturas.....	6
1. Introdução.....	7
2. Farmácia Barreiros .....	7
3. Análise SWOT .....	8
3.1. Pontos Fortes.....	9
3.2. Pontos Fracos .....	13
3.3. Oportunidades .....	15
3.4. Ameaças.....	16
4. Considerações Finais.....	18
5. Bibliografia.....	19

## **Lista Abreviaturas**

**FB** – Farmácia Barreiros

**MSRM** – Medicamentos sujeitos a receita médica

**MNSRM** – Medicamentos não sujeitos a receita médica

## 1. Introdução

O estágio em farmácia comunitária realiza-se no final do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) e revela-se de grande importância, pois traduz-se no primeiro contacto que os estudantes têm com a realidade profissional.

O estágio passa pela aplicação de grande parte dos conhecimentos teóricos e práticos aprendidos e por todos os desafios enfrentados que fazem o dia a dia de uma farmácia. Assim, é possível melhor entender o papel do farmacêutico para com a sociedade. Em grande parte dos casos este é o primeiro profissional a ser consultado antes do utente se dirigir a outras organizações do Sistema Nacional de Saúde. Contudo, e erradamente, o farmacêutico é visto como um profissional que apenas cede medicamentos. A verdade é que é um profissional de saúde que está inserido no circuito do medicamento, ocupando a posição de o dispensar corretamente, segundo as boas práticas de farmácia. A promoção e prevenção da saúde parte, deste modo, do papel ativo do farmacêutico que irá informar e aconselhar o utente (1).

Com este relatório pretende-se registar o trabalho desenvolvido no estágio efetuado na Farmácia Barreiros, no Porto, de março a junho de 2014. Tem por base a análise *Swot* da farmácia em questão, nomeadamente a identificação dos pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças detetados.

## 2. Farmácia Barreiros

A Farmácia Barreiros (FB) encontra-se situada na Rua de Serpa Pinto nº12, na Ramada Alta, Porto. Desde que o Dr. António Pereira Névoa, atual proprietário e diretor técnico, tomou posse, que a inovação e crescimento são uma face forte esta farmácia. Com uma arquitetura arrojada e semelhante a um monumento icónico da cidade, a Casa da Música, esta farmácia fica certamente na memória de quem quer que por ali passe.

A farmácia tem quatro pisos. O piso subterrâneo é constituído essencialmente pelo armazém, por uma ampla sala de trabalho e por dois elevadores. No piso zero encontra-se a área de atendimento ao público, constituída por oito balcões de atendimento, vários lineares, uma casa de banho e o gabinete do utente. Ainda neste piso, encontra-se o *back-office* e o gabinete da direção técnica. O primeiro piso é constituído pela área da contabilidade e

receituário, pelo gabinete do diretor técnico, por três laboratórios de manipulação (um laboratório de homeopatia e dois laboratórios de manipulação de medicamentos), por instalações sanitárias e pelo *robot*. No segundo piso encontram-se vários gabinetes usados, por exemplo, para formações internas da equipa e para consultas externas de nutrição. Anexado à farmácia, existe um pequeno edifício constituído por uma cozinha e uma casa de banho.

Esta é uma farmácia que fornece vários serviços à sociedade, desde a dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), aconselhamento veterinário, homeopatia, preparação de manipulados, determinação de parâmetros bioquímicos e medição da tensão arterial, venda de uma vasta gama de dermocosmética e puericultura, tendo também disponível uma página na internet (<https://www.farmaciarreiros.com>), onde é possível fazer compras *on-line*.

A Farmácia Barreiros está aberta 24 horas por dia, durante os 365 dias do ano (2).

### 3. Análise Swot

A análise *SWOT* é uma estratégia de análise que pode ser aplicada a pessoas, produtos, serviços, mercados e empresas, no sentido de atingir determinados objetivos futuros. O termo *SWOT* é uma sigla proveniente do inglês e acrónimo de “*Strengths*” (Forças), “*Weaknesses*” (Fraquezas), “*Oportunities*” (Oportunidades) e “*Threats*” (Ameaças). Este método baseia-se, assim, na identificação dos fatores condicionantes do meio interno, pontos fortes e fracos, e dos condicionantes externos, oportunidades e ameaças, de um objeto de estudo. Através da identificação e contextualização destas condicionantes é possível criar uma estratégia de potencialização do objeto de estudo, que consiste na valorização dos pontos fortes, redução dos pontos fracos, exploração das oportunidades e avaliação das ameaças (3,4).

Segue-se, desta forma, a análise *SWOT* desenvolvida ao longo do estágio curricular efetuado na Farmácia Barreiros, na qual são desenvolvidos os pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças (**Tabela 1**).

**Tabela 1****Pontos Fortes**

- Instalações e equipamento;
- Gestão de stocks;
- Laboratório de manipulados;
- Receituário;
- Entrega ao domicílio;
- Promoção de saúde e rastreios;
- Formações.

**Pontos Fracos**

- Atendimento farmacêutico do estagiário;
- Quantidade elevada de estagiários;
- Falta de formação académica em algumas áreas.

**Oportunidades**

- Trabalho em equipa e dinamização profissional;
- Laboratório;
- Formação interna;
- Serviços prestados pela farmácia.

**Ameaças**

- Vasto leque de produtos;
- Tempo de estágio;
- Desfasamento entre a realidade do MICF e o mercado de trabalho;
- Poder económico da população;
- Conjuntura atual do setor.

### 3.1 Pontos Fortes

#### 3.1.1 Instalações e Equipamento

As instalações da FB são novas e modernas, sendo um bom exemplo do que deveria ser a farmácia do séc. XXI.

A área que constitui a entrada, os balcões, o gabinete do utente, a zona de veterinária e o quarto de banho, apresentam-se sempre limpos, com os profissionais apresentáveis e prontos a atender. Os produtos estão devidamente organizados e a sala de atendimento tem todo o material necessário à medição de parâmetros bioquímicos. Este é o primeiro passo para que o utente se sinta confortável e bem vindo à farmácia.

No que diz respeito ao atendimento, os profissionais dispõem de computadores com o software *Sifarma 2000*<sup>®</sup>, impressoras, telefones para contactar toda a farmácia, e outros se necessário. De maior valor entre todos os equipamentos, o robot é sem dúvida o elemento que faz a diferença em toda a farmácia. Este tem capacidade para armazenar automaticamente uma grande variedade de medicamentos, o que poupa tempo aos profissionais no armazenamento dos mesmos. Após esta ação, o robot cede sem esforço os medicamentos certos para a saída correcta, onde estará o farmacêutico pronto a dispensá-los. Isto permite que o atendimento seja mais rápido e que o tempo despendido possa ser dedicado ao utente.

Os laboratórios são três, um para medicamentos homeopáticos e dois para medicamentos manipulados. Todos estão devidamente equipados com material novo e seguem à risca as técnicas de produção do medicamento ou manipulado em questão.

### **3.1.2 Gestão de *stocks***

A gestão dos *stocks* na farmácia toma um papel muito importante, porque o consumidor espera sempre encontrar o que pretende e é esta capacidade de resposta que faz o negócio de uma farmácia ser, ou não, um bom negócio. A FB, para além de ter uma vasta gama de produtos, consegue repor, na grande maioria dos casos, o produto em falta rapidamente. A farmácia tem uma ótima relação com os armazenistas e empresas de distribuição, o que permite que um produto em falta de manhã, seja repostado facilmente à tarde. Para o utente, a gestão que é feita dos produtos torna-se uma clara melhoria dos serviços que uma farmácia pode apresentar e, neste caso, a FB é reconhecida por todos como um espaço onde se pode encontrar qualquer medicamento, a qualquer hora, sendo um espaço de referência na cidade.

### **3.1.3 Laboratório de Manipulados**

Como já referido, a FB detém um património tecnológico novo e moderno, o que permite a manipulação de medicamentos manipulados com alta qualidade.

Se por um lado é bom para a farmácia ter mais um serviço disponível para prestar ao utente, por outro também é bom para o negócio, permitindo outra fonte de rendimentos e um ponto de destaque quanto à concorrência. De facto, este é mais um ponto de referência que a

distingue de quase todas as outras, sendo que, quando alguém necessita de um manipulado, recorrentemente se dirige a esta farmácia logo de imediato.

De salientar que todos os produtos são duplamente verificados e seguem regras estritas de produção e embalagem, garantindo ao utente a qualidade que procura e, conseqüentemente, uma imagem muito positiva da farmácia.

### **3.1.4 Receituário**

O receituário deve ser organizado antes de ser entregue ao centro de conferências de faturas e é neste ponto que a farmácia pode receber as participações do estado. Contudo, por muitas vezes, as receitas podem ser devolvidas por estes centros, caso não se encontrem regularizadas.

A fim de diminuir a quantidade de receitas devolvidas, e assim melhorar toda a dinâmica da farmácia, as receitas, aquando da dispensa do medicamento, são verificadas pelo farmacêutico. Após o dia de trabalho, o conjunto de receitas do farmacêutico são corrigidas por um outro colega e no dia seguinte de manhã há um responsável por separá-las de acordo com os organismos que as participam. Este método apresenta-se como um meio inteligente de organizar o receituário, pois, por um lado, há menos erros, logo menos receitas devolvidas, e, por outro, menos tempo despendido na sua organização.

Numa farmácia como esta, onde a quantidade de receitas é imensa, deixar o trabalho acumular para o final do mês não é, de todo, uma opção, sendo a organização uma constante.

### **3.1.5 Entrega ao Domicílio**

A farmácia, sob os pilares inovadores e dinâmicos em que assenta, não se fica pela população comum que frequenta a farmácia. Apresenta um sistema dedicado à distribuição de medicamentos ao domicílio que passa, essencialmente, por lares e “casas de acolhimento”.

Tudo começa no andar do armazém, onde os pedidos são recebidos via fax ou *email* e a partir daí os medicamentos e outros produtos são separados e embalados, estando prontos a serem distribuídos. A distribuição fica a cargo de um funcionário que os entrega pessoalmente.

### **3.1.6 Promoção de Saúde e Rastreios**

Tendo em vista aproximar-se o mais possível da comunidade, a FB toma como iniciativa a promoção de saúde e bem estar da mesma. Assim, permite ao farmacêutico ter um papel mais ativo e interventivo no seio da sociedade, uma vez que entra em contacto direto com os utentes fora do ambiente da farmácia.

Através da realização de rastreios, a farmácia permite a todos efetuar a determinação de alguns parâmetros bioquímicos, como, por exemplo, medição da glicemia, colesterol total e triglicéridos. Desta forma, a farmácia encontrou um ponto forte onde o farmacêutico pode sair da sua zona de conforto e atuar preventivamente junto da população.

De registar a sua intervenção em contextos bastante diferenciados, como é o caso dos edifícios prisionais, onde, com alguma regularidade, efetua rastreios a indivíduos que, de outra forma, teriam muita dificuldade em efetuá-los.

Também de salientar a sua intervenção em juntas de freguesia, permitindo aos mais carenciados o acesso a um serviço de saúde de qualidade que é, ao mesmo tempo, gratuito.

### **3.1.7 Formações**

A aposta na formação é uma constante na FB.

Ao longo de todo o ano são frequentes e variadas as formações que os profissionais desta farmácia podem frequentar, inclusive os estagiários, seja por organização externa ou interna.

As formações internas revelam-se, deste modo, um ponto forte, pois permitem manter os profissionais da farmácia com informação atualizada e dúvidas esclarecidas, relativamente a produtos da farmácia e temas de saúde.

Estas formações podem ser organizadas tanto pela FB, como por entidades externas que apresentam o produto aos profissionais, sendo que estes podem esclarecer dúvidas e até experimentá-los.

Quanto às formações externas, estas são organizadas por empresas da indústria farmacêutica, ou então por órgãos oficiais ligados ao setor farmacêutico, pelo que a distribuição de profissionais pelas mesmas é feita cuidadosamente ao longo de todo o ano.

## **3.2 Pontos Fracos**

### **3.2.1 Atendimento farmacêutico do estagiário**

O atendimento farmacêutico assume maior relevância na área de Farmácia Comunitária e, como tal, envolve uma grande responsabilidade aquando da dispensa do medicamento. Sendo o farmacêutico o responsável por este ato, também é ele que irá informar, aconselhar e alertar o utente para o uso responsável dos medicamentos.

Contudo, o atendimento realizado pelo estagiário encontra-se muitas vezes comprometido, inicialmente, uma vez que a formação académica não permite a aplicação dos conhecimentos na parte prática e, em alguns casos, o estagiário inicia o atendimento com pouca preparação prévia.

Apesar disso, a FB presta um atendimento farmacêutico de qualidade, estando a equipa focada no bem-estar do doente e preparada para aconselhar e intervir em diversas áreas da saúde, bem como em ajudar o estagiário a colmatar as suas dificuldades iniciais.

### **3.2.2 Quantidade de Estagiários**

Para um estudante que está a terminar o curso, completar a sua formação num estabelecimento que lhe proporcione uma aprendizagem diversificada e com qualidade é um processo habitualmente desejado por todos. Por esse motivo, a FB é muito solicitada pelos estudantes. De registar que no espaço de janeiro a junho, a farmácia apresentou uma média de oito estagiários por mês.

Porém, este número excessivo de estagiários torna-se uma desvantagem, na medida em que, por vezes, as tarefas não chegam para todos.

### **3.2.3 Falta de formação académica em algumas áreas**

Durante todo o percurso académico no MICF os estudantes deparam-se com inúmeras áreas, sendo que nem todas são abordadas com a mesma frequência e profundidade.

Assim, observam-se bastantes dificuldades de resposta em atendimentos mais direcionados e específicos. Áreas como a puericultura, dermocosmética, veterinária, homeopatia e higiene dentária, são algumas das áreas com um vasto leque de produtos, para os quais só no estágio curricular se passa a conhecer as suas indicações, o que implica, por parte do estagiário, uma aprendizagem “quase” inicial e um atendimento ao público menos eficiente do que se pretenderia.

## **3.3 Oportunidades**

### **3.3.1 Trabalho em equipa e dinamização profissional**

Ao integrar a equipa de trabalho da FB, é possível aprender o funcionamento de toda a farmácia, dado que todos estão disponíveis para ajudar. É, sem dúvida, uma ótima oportunidade para entender o correto funcionamento dos profissionais nas suas áreas de trabalho e, deste modo, observar todos os processos existentes na farmácia.

A oportunidade reside na possibilidade de ver *in loco* o trabalho de um farmacêutico em farmácia comunitária e, mais concretamente, numa farmácia moderna e inovadora, numa farmácia de referência.

### **3.3.2 Laboratório**

Os laboratórios desta farmácia proporcionam uma experiência diferente. Por um lado, a quantidade de manipulados executados é elevada e com o material tecnológico moderno e atualizado que detém é possível melhorar as técnicas aprendidas; por outro, os preparados são muito variados, permitindo a aprendizagem de novos conhecimentos. Além disso, nestes laboratórios são manipulados medicamentos homeopáticos e manipulados, o que não é vulgar nas restantes farmácias.

### **3.3.3 Formação Interna**

Como já foi referido, a formação interna é um ponto muito importante para a FB já que permite a instrução e atualização de conhecimentos por parte de toda a equipa, levando a que se encontre sempre informada e atualizada. Dúvidas sobre produtos ou outros temas podem ser esclarecidas nas formações, numa perspetiva de evolução constante. Este ponto mostra o interesse da farmácia pelos seus funcionários, pelo público que recebe e mesmo pelos estagiários que têm aqui uma oportunidade única de melhorar os seus conhecimentos e a sua preparação para a sua futura atividade profissional.

### **3.3.4 Serviços Prestados pela Farmácia**

São muitos os serviços prestados por esta farmácia, sendo de salientar alguns como entregas ao domicílio, medição de parâmetros bioquímicos, preparação de manipulados, consultas, entre outros, que não são habituais em todas.

O atendimento, por parte dos profissionais, é muito atencioso e é possível encaminhar o utente para qualquer um destes serviços, sendo ainda possível apoiar este atendimento com serviços adicionais e específicos como é o caso da Ortopedia Barreiros e Óptica Barreiros, pertencentes ao grupo da farmácia.

## **3.4 Ameaças**

### **3.4.1 Vasto leque de produtos**

A FB, como já foi referido, alberga inúmeros produtos de todas as áreas.

Ainda que seja possível estar em contacto com a maior parte destes produtos antes de ir para o atendimento, perante o utente, a escolha do melhor produto ou a sua sugestão constitui sempre um desafio, levando a que nem sempre seja fácil essa selecção.

### **3.4.2 Desfasamento entre a realidade do MICF e o mercado de trabalho**

O desfasamento entre estas duas realidades é notório. Desde o primeiro dia, em que tudo é novidade, há uma sensação de insegurança e ansiedade quanto ao trabalho dentro de uma farmácia. Tal deve-se ao extenso programa teórico lecionado durante todos os anos do curso que, apesar de ser uma boa base teórica, nem sempre se coaduna com a realidade prática no mundo profissional, pois é muito diferente daquilo que é descrita.

### **3.4.3 Poder económico da população**

A população idosa constitui uma grande parte dos clientes de uma farmácia. De um modo geral, as possibilidades económicas não são elevadas, o que significa que muitas vezes o dinheiro que os idosos têm mal chega para os medicamentos que realmente precisam.

Muitos idosos têm patologias diversas, estão poli-medicados, e até com necessidades nutritivas, e é de referir que, grande parte das vezes, a opção são os medicamentos mais baratos ou até não levar os medicamentos prescritos, o que pode revelar um indício de uma quebra no equilíbrio da sociedade atual em que vivemos.

### **3.4.4 Conjuntura atual do Setor**

Atualmente, uma farmácia tem que ser gerida como outro qualquer negócio. Nos últimos anos, afetadas pela crise e outras decisões governamentais, as farmácias deparam-se com um cenário pouco animador. As margens de lucro são cada vez menores, os clientes não têm poder de compra e só aquelas que seguirem uma boa linha de gestão terão hipóteses de sobreviver neste mercado.

Assim, há farmácias que são afetadas a nível de *stocks* e até nos funcionários. É visível que muitas já não procuram contratar farmacêuticos, optando por técnicos de farmácia, o que compromete não só a classe farmacêutica, como setor, mas também o serviço prestado por aquelas.

Verifica-se, então, um novo desafio para os que acabam o curso no MICF, seja pela procura e exploração de novas áreas, dentro do ramo farmacêutico, seja pela procura de trabalho em mercados internacionais, fugindo a um que se encontra saturado.

## **4. Considerações Finais**

Como todo o estagiário, a ansiedade e medos do primeiro dia foram-se diluindo ao longo de todo o estágio.

Para mim, este seria a parte mais importante e mais emocionante de todo o curso.

Ao longo de todos os meses que estive na Farmácia Barreiros tive a oportunidade de ser recebido por uma equipa excepcional que de muitas formas me integrou e me fez sentir à vontade com aquela que pode vir a ser a minha profissão.

Este estágio permitiu-me entender o verdadeiro sentido de ser farmacêutico numa farmácia comunitária, avaliando-me e entendendo os requisitos necessários para ser um bom profissional. Para além disso, foi possível perceber a importância de conhecer novas áreas ligadas a farmácia, valorizar as competências de um profissional farmacêutico e perceber que este pode e deve sempre marcar-se pela qualidade e excelência que representa.

Concluindo, foi possível constatar a importância do farmacêutico na sociedade e, em particular, numa comunidade, ver o estado atual da sociedade em que vivemos e ver as necessidades do mercado a que um farmacêutico deve corresponder.

Rigor, qualidade e exigência são a chave do sucesso para o futuro.

## 5. Bibliografia

- 1 - Código Deontológico Da Ordem Dos Farmacêuticos, 3-4. Acessível em:  
[http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES\\_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico\\_OF.pdf](http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf). (Acedido a 6 de junho de 2015).
- 2 - Farmácia Barreiros. Acessível em: <https://www.farmaciabarreiros.com/historia.html>. (Acedido a 6 de junho de 2015).
- 3 - ARMSTRONG, M.A. (2006), *Handbook of Human Resource Management Practice*.
- 4 - KOTLER, P., KELLER, K.L., BRADY, M., GOODMAN, M., AND HANSEN, T. (2009), *Marketing Management*, Pearson Education.