



Ana Paula dos Santos Claro

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Rita Isabel Alves Nunes de Almeida e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



FFUC FACULDADE DE FARMÁCIA  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Paula dos Santos Claro

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de estágio realizado no âmbito da Unidade de Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Rita Isabel Alves Nunes de Almeida e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Coimbra, 2016

Eu, Ana Paula dos Santos Claro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010136019, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 16 de setembro de 2016.

---

(Ana Paula dos Santos Claro)

## **Agradecimentos**

*“If you’re comfortable, you’re not growing”* – John C. Maxwell

A vida é cheia de altos e baixos, alegrias e tristezas. Muitas vezes são os momentos maus que nos fazem crescer e que fazem com que passemos a dar mais valor aos momentos bons. Durante o meu percurso académico nem tudo foi fácil, mas tive que aprender e crescer com as adversidades, e sei que saio mais preparada para a vida do que quando entrei na Faculdade.

Agradeço a todas as pessoas que me apoiaram ao longo da minha caminhada, em primeiro lugar e sempre – a minha mãe, que sempre acreditou no melhor de mim, mesmo quando eu ainda não o via. Ao Diogo, meu pilar, que nunca me deixou desesperar, mesmo quando os problemas se acumulavam. Às minhas queridas colegas de curso, cujo apoio e compreensão sempre tive ao longo do meu percurso académico e que vão ficar para a vida, Mariana, Juliana e Vanessa.

Agradeço à Dra. Isabel Almeida, com quem passei a maior parte do tempo no estágio, e que sempre me prestou todo o auxílio necessário e respondeu a todas as minhas questões intermináveis.

Agradeço, igualmente, às restantes colegas de trabalho, pelo apoio e boa disposição, Dra. Rita Almeida, Dra. Catarina Lopes, Dra. Teresa Araújo, Leonor Ferreira e Bárbara Almeida.

Ana Claro

## Índice

<b>Abreviaturas</b> .....	2
<b>Introdução</b> .....	3
<b>Apresentação da Farmácia Central, 3NA – organização, recursos humanos e gestão</b> .....	4
<b>Análise SWOT</b> .....	6
<b>Análise SWOT do estágio – perspectiva pessoal</b> .....	7
<b>Pontos fortes</b> .....	7
<b>Pontos fracos</b> .....	12
<b>Oportunidades</b> .....	12
<b>Ameaças</b> .....	13
<b>Análise SWOT da Farmácia Central, 3NA – perspectiva do estagiário</b> .....	14
<b>Pontos fortes</b> .....	14
<b>Pontos fracos</b> .....	16
<b>Oportunidades</b> .....	17
<b>Ameaças</b> .....	17
<b>Perspetivas de futuro</b> .....	19
<b>Conclusão</b> .....	20
<b>Referências bibliográficas</b> .....	21
<b>Anexos</b> .....	22

**Abreviaturas**

**ANF** – Associação Nacional de Farmácias

**IMC** – Índice de Massa Corporal

**MICF** – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

**MNSRM** – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

**MSRM** – Medicamento Sujeito a Receita Médica

**PVP** – Preço de Venda ao Público

**TA** – Tensão Arterial

## Introdução

“A primeira e principal responsabilidade do farmacêutico é para com a saúde e o bem-estar do doente e do cidadão em geral [...]” (1). Assim nos é inculcido, desde o início da nossa formação académica, o dever que temos como Farmacêuticos, de dar primazia à saúde e bem-estar dos que nos rodeiam.

O Farmacêutico é um agente de saúde pública amplamente respeitado, em quem os cidadãos depositam a sua confiança. Citando o Professor Doutor João Rui Pita – “O farmacêutico [...] deverá constituir um elemento activo da saúde pública pois a Farmácia será uma instituição sempre aberta e muitas vezes o primeiro elo de contacto entre o doente e o primeiro profissional de saúde.” (2).

A profissão do Farmacêutico vai muito para além da questão meramente mercantil da dispensa. Sendo um especialista do medicamento, é seu dever profissional e deontológico contribuir para o uso correto dos medicamentos; prestar esclarecimentos acerca das reações adversas, possíveis interações e contraindicações dos mesmos; identificar e reportar reações adversas medicamentosas; promover o uso racional dos medicamentos; aconselhar medidas não farmacológicas, como a adoção de um estilo de vida saudável, que contribui bastante para a manutenção da saúde e prevenção de doenças.

O estágio curricular tem como objetivo proporcionar o contacto dos futuros farmacêuticos com a realidade da profissão na Farmácia Comunitária. É indispensável reconhecer e assimilar todas as funções que o farmacêutico desempenha no seio da farmácia, cimentar os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico e adquirir conhecimentos práticos, que só são possíveis de obter através da experiência *in loco*.

## **Apresentação da Farmácia Central, 3NA – organização, recursos humanos e gestão**

A Farmácia Central, 3NA localiza-se na Vila de Pereira, pertencente ao Concelho de Montemor-o-Velho. Esta Vila tem vindo gradualmente a crescer, maioritariamente devido à proximidade da cidade de Coimbra – fica a aproximadamente quinze minutos de carro. Dada essa proximidade e a existência da linha de comboio, várias famílias jovens têm-se fixado na zona nova da Vila, constituída por uma grande Urbanização. A Farmácia localiza-se na proximidade dessa Urbanização, tendo a linha de comboio a separá-las.

A localização estratégica da Vila de Pereira faz com que a sua população seja bastante heterogénea. A mesma é constituída pelos habitantes originais da Vila, que constituem a fração mais envelhecida, e a fração mais jovem, que se foi fixando na Vila. Este facto fez com que a Farmácia tenha adaptado a sua realidade e as suas ofertas em termos de produtos e serviços, de forma a satisfazer ambos os extremos da população.

Apesar de a Farmácia existir há mais de 80 anos, foi sendo alvo de constante renovação, tendo um espaço e decoração atuais. É constituída pela sala de atendimento ao público; zona de armazenamento de medicamentos; área de atendimento reservada para prestação de serviços farmacêuticos e esclarecimento de questões privadas dos utentes, área de receção e conferência de encomendas, onde se encontra o frigorífico e o armário reservado aos psicotrópicos e estupefacientes; instalações sanitárias; laboratório e gabinete da Direção Técnica. A sala de atendimento possui três terminais de venda individualizados e uma pequena entrada com cadeiras, para quem se encontra à espera.

A Direção Técnica é exercida pela Dra. Rita Almeida, que se faz acompanhar por duas farmacêuticas, a Dra. Isabel Almeida e a Dra. Catarina Lopes. Há ainda duas Técnicas de Farmácia, a Leonor Ferreira e a Bárbara Almeida.

A Farmácia encontra-se aberta das 9:00 às 13:00 horas e das 14:00 às 20:00 horas, de segunda a sexta-feira. Aos sábados o horário é semelhante, estando a diferença no horário da tarde, que é das 15:00 às 19:00 horas.

As atividades exercidas incluem o atendimento ao público, aconselhamento farmacêutico, prestação de diversos serviços farmacêuticos, preparação de medicamentos manipulados, administração de vacinas e injetáveis, participação em ações de sensibilização nas escolas.

O programa utilizado para a realização de vendas e gestão diária da Farmácia é o SIFARMA 2000®, desenvolvido pela Associação Nacional de Farmácias (ANF). Relativamente ao



abastecimento, são utilizados os serviços de dois distribuidores grossistas autorizados pelo INFARMED, I. P. – a Plural e a Empifarma, mas, sempre que possível, as compras são feitas diretamente aos laboratórios.

Encontra-se à nossa disposição material de informação e auxílio à função do Farmacêutico, como é o caso da “Farmacopeia Portuguesa VIII”, “Formulário Galénico Nacional”, “Boas Práticas de Farmácia”, “Código Deontológico Farmacêutico”, “Terapêutica Medicamentosa e suas Bases Farmacológicas” I e II, “Prontuário Terapêutico II”, entre outros. Relativamente aos produtos vendidos na Farmácia, existem *dossiers* organizados por temas, por exemplo o de Dermocosmética, onde estão organizadas e catalogadas brochuras, material de apoio e informações dada pelos laboratórios, correspondentes a cada linear.

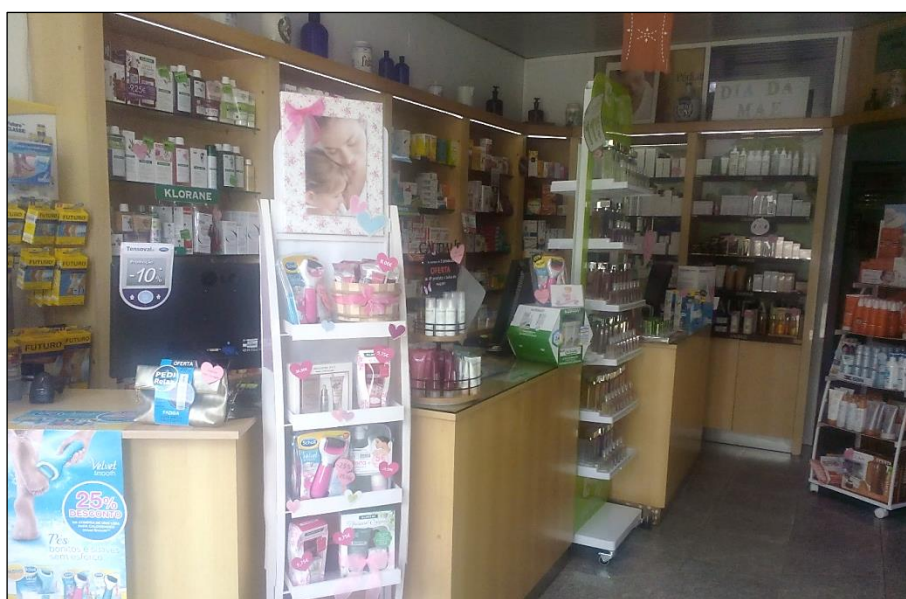


Figura 1 – Sala de atendimento da Farmácia Central, 3NA.



Figura 2 – A equipa da Farmácia Central, 3NA.

## **Análise SWOT**

A análise SWOT é uma ferramenta ou estratégia de análise que permite fazer um diagnóstico dos pontos fortes e fracos de uma organização ou de um indivíduo. A sigla SWOT deriva das iniciais em Inglês de *Strengths* (Pontos fortes), *Weaknesses* (Pontos fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

Esta análise é habitualmente aplicada em contexto empresarial, pretendendo-se definir as relações que existem entre os pontos fortes e os pontos fracos, num determinado momento. É então feita uma avaliação interna, procurando identificar as forças ou vantagens e as fragilidades ou desvantagens. É também feita uma avaliação externa, procurando identificar as oportunidades, que têm potencial de fazer crescer a vantagem competitiva e as ameaças, que podem comprometer essa vantagem. Este balanço permite definir objetivos futuros e focar energias na procura de respostas para a resolução dos problemas identificados (3).

No contexto do estágio curricular, a análise SWOT será feita do ponto de vista do estagiário e do ponto de vista da Farmácia de acolhimento. Esta avaliação resulta de uma reflexão pessoal acerca dos pontos fortes e pontos fracos do estágio, enquanto estagiária e futura farmacêutica. Relativamente à análise SWOT da Farmácia Central, 3NA, esta permite fazer uma avaliação das vantagens e desvantagens internas relativamente à concorrência, identificar aspetos com potencial de crescimento e aspetos negativos que constituem ou podem constituir uma ameaça para a Farmácia.

## **Análise SWOT do estágio – perspetiva pessoal**

### **Pontos fortes**

#### **1. Background**

O plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) dá-nos uma grande vantagem na inserção no mercado de trabalho. O facto de termos tido “Organização e Gestão Farmacêutica”, por exemplo, permitiu-nos inteirar da forma como é organizada uma Farmácia, a gestão do espaço, do *staff*, dos serviços, o papel do Diretor Técnico, o papel e a imagem da Farmácia na sociedade e a sua relação com outras instituições e também toda a legislação farmacêutica aplicável. Relativamente ao 5º ano do MICF, o facto de antes de começar o estágio curricular termos cadeiras como “Preparações de Uso Veterinário” e “Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia” faz com que o aconselhamento farmacêutico no contexto da Farmácia Comunitária esteja muito mais facilitado, devido a termos contactado com a informação recentemente.

O facto de já ter realizado estágio extracurricular em Farmácia Comunitária fez com que já tivesse algumas noções básicas acerca do funcionamento de uma Farmácia. Apesar de cada Farmácia ser única, a legislação aplicável e exigências base são iguais para todas. Dado também que ambas as Farmácias fazem parte da ANF e usam o programa SIFARMA 2000® na realização de vendas e gestão diária, tinha tido já contacto com este programa, o que constituiu uma mais-valia.

A formação de SIFARMA 2000® ministrada pela Doutora Joana Pinto da ANF, dirigida aos alunos de 5º ano, foi também uma grande ajuda para atualizar os conhecimentos que, entretanto, já tinham sido esquecidos e aprender novos procedimentos. Foi-nos disponibilizado um manual da Glintt – “Noções Básicas Sifarman2000®” e pudemos instalar nos nossos computadores portáteis uma versão trial do programa. Isto permitiu fazer uma simulação de vários procedimentos habituais no dia-a-dia das farmácias, seguindo as indicações da Dra. Joana Pinto.

#### **2. Aprendizagem e crescimento profissional**

A Farmácia Central, 3NA, tem uma equipa muito organizada, cuja preocupação número um é a satisfação do utente. Desde o primeiro momento que me prestaram todo o

auxílio e esclarecimentos necessários, inteirando-me em todas as tarefas da Farmácia. O facto de procurarem sempre prestar um serviço de qualidade fez com que me incentivassem a tentar estar a esse nível de qualidade que caracteriza o atendimento da Farmácia.

Durante o estágio curricular empenhei-me para aprender o máximo possível acerca dos medicamentos e outros produtos, do aconselhamento farmacêutico para situações específicas, dos procedimentos das várias atividades desenvolvidas na Farmácia e procurei especialmente aprender com a experiência das colegas. Para auxiliar no processo de aprendizagem trazia sempre comigo um bloco no qual apontava toda a informação nova que me era transmitida, podendo consultá-la sempre que tinha dúvidas e rever em casa.

O estágio permitiu-me adquirir novos conhecimentos e aplicar e consolidar outros que apenas tinha tido em teoria durante o meu percurso académico. Através da experiência das colegas, das pequenas formações que os Delegados dos laboratórios iam dando, da participação em formações organizadas pelos laboratórios e de pesquisa nos *dossiers* temáticos da Farmácia, tive oportunidade de aprender bastante acerca dos produtos que são disponibilizados na Farmácia, podendo assim prestar aconselhamento de suplementos, medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e/ou produtos de higiene e cosmética para o tratamento de situações específicas.

### **3. Atendimento, vendas e *cross-selling***

Ao iniciar o estágio foram-me transmitidos conceitos gerais de vendas, *cross-selling* e atendimento. Foi ressalvada a importância de aspetos como a postura e simpatia durante o atendimento, demonstrar interesse pelo utente, fazer as perguntas adequadas, a importância da assertividade, a forma como são apresentados os produtos e a prestação dos esclarecimentos necessários sobre o produto e sobre o seu uso. A Farmácia tem criadas tabelas que ajudam a associar os produtos que mais se adequam em situações específicas, indo para além do produto-chave. Isto permite que seja prestado um melhor serviço ao utente, que reconhece o valor acrescido desse aconselhamento. Fazer uma boa venda é importante, tanto para a satisfação do utente, como para a imagem e sustentabilidade da Farmácia.

#### **4. Estratégias de marketing**

Foi-me introduzida a importância do *merchandising* dentro da Farmácia, que constitui uma estratégia de *marketing*, de forma de diferenciação e de potenciar as vendas. Visto que as técnicas de *merchandising* são uma presença muito forte na organização e gestão da Farmácia Central, 3NA, tive oportunidade de participar em várias ações decorrentes desta estratégia de *marketing* da Farmácia. Auxiliei na elaboração de duas montras – uma delas para o Dia do pai e a outra alusiva à chegada da primavera, com produtos da marca Caudalie, e participei também em várias alterações na organização dos lineares. Exemplos das alterações feitas são a colocação de produtos em destaque; a criação de nichos nas zonas quentes com produtos sazonais, produtos com promoção ou produtos novos; o recurso a regletes e cartazes; o uso de material promocional da marca e expositores próprios, quando os havia e o uso de pequenos apontamentos decorativos, destinados a atrair o olhar.

#### **5. Formações**

Ao longo do estágio participei em algumas formações organizadas pelos laboratórios de produtos que são vendidos na Farmácia. Assisti às seguintes formações: Caudalie – linha inteira; NeoBianacid<sup>®</sup> do laboratório ABOCA; Fotoproteção e Ureadin<sup>®</sup> da Isdin; e BioActivo – linha inteira, do laboratório Pharma Nord. Estas formações permitiram expandir os meus conhecimentos acerca dos produtos que me eram solicitados, podendo assim indicar o produto mais adequado, prestar um aconselhamento mais rico e os esclarecimentos necessários acerca da sua constituição, benefícios e modo de utilização.

#### **6. Prestação de serviços farmacêuticos**

Tive oportunidade de prestar serviços farmacêuticos como medições da tensão arterial (TA), do colesterol total e da glicémia. Logo no início do estágio foi-me demonstrado como funcionavam os vários aparelhos de medição, os protocolos a seguir e também como era feito o descarte de produtos biológicos e cortantes. Todos os dias várias pessoas pediam para medir a TA. Caso os valores estivessem desregulados, era reforçada a importância da adesão à terapêutica. As medições da TA são gratuitas, incentivando assim as pessoas a virem à Farmácia para fazer a medição e para terem um melhor controlo dos valores. Caso fosse considerado necessário era feito o

encaminhamento para o médico. Realizei também, apesar de menos regularmente, pesagens e medição da altura, para cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC).

## **7. Preparação de um medicamento manipulado**

A Farmácia Central, 3NA, tem um laboratório equipado para a preparação de medicamentos manipulados. Durante o estágio foi-me dada a oportunidade de preparar o seguinte manipulado – Vaselina salicilada com lanolina que, de acordo com o Formulário Galénico Português, se destina à remoção de hiperqueratoses, como verrugas ou calos (4).

Realizei o manipulado seguindo os procedimentos de preparação, embalagem, rotulagem e verificação definidos pelo Formulário Galénico Português, que constam do protocolo do mesmo. Aprendi ainda a fazer o preenchimento da ficha do manipulado, que consta no Anexo I deste relatório, a preencher o “Registo de movimento de matérias-primas” nas fichas próprias, a fazer o cálculo do preço do manipulado, de acordo com o Regimento Geral dos Preços de Medicamentos e Manipulações, e também a fazer o preenchimento do rótulo.

O cálculo do preço de venda ao público (PVP) dos medicamentos manipulados, estabelecido pela Portaria n.º 769/2004 de 1 de julho, é feito de acordo com a seguinte fórmula:  $1,3 \times (A + B + C) + IVA$ . Sendo que A corresponde ao valor das matérias-primas, B ao valor dos honorários e C ao valor dos materiais de embalagem (5). Visto que se tratava do 2º manipulado realizado em 2016, o fator F utilizado no cálculo dos honorários, definido pelo Instituto Nacional de Estatística, já se encontrava atualizado no *template* de cálculo. Para o ano de 2016 o fator F foi fixado nos 4,89€ (6).

## **8. Indicação farmacêutica**

Decorrente do atendimento ao balcão fui contactando com diversas situações clínicas nas quais o farmacêutico pode intervir com indicação farmacêutica, ou seja, problemas de saúde considerados como transtornos menores, de carácter não grave, autolimitadas e de curta duração, que não se relacionem com outros problemas de saúde do utente (7). As situações mais comuns foram constipações, dores de garganta, tosse seca ou produtiva, obstipação, hemorroidas, dores musculares, contusões, pediculose, herpes labial, diarreia, alergias sazonais e infeções urinárias.

Das situações com que contactei, selecionei 2 casos, que desenvolverei a seguir:

- Caso I: Uma senhora na casa dos 30 anos, dirigiu-se à Farmácia com queixas de urgência em urinar e ardor. Disse que pensava ter uma infeção urinária e pediu Urispás<sup>®</sup>, que é um medicamento sujeito a receita médica (MSRM), porque uma colega tinha tomado há um tempo e lhe disse que era muito bom.

Resolução: Urispás<sup>®</sup> não pode ser cedido sem receita médica. Aconselhei a levar Intimella Uri SOS<sup>®</sup>, que contém o extrato UTIrose<sup>®</sup> (flores de Hibisco com pelo menos 50% de polifenóis) e vitamina C. Intimella Uri SOS<sup>®</sup> é indicado para tratamento de infeções urinárias em fase aguda, sendo o tratamento feito com 2 cápsulas por dia (toma única), durante 5 dias. O extrato UTIrose<sup>®</sup> é um extrato patenteado testado clinicamente, que demonstrou capacidade de descontaminar o meio urinário em apenas um dia. A vitamina C ajuda a acidificar a urina e a eliminar as bactérias. Caso não passe em 5 dias deve consultar-se o médico.

É ainda importante utilizar um líquido de lavagem íntima adequado para manter a flora vaginal. Deve beber-se muita água, para ajudar a fazer “lavagem” e não usar roupa muito apertada. Como prevenção deve urinar-se após ter relações sexuais, para ajudar a arrastar algumas bactérias que possam ter ficado à entrada da uretra.

- Caso II: Um senhor na casa dos 40 anos, pediu algo para aliviar a sensação de comichão e alergia nos olhos. Visto que estávamos em abril quando isto aconteceu, possivelmente dever-se-ia ao aumento de pólenes no ar, decorrente da primavera. Referiu ainda que tinha algum corrimento nasal. Quando questionado acerca de patologias de base referiu que era saudável e não fazia medicação à exceção de Ben-u-ron<sup>®</sup> em SOS.

Resolução: Para a alergia nos olhos sugeri o uso de Opticrom<sup>®</sup>, que contém cromoglicato de sódio 20 mg/ml. É utilizado na prevenção e tratamento de sintomas de conjuntivite alérgica persistente ou sazonal. Devem ser aplicadas 1 a 2 gotas em cada olho, 2 a 4 vezes por dia (8).

Para alívio do corrimento nasal e da alergia no geral recomendei o antialérgico Cetix<sup>®</sup>, comprimidos para chupar, que contém 10 mg de dicloridrato de cetirizina. Este medicamento, de acordo com o folheto informativo, está indicado no alívio dos sintomas nasais e oculares da rinite alérgica sazonal e perene. Deve ser colocado 1 comprimido na boca para chupar, ao jantar, para o caso de

desenvolver sonolência (9). No caso de dentro de 5 dias não passar, deve ser consultado o médico.

## **Pontos fracos**

### **1. Falta de experiência e de conhecimentos/confiança para aconselhar**

Principalmente no início do estágio, devido à falta de prática e também à insegurança, não me sentia confiante para fazer aconselhamento. Tentei colmatar esse ponto fazendo listas com os problemas mais comuns que apareciam na farmácia e os produtos indicados para o seu tratamento. Fui recolhendo esses dados através do que via as colegas aconselharem ou simplesmente perguntando diretamente quais eram os produtos que aconselhavam num caso específico, tendo em conta grupos especiais como as crianças, mulheres grávidas ou a amamentar, idosos e/ou pessoas com patologias específicas, tendo assim depois uma referência por onde estudar.

### **2. Denominação “Estagiário” no cartão identificativo**

O facto de estar identificada como estagiária fez com que algumas vezes utentes que tinham pedido/iam pedir aconselhamento, após olharem para o cartão, pedissem para chamar outra pessoa. Houve inclusive o caso de um utente que recusou ser atendido por uma estagiária, criando uma situação um pouco desconfortável. Felizmente a maioria dos utentes tinha uma atitude mais favorável, devido ao facto de a Farmácia ter com alguma regularidade estagiários e também por saberem que a equipa presta toda a formação necessária para que o atendimento e aconselhamento sejam homogéneos relativamente ao padrão da Farmácia.

## **Oportunidades**

### **1. Atendimento ao balcão**

Em oposição ao que muitos colegas de curso referem, foi-me dada oportunidade de fazer atendimento logo desde a primeira semana de estágio, com acompanhamento. Isto permitiu com que tivesse uma experiência muito mais prática e a oportunidade de contactar com variadas situações. Comparando experiências com colegas, muitos deles



queixam-se que só no último mês de estágio foram para o balcão ou que tiveram muito pouca oportunidade de o fazer. Apesar de diversas vezes ter tido que pedir ajuda e aprender com os erros, sei que saí do estágio com muito mais competências do que teria saído de outra forma.

## **2. Sugestão para a preparação para o estágio curricular**

Penso que seria uma mais-valia formativa se, à semelhança das formações de Vacinas e injetáveis e de SIFARMA 2000®, tivéssemos também uma formação de psicologia comportamental e gestão de pessoas. Dada a importância do farmacêutico como agente de saúde pública e a complexidade de muitas situações patológicas e socioeconómicas dos utentes, penso que seria de grande ajuda este tipo de formação como preparação para um melhor desempenho das nossas funções.

## **Ameaças**

### **1. Conjuntura económica, estado atual do mercado de trabalho**

É de conhecimento geral que nos últimos anos a crise económica tem afetado negativamente os mercados e condicionado o investimento e o crescimento. Atualmente os farmacêuticos são muitas vezes preteridos pelos técnicos, devido à impossibilidade de as farmácias comportarem o pagamento de salários mais altos. Além disso, o facto de hoje em dia muitas farmácias procurarem apenas farmacêuticos que sejam elegíveis para estágios do Instituto do Emprego e Formação Profissional, que a maioria das vezes não se traduzem num contrato de trabalho no final do estágio, trouxe também alguma precariedade à nossa profissão.

## **Análise SWOT da Farmácia Central, 3NA – perspectiva do estagiário**

### **Forças**

#### **1. Equipa da Farmácia**

A Farmácia Central, 3NA tem uma equipa de profissionais equilibrada e motivada para os resultados. Existe um bom ambiente de trabalho entre as colegas, espírito de entreatajuda e união. O esforço individual de cada elemento da equipa é para que seja mantida uma boa relação com os seus utentes, que valorizam a forma como são tratados com simpatia, como são ouvidos e como são satisfeitas as suas necessidades. Este tratamento diferenciado faz com que regularmente os utentes refiram o quanto as funcionárias são simpáticas e atenciosas, em oposição a algumas experiências que tiveram noutras farmácias.

#### **2. Localização**

Como já foi referido, a Farmácia encontra-se localizada proximamente à zona nova da Vila, que é também a mais densamente povoada. Além disso, o facto de terem a linha de comboio próxima faz com que seja uma zona bastante movimentada, inclusive porque várias pessoas que vivem em povoações próximas se deslocam à Vila de Pereira para apanhar o comboio.

#### **3. Disposição da sala de atendimento**

Apesar do espaço modesto da zona de atendimento, a disposição da Farmácia permite ter 3 balcões de atendimento individualizados. É particularmente vantajoso por permitir que estejam 3 pessoas a atender simultaneamente, sendo o serviço mais rápido, pormenor que os utentes valorizam.

#### **4. Aposta nos produtos de marcação**

São vendidos muitos produtos cosméticos e de higiene corporal, suplementos alimentares e produtos de alimentação especial, artigos de puericultura, medicamentos e produtos veterinários. Devido à localização da Farmácia, esta é procurada por muitas famílias jovens – na casa dos 30 a 40 anos, que procuram outro tipo de produtos de valor acrescentado, como é o caso de produtos cosméticos, suplementação alimentar e produtos de dietética, perfumes e outros produtos de conforto. Muitas destas famílias

têm também crianças pequenas, o que faz com que haja grande procura por artigos de puericultura.

Dado que a Vila de Pereira é também uma zona rural, muitos dos utentes têm explorações agrícolas e animais domésticos. Desta feita, há também uma grande procura por medicamentos e produtos veterinários. A maior procura é de produtos para desparasitação interna e externa, vacinas para prevenção de doenças como a Mixomatose dos coelhos e para controlo do ciclo reprodutivo.

## **5. Estratégias de *marketing***

A Farmácia Central, 3NA aposta fortemente em estratégias de *marketing* para potenciamento de vendas e diferenciação da farmácia. É exemplo disso o facto de mudarem quinzenalmente a montra, permitindo promover produtos e renovar aquele que é o primeiro suporte de imagem da farmácia. São também alterados, no mínimo semanalmente, pequenos apontamentos dentro da farmácia, com vista a fazer uma gestão otimizada do espaço e dar rotação aos produtos (e conseqüentemente ao *stock*). São criadas alterações na exposição dos produtos para chamar a atenção para campanhas em vigor, para produtos novos ou produtos sazonais, especialmente nas zonas quentes. Deste modo os utentes, sempre que vão à Farmácia, veem alguma novidade, atraindo assim a sua atenção e potenciando a compra.

Outro pormenor é manterem fixo, sempre que possível, o PVP dos produtos de marcação e não manter rigidamente as margens sobre os mesmos. Deste modo as pessoas reconhecem as marcas líder como tendo um preço fixo, que geralmente é bastante competitivo relativamente à concorrência, sendo um fator de diferenciação.

## **6. Metodologia Kaizen para procedimentos otimizados**

Foi implementada a metodologia Kaizen para procedimentos otimizados. O conceito chave é “Cada coisa no seu lugar e cada lugar para a sua coisa”.

A filosofia Kaizen encontra-se por todo o lado na Farmácia. Têm *scripts* com procedimentos para várias atividades, como por exemplo – entrada de encomendas, atendimento, procedimentos de final de mês. Estes *scripts* foram úteis para me inteirar dos passos a dar em cada tarefa e consultar no caso de dúvida. Foram também definidos locais específicos para objetos de uso constante, com fotografia do objeto colada, facilitando assim a arrumação no local próprio. Isto permite que o espaço esteja mais

organizado e que se perca menos tempo a procurar as coisas. Foi ainda feito um quadro de distribuição de tarefas específicas pelos elementos da equipa, permitindo uma gestão mais adequada das tarefas e otimização de resultados.

## **7. Consultas de Podologia e Nutrição**

A Farmácia cede a área reservada de atendimento aos utentes para consultas mensais de Podologia e de Nutrição. Isto permite que, mais uma vez, os utentes vão à Farmácia, sendo prestados serviços que os mesmos valorizam e reconhecem.

## **8. Página do Facebook**

A Farmácia Central, 3NA aposta nas novas tecnologias – têm uma página de *Facebook*, que atualizam regularmente com campanhas, sorteios exclusivos, publicações sobre saúde e bem-estar, divulgação de produtos novos/sazonais. Desta forma têm uma maior aproximação aos utentes, que seguem as publicações conhecendo assim as novidades da sua Farmácia.

## **9. Satisfação e fidelização dos utentes**

Tudo na Farmácia é feito tendo em vista satisfazer ao máximo as necessidades do utente, seja em termos de procurar os produtos em diversas plataformas, arranjar alternativas se forem necessárias, contactar os laboratórios se o produto estiver esgotado para ter uma previsão de quando será repostado. O utente é a prioridade número um da Farmácia e, desse modo, muitos utentes encontram-se fidelizados à mesma. A importância de fidelizar um utente prende-se com o facto de estes comprarem mais, haver uma maior previsibilidade das suas aquisições (permite uma melhor gestão do *stock* para satisfazer as suas necessidades), uma maior abertura para aceitar sugestões de novos produtos, serviços da Farmácia e terem uma boa imagem da Farmácia e da sua equipa, partilhando essa preferência com outros possíveis utentes.

## **Pontos fracos**

### **I. Tamanho reduzido da farmácia**

O espaço de implementação da Farmácia é estreito, mas sob o comprido. Isto faz com que a organização interna esteja adaptada em função desta realidade. O espaço de arrumação dos produtos tem que ser rentabilizado ao máximo, sendo necessárias

constantes arrumações nos locais de armazenamento e também uma regular reposição de produtos na sala de atendimento. A Farmácia prima por ter muita variedade, mas, devido ao espaço reduzido, é necessária uma gestão milimétrica da forma como os produtos estão dispostos na sala de atendimento. A falta de espaço é uma grande condicionante no dia-a-dia da Farmácia, mas, tenta-se sempre na medida do possível, contornar essa situação.

## **Oportunidades**

### **I. Melhorar a acessibilidade à Farmácia**

Visto que a passagem pela linha de comboio foi cortada, diminuindo assim a acessibilidade dos utentes; uma oportunidade a explorar se financeiramente viável, seria vantajoso a transferência da Farmácia para o outro lado da linha. Isto permitiria ainda conseguir um espaço de implantação maior, resolvendo o problema atual das reduzidas dimensões da Farmácia.

## **Ameaças**

### **I. Conjuntura económica**

Várias situações têm desestabilizado as farmácias nos últimos anos, como é o caso das alterações na legislação em 2005, que permitiram a comercialização de MNSRM em outras superfícies que não as farmácias (10), a diminuição constante dos preços dos medicamentos e das comparticipações, como medida do Estado para tentar diminuir os gastos com a saúde, a dependência do Estado como cliente, as margens de comercialização cada vez mais baixas e também a própria crise económica.

Há ainda a competição feroz das parafarmácias, a maioria das quais pertencem a grandes cadeias de hipermercados, que compram em grandes quantidades, fazendo com que tenham preços muito mais baixos nos produtos de marcação e MNSRM (exceto os de dispensa exclusiva em farmácia) do que é possível e praticável numa Farmácia.

## **2. Corte da passagem pela linha de comboio**

Como já indiquei anteriormente, o facto de terem cortado a passagem pela linha de comboio faz com que já não se passe de carro do centro da Vila para o lado da Farmácia. No caso de estarem de carro os utentes têm que contornar uma parte da povoação, passando por um túnel, para se dirigirem à Farmácia, coisa que antes representavam uns meros 50 metros. No caso de estarem a pé têm que passar por baixo da linha de comboio, numa passagem subterrânea. A mesma encontra-se equipada com elevadores, para maior acessibilidade a pessoas com pouca mobilidade. Infelizmente esses elevadores estão constantemente avariados, o que representa um enorme desafio para quem tem dificuldades de locomoção, sendo impensável usar as escadas. Terem cortado a passagem pela linha fez assim com que tivesse diminuído a acessibilidade direta à Farmácia.

## **3. Alterações dos preços dos medicamentos e alteração das comparticipações**

A alteração dos preços dos medicamentos representou um prejuízo para a Farmácia, na medida em que os medicamentos de preço antigo que não foram escoados até à data limite tiveram que ser vendidos ao preço novo autorizado, que era sempre mais baixo. Nalguns casos inclusive, o preço de venda ao público atualizado era inferior ao preço de compra ao armazenista.

Em relação às alterações das comparticipações pelo Estado, estas fazem com que os utentes regra geral passem a comportar uma maior percentagem do preço do medicamento, passando a pagar mais do que anteriormente. Muitas vezes não é fácil fazer com que os utentes entendam o motivo pelo qual estão a pagar mais e que isso se deve, não a um aumento do preço dos medicamentos, mas sim ao facto de o Estado ter diminuído a comparticipação, sendo essa situação alheia à Farmácia.

## **Perspetivas de futuro**

Como já foi referido anteriormente, a crise económica tem afetado negativamente os mercados e condicionado o investimento e o crescimento. Contudo, há farmácias que foram lutando para se conseguir adaptar à nova conjuntura socioeconómica, procurando uma gestão mais eficaz e recorrendo a estratégias de *marketing* e comunicação, conseguindo assim manter a sua viabilidade. A farmácia onde completei o estágio curricular é um exemplo disso, da procura constante de superação, de manutenção da sustentabilidade da farmácia, da adaptação e diversificação dos seus produtos e serviços, para que estes vão de encontro às atuais necessidades dos utentes. Lutar para manter uma farmácia aberta é lutar para defender os interesses de acessibilidade e de saúde dos cidadãos.

Nós, futuros farmacêuticos formados pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, estamos a ser dotados de várias competências que são diferenciadoras relativamente a outras instituições de ensino. É exemplo disso o facto de termos incluído no plano curricular “Comunicação e Marketing”, “Assuntos Regulamentares do Medicamento”, “Farmacoepidemiologia” e “Farmacovigilância”, que são áreas em franco desenvolvimento.

Ao longo do nosso percurso académico foi dado bastante ênfase à necessidade do empreendedorismo, de fazer mais e melhor, da criação de soluções originais, da superação constante e procura incansável de centrar a nossa atividade na criação de valor para a saúde e bem-estar dos cidadãos. A promoção do uso racional do medicamento, os esclarecimentos de utilização e ênfase da importância da adesão à terapêutica, o *follow-up* e gestão da terapêutica em doentes crónicos e a educação para a promoção da saúde, são as ferramentas mais importantes que podemos usar enquanto profissionais, para obter os melhores resultados possíveis, e reduzir os custos monetários e humanos da morbilidade e mortalidade associados ao mau uso dos medicamentos.

## Conclusão

“A principal responsabilidade do farmacêutico é para a saúde e o bem-estar do doente e do cidadão em geral, promovendo o direito a um tratamento com qualidade, eficácia e segurança.” (7). Poder contactar diretamente com a realidade da Farmácia Comunitária permite-nos confirmar a importância que temos enquanto profissionais na vida das pessoas e na contribuição para a sua saúde e bem-estar.

Ao contrário de outros serviços de saúde, as farmácias apresentam uma distribuição homogénea ao longo do território, permitindo o acesso a toda a população. O facto de também terem vindo a fechar muitas extensões de saúde por todo o país, faz com a farmácia seja o primeiro local onde os utentes recorrem, se não mesmo o único, para tentar resolver os seus problemas de saúde. Muitas vezes, mesmo quando há uma extensão de saúde próxima, como é o caso da Farmácia Central, 3NA, os utentes continuam a dirigir-se primeiro à farmácia, por uma questão de comodidade e confiança no aconselhamento que lhes é prestado.

O farmacêutico é o primeiro profissional de saúde a contactar com o utente, no caso de situações para as quais é adequada a indicação farmacêutica, e/ou o último, no caso de MSRM ou no tratamento com outros produtos decorrente de indicação médica. Desta feita, devido à complexidade dos medicamentos e à elevada variedade de outros produtos de saúde, é essencial uma sólida formação científica, em constante atualização, para prestar um aconselhamento de qualidade e todos os esclarecimentos necessários para uma correta utilização dos mesmos, procurando atingir os padrões de qualidade, eficácia e segurança que nos são imputados enquanto farmacêuticos.

Durante o estágio, além dos conhecimentos científicos que pude aprender, consolidar e/ou atualizar, aprendi também a importância de estabelecer uma boa relação com os utentes, praticar a escuta ativa, tentando ao máximo ir de encontro às necessidades de saúde do utente. Durante o nosso percurso académico aprendemos que o farmacêutico é o especialista do medicamento, mas durante o estágio profissional verificamos que o farmacêutico é sem dúvida o especialista do medicamento, mas não só. É inegável o papel social que o farmacêutico tem, sendo muitas vezes uma figura amiga que ouve desabafo e dá algum conforto em situações desfavoráveis, sejam estas de saúde ou vicissitudes.



## Referências bibliográficas

- (1) DL n.º 131/2015 – **Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos**. 1ª Série, N.º 173, 4 de setembro de 2015.
- (2) PITA, J. R. – **Farmácia e Medicamento. Noções Gerais**. Coimbra: Minerva, 1993.
- (3) ECONOMIAS – **Análise SWOT: o que é e para que serve**. 24/07/2014. [Acedido a 28 de abril de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.economias.pt/analise-swot-o-que-e-e-para-que-serve/>
- (4) Associação Nacional de Farmácias; Centro Tecnológico do Medicamento – **Formulário Galénico Português**. Lisboa: ANF. CETMED, 2001.
- (5) Portaria n.º 769/2004 – **Cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados**. 1 de Julho de 2004.
- (6) Associação Nacional de Farmácias – **Circular n.º 0104-2016 – Atualização do fator F para cálculo do preço dos manipulados**. Lisboa, 14/01/2016.
- (7) Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária (BPF). 3ª Edição, 2009.
- (8) INFOMED – **Folheto Informativo: Opticrom**. [Acedido a 21 de maio de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=6435&tipo\\_doc=fi](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=6435&tipo_doc=fi)
- (9) INFOMED – **Folheto Informativo: Cetix**. [Acedido a 21 de maio de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=41446&tipo\\_doc=fi](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=41446&tipo_doc=fi)
- (10) DL n.º 134/2005 – **Regime da venda de medicamentos não sujeitos a receita médica fora das farmácias**. 1ª Série, N.º 156, 16 de agosto de 2005.

As fotos que constam neste relatório, bem como a foto de capa, foram tiradas durante o estágio e adaptadas com autorização da Dra. Rita Almeida, Diretora Técnica da Farmácia Central, 3NA.

## Anexo I – Ficha de Preparação de Medicamento Manipulado.



## Ficha de Preparação de Medicamentos Manipulados

Página 1

### Vaselina + Ácido Salicílico + Lanolina

Teor em substância(s) activa(s): 200g contém 20,0 g de Ácido Salicílico e 14 g de Lanolina.

Forma farmacêutica: Pomada

Data de preparação: 04/02/2016

Número do lote: 2/16

Quantidade a preparar: 200g

Matérias-primas	Lote nº	Origem	Farmacopeia	Quantidade para 200 g (ou ml, ou unidades)	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do Operador e data	Rubrica do Supervisor e data
Vaselina Sólida	75815	Labchem	FPVI	q.b.p. 200g	166,0g	166,0g	4/02/2016 [assinatura]	4/2/16 [assinatura]
Ácido Salicílico	RAS1219900	Labchem	FPVI	20,0g	20,0g	20,0g	4/02/2016 [assinatura]	4/2/16 [assinatura]
Lanolina	132207-5	MEDELA	FPVI	14g	14g	14g	4/02/2016 [assinatura]	4/2/16 [assinatura]

#### Preparação

Rubrica do Operador

1. Verificar o estado de limpeza do material a utilizar	[assinatura]
2. Limpar a placa de espatulação com álcool a 96%.	[assinatura]
3. Pesar as matérias-primas.	[assinatura]
4. Pulverizar o Ác. Salicílico em almofariz de porcelana.	[assinatura]
5. Incorporar, por espatulação, o Ácido Salicílico aos poucos na Vaselina sólida.	[assinatura]
6. Incorporar, por espatulação, aos poucos a lanolina no preparado obtido em 5.	[assinatura]
7. Misturar até se obter uma pomada homogênea e sem grânulos	[assinatura]
8. Acondicionar em recipiente apropriado.	[assinatura]
9. Lavar o material utilizado.	[assinatura]

#### Embalagem

Tipo de embalagem: caixa de plástico

Capacidade do recipiente: 200g

Operador: [assinatura]

Material de embalagem	Nº do lote	Origem
		Britos



Rubrica do Director Técnico [assinatura]	Data 4/2/16
---	----------------




## Ficha de Preparação de Medicamentos Manipulados

Página 2

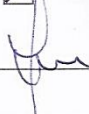
### Prazo de utilização e Condições de conservação

Condições de conservação: Conservar à temperatura ambiente na embalagem bem fechada.	Operador: 
Prazo de utilização: 2 meses	Operador: 

### Verificação

Ensaio	Especificação	Resultado		Rubrica do operador
		Conforme	Não Conforme	
1. Características organolépticas				
1.1. Cor. Verificar conformidade com a especificação	Pomada de cor amarela.	✓		
1.2. Odor. Verificar conformidade com a especificação	Pomada inodora	✓		
1.3. Aspecto. Verificar conformidade com a especificação	Pomada de aspecto homogéneo	✓		

Aprovado  Rejeitado

Supervisor:  4/2/16

### Nome, morada e telefone do doente

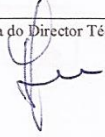
[Redacted]

### Nome do prescriptor

[Redacted]

### Anotações

Posologia: Aplicar nas pernas, 1x/dia.

Rubrica do Director Técnico 	Data 4/2/16
--	----------------

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária



Farmácia Central

Dir. Téc. Rita L. A. Nunes de Almeida

Cálculo do preço de venda

MATÉRIAS-PRIMAS:

mterias-primas	embalagem existente em armazém		preço de aquisição de uma dada quantidade unitária (s/IVA)		quantidade a usar	factor multiplicativo	valor da matéria-prima utilizada na preparação
	quantidade adquirida	preço de aquisição (s/IVA)	quantidade unitária	preço			
vaselina branca	900	4,90 €	g	0,00544444	166	2,2	€ 1,99
Ácido Salicílico	100	2,78 €	g	0,0278	20	1,9	€ 1,06
subtotal A							€ 3,04

HONORÁRIOS DE MANIPULAÇÃO:

	forma farmacéutica	quantidade	F(€)	factor mutiplicativo	valor
valor referente à quantidade base	pomada	-----	€ 4,89	3	€ 14,67
valor adicional			€ 4,89		€ 0,00
subtotal B					€ 14,67

MATERIAL DE EMBALAGEM:

materiais de embalagem	preço de aquisição (s/IVA)	quantidade	factor multiplicativo	valor
caixa de plástico	€ 0,34	1	1,2	€ 0,41
			1,2	€ 0,00
subtotal C				€ 0,00

PREÇO DO MEDICAMENTO MANIPULADO: 1,3 x (A+B+C) € 23,03

+ IVA € 1,38

subtotal D € 24,41

dispositivos auxiliares de administração	preço unitário	quantidade	valor
			€ 0,00
subtotal E			€ 0,00

PREÇO FINAL: D+E € 24,41

Operador \_\_\_\_\_

Supervisor \_\_\_\_\_

Rubrica do Director Técnico	Data
	4/7/2016



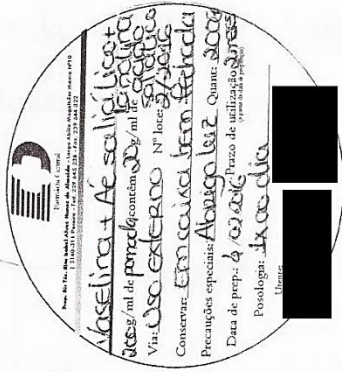
<p><b>Receita Médica Nº</b></p> <p>*2006712439291*</p>		<p>HUC - Consulta Externa</p> <p>*U067012*</p>	
<p>Nome: [REDACTED]</p>		<p>*291916322*</p>	
<p>Telefone: [REDACTED]</p>		<p><b>RT</b></p>	
<p>Entidade Resp.: SNS</p>		<p>Nº de Beneficiário: [REDACTED]</p>	
<p>*M34923*</p>		<p>[REDACTED]</p>	
<p>Especialidade Dermatovenerologia</p>		<p>Contacto Telefónico [REDACTED]</p>	
<p><b>R</b> Designação do medicamento, dosagem, forma farmacéutica, dimensão da embalagem Nº Extenso Identificação Óptica</p>			
<p>1 Manipulado: Ácido salicílico 20 gramas, Lanolina 14 gramas, Uma                  Vaselina q.b.p. 200 gramas. FSA e Mande em botaço. ( Extenso                  Manipulado )</p>			
<p><b>Posologia</b> - pomas (1 x ao dia)</p>			

<p>Assinatura do Médico Prescritor</p> <p>[Assinatura]</p>		<p>1 2 3 4 Autorizo a dispensa de um medicamento genérico</p> <p>Assinatura do Médico Prescritor</p>	
<p>Data: 2012 / 10 / 18</p>		<p>1 2 3 4 Não autorizo a dispensa de um medicamento genérico</p> <p>Assinatura do Médico Prescritor</p>	
<p>Validade: 30 Dias</p>			

Prescrição Electrónica - SGICM-P, versão 3.2 - Glinth-HS

Processado por computador



FARMÁCIA COMUNITÁRIA

4/21/2016

Dr. Fátima L.A. Nunes de Almeida  
 Telef: 234 45 236 - Fax: 239 644 822  
 Lda de Abílio M. Mexia, 10  
 400-511 Pereira