



Rita Pereira Gonçalves

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Susana Sousa e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

## Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária



Estágio Curricular em Farmácia Comunitária orientado pela Dra. Susana Sousa, na Farmácia Sitália, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Universidade de Coimbra

Rita Pereira Gonçalves

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Rita Pereira Gonçalves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010139429, 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, 14 de setembro de 2016.

---

(Rita Pereira Gonçalves)

O Tutor do Estágio em Farmácia Comunitária

---

(Dra. Susana Sousa)

A Estagiária

---

(Rita Pereira Gonçalves)

## Agradecimentos

Aos meus pais. Pela força e coragem que desde sempre me transmitiram, mais ainda, nesta que foi uma fase tão importante da minha vida. Ao apoio, confiança e amor que me é incansavelmente oferecido.

Ao meu irmão, meu cúmplice e amigo. Ao exemplo que ele me é enquanto pessoa e profissional. A toda a disponibilidade e ajuda. Também à sua namorada, pelo apoio e amizade.

Aos meus amigos. Aos que me acompanharam nesta jornada e com os quais partilhei o meu dia a dia. Àqueles que pela distância nem sempre puderam estar pessoalmente, mas estiveram sempre no coração. Em especial, às minhas duas amigas e colegas de casa, Marisa e Vânia. Pelos bons e pelos maus momentos, pelas gargalhadas e lágrimas partilhadas. Pelas recordações que comigo levo para a vida.

À Farmácia Sitália. À experiência e ao conhecimento alienado, à hospitalidade, à alegria e ao carinho demonstrado por cada um que a ela pertencem. À minha colega de estágio, pelo companheirismo e entreaajuda partilhada.

Aos restantes professores da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. A toda a dedicação e esforço despendido na transmissão dos seus conhecimentos àqueles que serão os futuros farmacêuticos deste país.

A Coimbra. À mítica cidade de Coimbra. Envolta de tradições e que me fez sentir como se, desde sempre a ela pertencesse.

A todos. A todos os que passaram na minha vida e de uma forma ou de outra contribuíram para que eu me tornasse naquilo que sou hoje.

Um grande Obrigada!

“To play a wrong note is insignificant;

To play without passion is inexcusable.”

# Índice

Lista de Abreviaturas .....	vi
1. Introdução.....	1
1.1. Apresentação da Farmácia: Farmácia Sitália.....	2
2. Análise SWOT .....	2
2.1. Pontos Fortes .....	2
2.1.1. Equipa Profissional.....	2
2.1.2. Horário de Funcionamento.....	3
2.1.3. Organização e Gestão da Farmácia.....	3
2.1.3.1. Receção de Encomendas.....	3
2.1.3.2. Gestão de Stocks .....	4
2.1.3.3. Devoluções e Reclamações .....	5
2.1.4. Atendimento ao Público .....	5
2.1.4.1. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica .....	5
2.1.4.2. Dispensa de Medicamentos e outros Produtos Não Sujeitos a Receita Médica.....	7
2.1.5. Conferência de Receituário .....	8
2.1.6. Encomendas.....	10
2.1.6.1. Compras Diárias .....	10
2.1.6.2. Compras Diretas.....	10
2.1.7. Sistema Informático .....	10
2.1.8. Serviços Farmacêuticos.....	11
2.1.8.1. Medição de Parâmetros Fisiológicos e Bioquímicos .....	11
2.1.8.2. Administração de Vacinas e Injetáveis.....	11
2.1.8.3. Entrega ao domicílio.....	12
2.1.9. Valormed.....	12
2.1.10. Preparação de Medicamentos .....	12
Medicamentos Manipulados.....	12
Preparações Extemporâneas .....	13
2.1.11. Estratégias Adotadas na Diferenciação .....	13
2.1.11.1. Dermocosmética .....	14
2.1.11.2. Fitoterapia e Homeopatia .....	14
2.1.11.3. Grupo de Farmácias.....	14
2.2. Pontos Fracos .....	14
2.2.1. Privacidade no Atendimento.....	14

2.2.2. Estacionamento.....	15
2.2.3. Falhas nas Entregas.....	15
2.2.4. Formação Académica .....	15
2.3. Oportunidades .....	16
2.3.1. Ações de Formação .....	16
2.3.2. Dermocosmética e outros Produtos Farmacêuticos .....	16
2.3.3. Acompanhamento Farmacoterapêutico e Revisão da Medicação .....	17
2.3.4. Integração numa Equipa Profissional.....	17
2.4. Ameaças.....	18
2.4.1. Concorrência .....	18
2.4.2. Diversidade de Produtos .....	18
2.4.3. Imagem dos Medicamentos e outros Produtos.....	19
2.4.4. Preços e Comparticipações .....	19
2.4.5. Rotura de Stocks nos Fornecedores .....	19
3. Conclusão .....	20
4. Bibliografia.....	22

## **Lista de Abreviaturas**

DCI - Denominação Comum Internacional

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

SWOT - *Stenght Weakness Opportunities Threats*



## I. Introdução

O presente relatório, elaborado no âmbito do Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, é fundamentado com base no estágio realizado na Farmácia Sitália, sendo o mesmo redigido sob a orientação da Dra. Susana Sousa.

De acordo com as Normas Orientadoras, este terá a forma de uma análise SWOT, onde a frequência do estágio, a adequação do curso às perspetivas profissionais futuras, a integração da aprendizagem teórica e em contexto simulado na prática profissional, serão abordadas. Para complementar serão ainda referidas observações que valorizaram a minha aprendizagem.

A análise SWOT consiste numa ferramenta de gestão de suporte ao planeamento estratégico, onde o termo SWOT é o acrónimo das palavras *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças), sendo dividido em duas partes: o ambiente interno (forças e fraquezas) e o ambiente externo (oportunidades e ameaças).<sup>2</sup>

O estágio curricular é de uma importância preponderante na nossa formação, na medida em que permite a consolidação de conhecimentos e funciona também, como elo de ligação entre o ciclo de estudos e a vida profissional.

Na Farmácia Comunitária, o farmacêutico tem um papel privilegiado junto do utente onde, como especialista do medicamento, é responsável pela promoção do seu uso racional. Não menos importante que o atendimento prestado, o seu aconselhamento é de grande valor uma vez que, muitas vezes este é o primeiro e o único profissional de saúde a estabelecer uma ligação com o utente.

Como missão principal, e atuando como agente da saúde pública, o farmacêutico tem assim que assegurar e melhorar a qualidade de vida de cada cidadão.

Posto isto, serão de seguida apresentados os pontos principais a salientar do estágio curricular, realizado entre 11 de janeiro e 19 de maio de 2016.

## **1.1. Apresentação da Farmácia: Farmácia Sitália**

A Farmácia Sitália, hoje situada na Rua General Humberto Delgado em Coimbra, esteve em tempos, localizada numa zona mais antiga da cidade, junto à Sé Velha. Na altura, dada a proximidade com o Hospital antigo da cidade, encontrava-se num ponto privilegiado, onde os utentes provenientes do mesmo facilmente se dirigiam às suas instalações.

Presentemente, pela sua localização, continua a manter um leque alargado de utentes, contudo agora maioritariamente fidelizados, não só pela proximidade das suas habitações como também, pela empatia estabelecida entre o utente e os farmacêuticos que nela laboram.

## **2. Análise SWOT**

De seguida serão analisados alguns aspetos referentes ao estágio, sendo apresentados, como anteriormente já referido, segundo uma análise SWOT, ou seja: pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças.

### **2.1. Pontos Fortes**

O estágio curricular é um elemento chave da nossa formação académica, uma vez que funciona como um elo de ligação entre o ciclo de estudos e o mundo laboral. Permite uma maior compreensão do funcionamento da farmácia comunitária, nomeadamente no que diz respeito à sua organização e gestão, e além disso, permite a integração numa equipa de profissionais da área.

#### **2.1.1. Equipa Profissional**

Para que as tarefas do dia a dia sejam desempenhadas de uma forma organizada, responsável e eficaz, a equipa da farmácia é composta apenas por farmacêuticos, valorizando ao máximo a formação por estes adquirida. Fazem assim parte desta, o Diretor Técnico – Dr. João Edgar Reis-, a Farmacêutica Adjunta – Dra. Susana Sousa e a Farmacêutica Dra. Carla Branco. Para tarefas diversas dispõe ainda de uma colaboradora com funções administrativas. O profissionalismo e a simpatia por parte da equipa refletiram-se na confiança e fidelização de grande parte dos utentes, e também, na minha integração e aprendizagem. É ainda de realçar toda a disponibilidade que desde sempre demonstraram para o esclarecimento de

dúvidas, contribuindo como motivação e segurança para as tarefas que me foram sendo propostas realizar.

### **2.1.2. Horário de Funcionamento**

O horário de funcionamento é contínuo, estando a farmácia aberta das 9h às 19h30, nos dias úteis, e das 9h às 13h, aos sábados. Além disso funciona também em horário alargado, nos dias de serviço permanente, onde durante a noite o serviço é prestado pelo postigo. Estes dias são atribuídos pela Administração Regional de Saúde do Centro, devendo a farmácia estar aberta ao público desde o horário normal de abertura até ao dia seguinte, no horário normal de encerramento.<sup>3</sup> Este serviço de permanência é de grande importância para o utente, na medida em que permite o acesso urgente ao medicamento. Nestas alturas, são os utentes com prescrições pontuais ou de urgência que constituem maioritariamente o público-alvo, e também, alguns utentes habituais, que se tenham eventualmente esquecido de levantar alguma medicação. Relativamente às prescrições de urgência constata-se que os medicamentos mais requisitados são os antibióticos, os analgésicos e os anti-inflamatórios não esteroides (AINES).

### **2.1.3. Organização e Gestão da Farmácia**

O acompanhamento do trabalho do farmacêutico comunitário permitiu-me, além da consolidação de conhecimentos, entender melhor a organização e a gestão diária necessária para o bom funcionamento da farmácia. De entre as diversas atividades destacam-se as seguintes:

#### **2.1.3.1. Receção de Encomendas**

A receção de encomendas é uma das tarefas rotineiras da farmácia, sendo fundamental e indispensável para uma correta manutenção dos *stocks*.

As encomendas vêm acondicionadas em banheiras, devidamente identificadas com um código e o nome da farmácia à qual se destinam. Os primeiros produtos a serem rececionados são os de acondicionamento especial, nomeadamente os de conservação no frio, de forma a não quebrar a cadeia do frio. Estes, além da banheira, estão inseridos num contentor que permite conferir as condições necessárias à sua correta conservação.

A entrada dos medicamentos, através da introdução dos mesmos no sistema informático, requer sempre a confirmação de que o que consta na fatura está em sintonia com o rececionado. Além disso, devem ser conferidos os respetivos preços, a integridade da embalagem externa e os prazos de validade.

Uma correta gestão dos prazos de validade é de extrema importância na gestão do *stock* existente na medida em que, caso o medicamento não seja vendido possa ser devolvido, dentro da data limite, à respetiva indústria farmacêutica.

Os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) são posteriormente armazenados nas respetivas prateleiras, por forma farmacêutica e por ordem alfabética de nome comercial ou Denominação Comum Internacional (DCI), no caso dos genéricos. Já os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), os produtos farmacêuticos e os dispositivos médicos, são armazenados por categorias junto à zona do balcão, depois do cálculo do seu PVP e de serem devidamente etiquetados. Importa realçar que nem todos os produtos poderão estar em livre acesso para os utentes, estando muitos confinados à zona interior ao balcão.

A execução destas tarefas permitiu-me um contato prévio com os produtos existentes na farmácia, uma maior familiarização com a organização e os espaços correspondentes; perceber quais os produtos, que sendo mais solicitados têm maior rotação, e além disso, agilizar o posterior processo de dispensa ao público. Possibilitou-me ainda, através do contato com os medicamentos, a associação dos nomes comerciais e o respetivo princípio ativo, uma vez que, contrariamente aos utentes que designam os medicamentos de marca maioritariamente pelo seu nome comercial, nós alunos, mantemos ao longo do nosso percurso académico, quase exclusivamente, contato com os nomes dos princípios ativos.

Por fim, e pelo fato de as encomendas provirem de diferentes fornecedores, verifica-se que a regra do *first-in first-out* nem sempre se aplica, uma vez que a receção de produtos novos não invalida que estes tenham uma validade inferior aos que se encontram em *stock* na farmácia. Desta forma, torna-se imprescindível que, ao arrumar os medicamentos se confirme sempre as validades dos medicamentos rececionados e dos que já se encontram na prateleira, de modo a que as caixas com validade mais curta sejam dispensadas primeiro.

### **2.1.3.2. Gestão de Stocks**

Uma boa gestão do *stock* não passa por ter todos os produtos do mercado, mas sim, ter aqueles que mais se adequem e satisfaçam as necessidades da população. Esta tarefa é dificultada pela grande diversidade de laboratórios que existem, principalmente nos medicamentos genéricos. É aqui essencial conhecer as preferências dos utentes habituais,

uma vez que são estes que contribuem para a maioria da receita da farmácia. Requer ainda, uma correta gestão das quantidades do *stock* de forma a não haver acumulação de produtos e rentabilizar as vendas.

#### **2.1.3.3. Devoluções e Reclamações**

Quando um produto não corresponde ao que foi encomendado ou não cumpre as especificidades requeridas, procede-se ao processo de devolução e/ou reclamação. Embalagens trocadas, em quantidades diferentes do pedido, danificadas ou com um prazo de validade muito curto, são algumas razões que levam a estas situações. Deverá aqui ser feita uma nota de devolução, que será emitida em triplicado, onde deve constar de forma clara e inequívoca, o produto a devolver e o motivo da devolução. A primeira e a segunda via serão devidamente carimbadas, assinadas pelo responsável e enviadas, juntamente com o produto, para o fornecedor. A terceira via do documento, ficará na farmácia, a aguardar a nota de crédito ou reenvio de novo produto.

#### **2.1.4. Atendimento ao Público**

O atendimento dos utentes na farmácia corresponde a uma das tarefas de maior responsabilidade do farmacêutico, devendo este ser sempre personalizado e adequado a cada situação. A comunicação deve ainda ser a mais clara possível, de modo a facilitar o entendimento, por parte do utente, da informação fornecida. Não menos importante é a forma como é feita esta transmissão, sendo a empatia crucial, não só para conforto da pessoa que se encontra diante de nós, mas também, como forma de reforçar a sua confiança e segurança.

##### **2.1.4.1. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica**

A maioria dos medicamentos presentes na farmácia requer a apresentação de receita médica para que possam ser dispensados.

No decorrer dos últimos anos tem-se observado um conjunto de alterações nas receitas médicas, a fim de tornar o processo de dispensa mais simples e funcional. Estas têm sido implementadas gradualmente, sendo que no decorrer do estágio, no que diz respeito à sua apresentação, me foi possível lidar com três tipos de receitas distintas: a receita manuscrita, a receita eletrónica e a receita eletrónica desmaterializada.

As receitas manuscritas, as que vigoram há mais tempo, passaram a ser utilizadas apenas em circunstâncias específicas, uma vez que se estabeleceu o princípio da obrigatoriedade de prescrição eletrónica. Assim, mediante uma das quatro situações seguintes, podem ser utilizadas: a) Falência informática; b) Inadaptação do prescriptor; c) Prescrição ao domicílio; ou d) Outras situações até um máximo de 40 receitas/mês.

Mais recentes são as receitas eletrónicas, estando a sua implementação a ocorrer de forma faseada. O objetivo será a desmaterialização total das receitas, sendo neste caso necessário apenas a guia de tratamento, uma mensagem de texto no telemóvel ou o Cartão de Cidadão, para o levantamento dos medicamentos.

Estas visam essencialmente beneficiar o utente. Ao estarem inseridas no Cartão de Cidadão, um documento que quase sempre nos acompanha, são cómodas de transportar, permitindo também, a minimização dos erros no momento da dispensa, como sejam a troca de embalagens ou a aceitação de receitas fora da validade. Permitem também ao utente a não obrigação do levantamento de todos os medicamentos de uma só vez, e assim dirigir-se a outra farmácia, por exemplo, quando um dos medicamentos se encontra em falta. Além disso proporcionam uma alteração de carisma ambiental, uma vez que visam a redução do desperdício de papel e os gastos de impressão.

Contudo, o que se tem vindo a observar é que uma parte dos utentes, maioritariamente os idosos, demonstra dificuldades nesta adaptação. Contrariamente ao que acontecia com as receitas eletrónicas impressas, agora o utente deixa de conseguir controlar, ele próprio, as quantidades de medicamentos que ainda faltam levantar. Para muitos esta traduz-se na maior desvantagem desta alteração.

A dispensa de medicamentos prescritos implica assim que o farmacêutico tenha sempre uma opinião crítica quanto ao que está a ceder. A confirmação da posologia com o utente, eventuais cuidados a ter na conservação dos medicamentos ou possíveis interações, devem ser referidas. A perceção de que os utentes saem da consulta médica sem entender corretamente a posologia, ou até mesmo a finalidade e a duração da terapêutica é prática recorrente, cabendo assim ao farmacêutico um papel interventivo de grande importância.

#### 2.1.4.2. Dispensa de Medicamentos e outros Produtos Não Sujeitos a Receita Médica

O farmacêutico encontra-se numa posição privilegiada, pelo contato que mantém com os utentes nas mais variadas situações. Aquando da dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica, este detém um papel ainda mais pró-ativo. O utente, perante transtornos menores, recorre muitas vezes à farmácia para os tentar solucionar. Aqui torna-se muito importante a recolha de informação por parte do farmacêutico, para que se proceda a uma correta avaliação da situação, bem como, se entenda qual a sintomatologia, a sua duração e intensidade, e eventualmente outra medicação que esteja a ser tomada pelo mesmo.

Assim, perante uma situação autolimitada ou pouco grave, o aconselhamento farmacêutico deve, numa primeira fase, passar por medidas não-farmacológicas, e quando necessário, passar então à cedência de MNSRM. O diálogo com o utente demonstra ter um papel muito importante na dispensa dos medicamentos, contribuindo para que esta seja feita de forma segura, garantindo o seu uso racional e na devida indicação. É ainda da responsabilidade do farmacêutico, a disponibilização de toda a informação necessária à correta compreensão e utilização dos medicamentos por parte do utente. A confirmação da dose e da posologia é importante, inclusive nos casos em que este procura um medicamento com o qual já se encontra familiarizado, de forma a que seja adequada para a pessoa em causa.

Nas situações mais graves, em que os sintomas são persistentes e de maior intensidade, o farmacêutico deve aconselhar o utente a recorrer a uma consulta médica.

Ao longo dos meses foi possível observar que muitos pedidos têm carácter sazonal. Se no Inverno os produtos mais solicitados são os indicados para o tratamento e alívio dos sintomas da gripe e constipações, como são exemplo os xaropes, pastilhas para a garganta e analgésicos; na Primavera estes diminuem, e aumentam os anti-histamínicos indicados para as alergias. Ocasionalmente foi também solicitada contração oral de emergência, devendo nesta situação averiguar-se a verdadeira necessidade da sua toma. É também perceptível que, cada vez mais as pessoas se encontram informadas e quando se dirigem à farmácia já sabem aquilo que pretendem. Contudo, cabe ao farmacêutico garantir, não só uma correta dispensa, confirmando sempre se a utente possui alguma patologia impeditiva da sua toma, como ainda, garantir que se disponibiliza a informação necessária às precauções da mesma, designadamente, a necessidade de nova toma caso ocorram vômitos nas horas subsequentes à sua toma e a necessidade de um método contraceptivo adicional nos dias seguintes.

Outras situações com alguma recorrência na farmácia são a solicitação de produtos modificadores da motilidade intestinal, devendo neste caso aconselhar-se medidas não farmacológicas como forma inicial de tratamento.

Existem, além dos medicamentos, outros produtos solicitados na farmácia, e para os quais o farmacêutico detém formação para os aconselhar. Integram-se neste grupo, por exemplo, os produtos dermocosméticos e os suplementes alimentares. Aqui, não menos importante que as características do produto, são as do utente, uma vez que pessoas diferentes requerem, por vezes, produtos diferentes, ainda que para a mesma finalidade.

Na área dos suplementos alimentares, são os multivitamínicos os mais requisitados, sendo o seu público-alvo bastante abrangente: jovens em fases mais intensas de estudo, ou, pessoas mais idosas que procuram ajuda no combate ao cansaço, tanto físico como mental. Mediante aconselhamento deve-se dar a conhecer à pessoa em questão os produtos existentes na farmácia e que melhor se adequam às suas características.

Na dermocosmética, perante a diversidade de produtos, é muito importante que o farmacêutico conheça bem aquilo que dispõe, de modo a prestar o melhor aconselhamento possível. Foi notável que os mais solicitados foram os produtos específicos para pele atópica e os cremes anti envelhecimento.

Com o início do calor notou-se um aumento da afluência aos pedidos de protetores solares, tendo estes também uma gama bastante alargada e com produtos específicos adaptados aos diferentes tipos de pele e fototipos.

O farmacêutico apresenta de facto um campo de atuação bastante alargado, devendo a sua instrução ser contínua, de modo a acompanhar o desenvolvimento e aparecimento dos novos produtos do mercado. Assim, todo o aconselhamento prestado e o contato direto com as mais diversas situações permitiu-me, não só consolidar conhecimentos já anteriormente adquiridos, como também, alargar os demais.

#### **2.1.5. Conferência de Receituário**

Ainda que no decorrer do atendimento se confirme alguns dos dados das receitas, estas são sujeitas a uma segunda conferência, mais detalhada. São recolhidas todos os dias, sendo que antes de serem guardadas se validam alguns fatores, nomeadamente o regime de comparticipação, a validade da receita, a assinatura do médico, do farmacêutico e do utente, bem como o carimbo da farmácia. Relativamente às receitas manuais, são as que requerem



maior atenção, devendo-se confirmar para além do que foi mencionado, a correspondência entre o prescrito e o cedido.

As receitas são depois agrupadas e separadas por lotes e por organismos até ao final do mês. Cada lote é composto por 30 receitas, com exceção dos últimos lotes que poderão não estar completos. No final do mês procede-se ao fecho do receituário, emitindo-se os respetivos verbetes. Estes são devidamente anexados aos lotes correspondentes e carimbados. Imprime-se ainda, em quadruplicado, a Relação Resumo de Lotes, onde se encontram agrupados a totalidade de lotes de um determinado organismo.

Por fim, emite-se a Fatura Mensal dos Medicamentos, referente a cada sistema ou subsistema de participação, com a indicação das participações que irão posteriormente ser reembolsadas à farmácia.

Toda a documentação deverá ser enviada juntamente com o receituário para que seja devidamente validada e se receba o correspondente valor das participações. O receituário referente ao Serviço Nacional de Saúde é enviado para o Centro de Conferência de Receituário, enquanto que o dos demais organismos serão enviados para a Associação de Farmácias de Portugal.

Caso as receitas não cumpram todos os requisitos podem ser devolvidas às farmácias, podendo estas ainda ser retificadas e novamente reenviadas, a fim de diminuir as perdas referentes ao valor da participação.

O sucesso destas tarefas é de grande importância para o bom funcionamento da farmácia, uma vez que a participação corresponde, muitas vezes, a grande parte do valor do medicamento, devendo o farmacêutico estar o mais atento possível na sua execução. Além disso, a familiarização com as receitas permitiu-me também, agilizar o processo de, no atendimento fazer logo uma primeira confirmação dos dados.

Mais recentemente foram sendo introduzidas as receitas eletrónicas desmaterializadas, não havendo necessidade de confirmação das receitas no final do mês, uma vez que se encontram apenas a nível informático. Estas podem ser apresentadas na farmácia de três modos: numa guia de tratamento, onde uma única folha dispõe de todos os medicamentos prescritos, suscetíveis de serem levantadas num período máximo de seis meses; por apresentação de uma mensagem de texto recebida no telemóvel, aquando da prescrição dos medicamentos por parte do médico, com o número da receita e os restantes dados necessários à dispensa dos mesmos; ou, pela apresentação do cartão de cidadão. As receitas desmaterializadas conferem desta forma uma grande vantagem no que diz respeito à poupança de tempo despendido na sua conferência.

### **2.1.6. Encomendas**

De forma a manter um *stock* adequado, é essencial que se processe atempadamente às encomendas. Ainda assim, a sua concretização deve ser sempre ponderada, uma vez que produtos com pouca ou nenhuma rotatividade se traduzem em acúmulo de capital na farmácia.

#### **2.1.6.1. Compras Diárias**

As compras diárias são efetuadas ao longo do dia, mediante o que é dispensado. O seu pedido é finalizado tendo em consideração o *stock* habitual de cada produto e da sua rotatividade. Tratando-se de produtos que não existam na farmácia e que não sejam urgentes para o utente, podem também ser encomendados por esta via, comprometendo-se o mesmo a levá-los posteriormente. Neste âmbito, os fornecedores com os quais a farmácia se relaciona maioritariamente são a Empifarma e a Plural.

#### **2.1.6.2. Compras Diretas**

As encomendas podem ainda ser realizadas diretamente aos laboratórios, traduzindo-se na grande maioria das vezes em condições de aquisição mais interessantes no que diz respeito aos descontos e/ou bónus. Estas visam, geralmente, a visita por parte de um delegado de informação médica, o que apresenta duplo benefício para o farmacêutico: o preço e a sua formação, já que em parceria com a indústria em causa, mantém a formação da equipa técnica relativamente aos produtos.

### **2.1.7. Sistema Informático**

As tecnologias estão cada vez mais a par com as diversas funções desempenhadas no dia a dia da sociedade. Na farmácia comunitária, uma gestão ponderada e precisa é tão importante como os conhecimentos científicos adquiridos ao longo da nossa formação. Assim, auxiliar nesta gestão, é fundamental, uma aplicação informática que funcione como suporte na intervenção profissional do farmacêutico. A Farmácia Sitália dispõe do *4DigitalCare*, que pelas inúmeras funcionalidades se torna imprescindível na execução das mais variadas tarefas, das quais são exemplo a receção, dispensa e manutenção de *stock* de medicamentos.

Não obstante à gestão, é uma ferramenta essencial no atendimento prestado ao utente, pelo fato de permitir, por exemplo, a criação de uma ficha individual, onde, para além dos dados

bibliográficos se podem introduzir dados clínicos relevantes acerca do mesmo. Esta ficha, criada essencialmente para os utentes fidelizados da farmácia, permite consultar o histórico de medicamentos e produtos adquiridos por parte do mesmo, demonstrando ser bastante útil no ato do atendimento, nomeadamente na escolha do laboratório dos medicamentos genéricos.

Ainda que um grande número de farmácias disponha já do *Sifarma*, o programa vigente na farmácia demonstrou ser igualmente acessível e adequado à execução das tarefas diárias.

### **2.1.8. Serviços Farmacêuticos**

A intervenção do farmacêutico na sociedade tem-se afirmado de forma crescente. Nesse contexto, existem um leque de serviços prestados pelo farmacêutico que conferem valor à sua atividade na farmácia comunitária.

#### **2.1.8.1. Medição de Parâmetros Fisiológicos e Bioquímicos**

Existem um conjunto de parâmetros que pela simplicidade de execução podem ser realizados pelo utente na farmácia, evitando desta forma o seu deslocamento a outras unidades de saúde. Exemplos de medições regulares efetuadas são a determinação do peso, da altura, do IMC e do índice de massa gorda, da pressão arterial, da glicémia e, menos frequentemente, do colesterol total.

Por um lado, a execução destas tarefas permitiu-me enquanto estagiária a assimilação de conhecimentos previamente adquiridos, confrontando o utente com algumas medidas que podem ser adotadas de forma a ter um estilo de vida saudável, nomeadamente pela prática de exercício físico e pela alimentação saudável e devidamente adaptada. Por outro lado, o utente sai também beneficiado na medida em que tem um profissional de saúde que interpreta os resultados e lhe presta um aconselhamento adequado. O diálogo estabelecido com o utente permite igualmente, aferir a adesão ou não à terapêutica instituída, promovendo sempre a mesma quando necessário.

#### **2.1.8.2. Administração de Vacinas e Injetáveis**

Aquando do tratamento prolongado com medicamentos injetáveis ou da administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação, o utente sai beneficiado ao poder fazê-lo na farmácia, uma vez que evita, mais uma vez, o seu deslocamento a outras unidades de

saúde, nomeadamente ao centro de saúde. A sua administração é aqui feita de forma cómoda e rápida, por um farmacêutico habilitado para o mesmo.

### **2.1.8.3. Entrega ao domicílio**

A disposição da farmácia para a entrega ao domicílio constitui um ponto forte, uma vez que permite um acesso mais fácil dos medicamentos por parte de entidades que não se possam deslocar prontamente à farmácia. Permite também, a fidelização dos utentes, não sendo contudo um serviço muito solicitado.

### **2.1.9. Valormed**

A Valormed, sociedade sem fins lucrativos criada em 1999, responsabiliza-se pela gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. A farmácia comunitária apresenta aqui um papel preponderante, uma vez que se responsabiliza não só pela receção, como também, divulgação desta iniciativa. Consegue-se assim uma recolha racional dos resíduos do medicamento, evitando a sua utilização indevida e a proteção do meio ambiente, pela sua recolha e triagem.<sup>4</sup>

### **2.1.10. Preparação de Medicamentos**

Ao longo dos últimos anos, e com a industrialização dos processos, são cada vez menos os medicamentos preparados diretamente pelo farmacêutico na farmácia. Atualmente os medicamentos são produzidos em larga escala e de forma indiferenciada pelas indústrias farmacêuticas, de forma a dar rapidamente resposta às necessidades da população.

No entanto, existem determinadas ocasiões que requerem a adaptação da medicação ao doente em causa, recorrendo-se aos medicamentos manipulados ou, noutras situações às preparações extemporâneas.

## **Medicamentos Manipulados**

Entende-se como medicamento manipulado qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. Da mesma forma, deve este último garantir a qualidade do mesmo e verificar a sua segurança, no que concerne às doses da(s) substância(s) ativa(s) e à existência de interações que ponham em

causa a ação do medicamento ou a segurança do utente. A sua preparação e dispensa estão assim sob responsabilidade do farmacêutico, devendo este assegurar sempre as boas práticas de preparação de manipulados.<sup>5</sup>

Na Farmácia Sitália não são muitos os manipulados solicitados, uma vez que estes também não são já muito prescritos. Ainda assim, decorrente do estágio, foi solicitada uma solução de álcool boricado a 70° à saturação, utilizada como solução auricular de limpeza. Aquando da sua preparação deve ser preenchida uma ficha acerca do mesmo, a qual deve ser arquivada segundo o número de lote que lhe é atribuído.

O preço de venda ao público dos medicamentos manipulados nas farmácias de oficina é calculado com base no valor dos honorários da preparação, cujo fator é anualmente atualizado; das matérias-primas e dos materiais de embalagem.

O farmacêutico tem aqui um papel preponderante uma vez que tem a capacidade de solucionar problemas resultantes da inadequação de medicamentos produzidos industrialmente às necessidades farmacoterapêuticas de doentes específicos, como também da inexistência de associações de certos componentes.

### **Preparações Extemporâneas**

Estes medicamentos são preparados no momento de dispensa ao utente. Algumas formulações, nomeadamente antibióticos, são comercializadas sob a forma de grânulos ou pós liofilizados que necessitam de ser previamente solubilizados em água purificada. Esta operação carece de algum cuidado na execução, devendo ser garantida pelo farmacêutico. Uma vez que se tratam de suspensões é ainda importante advertir para o fato de o frasco ter de ser sempre agitado antes da administração, de modo a não acumular o conteúdo no fundo.

#### **2.1.11. Estratégias Adotadas na Diferenciação**

Como forma de fugir à concorrência e de se diferenciar das outras farmácias e de outros postos de venda de medicamentos e produtos farmacêuticos, a farmácia Sitália procura aliar os conhecimentos dos seus farmacêuticos e a inovação de produtos, ao bem-estar e satisfação dos seus utentes, tal como aos melhores preços.

### **2.1.11.1. Dermocosmética**

A dermocosmética é uma área que tem despertado um crescente interesse no seio do consumidor, sendo que na compra de um produto, este beneficia cada vez mais da relação qualidade/preço. Aquando da sua escolha, o farmacêutico é um elemento chave, que pela sua formação tem a possibilidade de prestar o seu aconselhamento.

Nesta perspetiva, a farmácia Sitália procura diferenciar-se, ao apresentar para além das gamas de produtos ditas comuns, outras, que pelas suas características se fazem chegar a um público alvo muito particular. São exemplo disso a Darphin e a MartiDerm.

### **2.1.11.2. Fitoterapia e Homeopatia**

Ao longo dos últimos anos as terapêuticas não convencionais têm conquistado um maior número de adeptos. Assim sendo, a farmácia procura trabalhar outras áreas de intervenção, como são exemplo a fitoterapia e a homeopatia. Estas acabam por ser dois nichos de atuação que diferenciam a farmácia das farmácias da redondeza, trazendo-lhe vantagem competitiva no que diz respeito ao leque de opções de tratamento apresentados aos utentes.

### **2.1.11.3. Grupo de Farmácias**

A integração num grupo de farmácias permite obter melhores preços na compra dos medicamentos. Sendo a margem de lucro do medicamento para a farmácia cada vez menor, é de extrema importância a aquisição de produtos o mais barato possível, a fim de rentabilizar as compras. Neste sentido, a farmácia Sitália integra-se também num grupo de farmácias.

## **2.2. Pontos Fracos**

Existem ainda alguns aspetos que são mais difíceis de contornar e que por essa razão se traduzem muitas vezes em pontos fracos, os quais serão abordados de seguida. No entanto, estes devem ser entendidos e trabalhados a fim de os reverter.

### **2.2.1. Privacidade no Atendimento**

O farmacêutico é, em muitos dos casos, o primeiro profissional de saúde com quem o utente contacta. Por essa razão e pela diversidade de assuntos que são abordados, é

importante proporcionar ao utente, não só um espaço acolhedor, como também com privacidade, de modo a que este se possa sentir à vontade na exposição das suas questões. Neste sentido, considero que a disposição dos balcões não é a mais adequada na farmácia, uma vez que os computadores se encontram juntos e os utentes acabam por se encontrar lado a lado no momento do atendimento. Contudo, e de forma a contornar esta situação, em casos particulares os utentes podem ser conduzidos à retaguarda da farmácia, onde é possível prestar um atendimento mais individualizado.

### **2.2.2. Estacionamento**

A acessibilidade à farmácia é de grande importância, principalmente pela falta de tempo que as pessoas tendem a ter. No que diz respeito à localização da farmácia, ainda que esta se encontre no centro da cidade, não dispõe de estacionamento fácil, sendo muitas vezes referido pelos utentes como um aspeto negativo da mesma.

### **2.2.3. Falhas nas Entregas**

A rutura de medicamentos acarreta, por vezes, a não satisfação dos pedidos dos utentes. Por força das lacunas económicas pelo qual o setor atravessa, as farmácias não conseguem apresentar um *stock* elevado de medicamentos, o que inevitavelmente leva a que, em algumas ocasiões, o utente não possa levar a totalidade da receita. Nestes casos, e tendo em conta que a maioria dos utentes é frequente na farmácia e se mostram compreensíveis, opta-se por fazer no imediato o pedido ao armazenista. Quando tudo corre dentro da normalidade, os produtos são entregues na encomenda seguinte. Contudo, em casos pontuais verificaram-se falhas nas entregas, podendo por em causa o compromisso do farmacêutico com o utente.

### **2.2.4. Formação Académica**

A nossa formação apresenta uma enorme abrangência no que diz respeito aos conteúdos abordados, o que a meu ver se revela de grande interesse. Além da formação maioritariamente direcionada à farmácia comunitária, consagra as bases fundamentais a outros campos de atuação do farmacêutico, tais como a indústria farmacêutica, a farmácia hospitalar ou as análises clínicas. No entanto, acaba também por apresentar algumas lacunas no que diz respeito a alguns deles. Exemplo disso são alguns medicamentos não sujeitos a

receita médica e também dispositivos médicos, que pela diversidade existente requerem um bom domínio dos mesmos de forma a garantir uma dispensa cuidada. Estes produtos, em parte, pouco são abordados nas aulas, dificultando o seu aconselhamento.

Por outro lado, e dada a importância que o estágio tem na nossa formação, parece-me que seria bastante enriquecedor tentar conciliar um estágio, não só no último ano, como também ao longo dos outros anos. Ainda que por um período de tempo mais reduzido, ajudaria a consolidar melhor os conhecimentos adquiridos durante o percurso académico.

## **2.3. Oportunidades**

O contato direto com a realidade, ou seja com uma equipa de profissionais de uma farmácia comunitária e com as mais diversas situações que por lá passam, é em si uma grande oportunidade que nos é entregue na reta final da conclusão dos nossos estudos. Além disso, também na farmácia existem, aspetos que devem ser valorizados, a fim de se diferenciar da concorrência.

### **2.3.1. Ações de Formação**

As formações contínuas demonstraram ser uma fonte muito importante para a consolidação de conhecimentos e também para a aquisição de novos, não só para mim enquanto estagiária como para o farmacêutico em geral, até porque um profissional bem informado prestará sempre um melhor aconselhamento. Desta forma saliento algumas das que me foram possíveis realizar e presenciar: “Sistema Respiratório: Asma e DPOC”, “A Acidez e o Refluxo”, “O Olho Seco”, “Afeções Dermoginecológicas”, “Acne”, “Afeções e Patologias Induzidas pela Radiação”, “Dermatite e Pele Reativa” e “Doença Venosa”.

### **2.3.2. Dermocosmética e outros Produtos Farmacêuticos**

A distinção entre farmácias e entre outros postos de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica faz-se, muitas vezes, por comparação do tipo de atendimento e da qualidade do mesmo. A farmácia Sitália dispõe, nesta perspetiva, farmacêuticos devidamente qualificados e empenhados a prestar um atendimento cuidado e personalizado. Neste âmbito têm particular interesse os produtos dermocosméticos, alguns produtos farmacêuticos, tais como os produtos para emagrecimento e os MNSRM, que tal como nas farmácias são



vendidos noutros lugares que não estas, carecendo por vezes de um correto aconselhamento.

O investimento do farmacêutico mostra-se assim crucial, na medida em que traduz uma oportunidade de distinção e valorização da farmácia.

### **2.3.3. Acompanhamento Farmacoterapêutico e Revisão da Medicação**

O farmacêutico, como especialista do medicamento, deve atuar sempre de modo a assegurar a segurança e eficácia do medicamento. Muitos dos utentes que comparecem na farmácia são polimedicados e recorrem a mais que um médico. Questões relativas à medicação ficam, por falta de informação ou até mesmo por vergonha, por perguntar. O papel do farmacêutico, principalmente com os doentes crónicos e polimedicados, é aqui crucial, tanto na avaliação de possíveis interações como no esclarecimento de dúvidas que surjam por parte do utente, relativas à medicação.

Assim, o acompanhamento farmacoterapêutico e a revisão da medicação apresentam-se como mais uma oportunidade de crescimento e valorização do trabalho desempenhado pelo farmacêutico de oficina. Parâmetros como a eventual inefetividade (controlo insuficiente do problema de saúde) ou insegurança (produção ou agravamento de um problema de saúde) podem e devem ser avaliados para cada medicamento. Além disso, parte dos doentes são polimedicados podendo também a monitorização da adesão à terapêutica contribuir para o sucesso da medicação instituída, uma vez que esta nem sempre é tomada como aconselhada, tanto por motivos voluntários como involuntários. Neste sentido, a farmácia Sitália procura acompanhar alguns dos seus utentes, com vista a uma possível adaptação destes serviços no futuro.

### **2.3.4. Integração numa Equipa Profissional**

O acompanhamento do dia a dia de um farmacêutico e do funcionamento de uma farmácia revelaram-se muito importantes para o crescimento profissional e pessoal, tal como todas as situações vivenciadas no atendimento ao utente.

Este primeiro contato, revelou-se também, numa oportunidade de ver e entender melhor a organização e gestão de uma farmácia, tal como, ampliar e consolidar conhecimentos.

## **2.4. Ameaças**

Exterior à farmácia, e muitas vezes incontroláveis pela mesma, existem aspetos que de alguma forma podem pôr em causa o serviço prestado na farmácia, ameaçando o seu normal funcionamento e traduzindo-se em razões de descontentamento por parte dos utentes frequentadores.

### **2.4.1. Concorrência**

Uma das maiores ameaças da farmácia são os locais autorizados de venda de MNSRM, maioritariamente presentes nas grandes superfícies, sendo notável a sua grande expansão. Aqui, a venda de MNSRM e outros produtos farmacêuticos é feita em locais que não na farmácia, maioritariamente a preços bastante competitivos. Estes, pelas grandes quantidades que compram acabam por conseguir preços mais atrativos para o consumidor, desviando-o da farmácia. Neste sentido, grandes esforços têm de ser feitos pela mesma de modo a contornar esta situação, acabando por ser necessária uma seleção maior dos produtos adquiridos, realçando também, sempre, o atendimento de excelência do farmacêutico.

### **2.4.2. Diversidade de Produtos**

Os laboratórios são muitos. As marcas também. A diversidade é ótima, mas pode conduzir a algumas dificuldades aquando da compra. A grande variedade de medicamentos e de outros produtos torna-se interessante para a farmácia uma vez que permite, pela comparação e estudo dos produtos, adquirir aqueles que apresentem uma relação qualidade/preço mais atrativa. No entanto, surge a problemática da aquisição não corresponder aos interesses dos utentes. Estes, pela informação que têm e pela atitude pro ativa que desempenham cada vez mais na sua saúde, quando chegam à farmácia trazem muitas vezes em mente o produto que pretendem. O mesmo se verifica nos laboratórios dos medicamentos: utentes fidelizados tendem a querer manter sempre o mesmo laboratório.

Assim, pode-se tornar uma tarefa difícil para a farmácia escolher os produtos certos, de forma a não acumular *stock* e de modo a ir ao encontro das escolhas dos seus utentes. Neste sentido, nem sempre é fácil a satisfação de todos.

### 2.4.3. Imagem dos Medicamentos e outros Produtos

Como já referido anteriormente, utentes fidelizados tendem a querer sempre a mesma caixa de medicamentos, com as mesmas letras e com as mesmas cores. Ainda que as caixas apresentem restrições quanto à imagem, alguns laboratórios acabam por modifica-la, tentando torná-la mais atrativa. Estas modificações não são muito bem entendidas pelos utentes, principalmente os mais idosos, que apresentam dificuldades em perceber que, no fundo se trata exatamente do mesmo medicamento que consumiam anteriormente, apenas com uma apresentação diferente. Exemplo desta modificação foram os medicamentos genéricos da “Actavis” que passaram a ser designados “Aurovitas”.

### 2.4.4. Preços e Comparticipações

A constante mudança e atualização dos preços e a perda de comparticipação dos medicamentos reflete um dos motivos de descontentamento dos utentes na farmácia, principalmente naqueles que constam de uma toma contínua. Ainda que, na maioria, a atualização dos preços dos medicamentos sujeitos a receita médica seja para valores inferiores, existem outros casos em que ocorre subida dos mesmos. Uma das alterações de preços que suscitou críticas por parte dos utentes foram as pomadas/creme Fucidine<sup>®</sup> que perderam a comparticipação e passaram a ser comercializadas por um preço superior.

Esta alteração é, por outro lado, também prejudicial para a farmácia uma vez que com a mudança de preços pode, o preço no momento da venda ser inferior àquele da sua aquisição, traduzindo-se em perdas para a mesma.

### 2.4.5. Rotura de Stocks nos Fornecedores

A incapacidade de satisfação dos pedidos por parte dos fornecedores é um aspeto preocupante para a farmácia e que pode comprometer a terapêutica dos utentes que nela comparecem. De modo a tentar contornar esta situação, recorrem-se a pedidos diretos ou à aquisição de quantidade maiores, quando disponíveis, de modo a perfazer um *stock* que permita um abastecimento por um período mais alargado. No decorrer do estágio, foram exemplo disso, a vacina Bexero<sup>®</sup>, o Xarelto<sup>®</sup> e o Combodart<sup>®</sup>.

### 3. Conclusão

A atividade do farmacêutico de oficina prende-se muito mais do que com a simples dispensa de medicamentos. Este é, em muitos casos, o único interveniente perante as dúvidas e queixas do utente.

Tem ao seu alcance, além da dispensa de medicamentos provenientes da prescrição médica, a preparação de medicamentos de carácter especial, a medição de parâmetros biológicos, a sensibilização para o uso racional dos medicamentos, o aconselhamento nas mais diversas situações, e todas as tarefas inerentes ao bom funcionamento da farmácia.

Esta análise SWOT prendeu-se, assim, com a avaliação dos pontos mais relevantes, não só da farmácia em si, como também, de todo o meu percurso enquanto aluna/estagiária.

É perceptível que, de entre todos eles, os pontos fortes analisados são aqueles que fazem a diferenciação da farmácia perante a concorrência, posicionando-a num lugar mais, ou menos, privilegiado das outras, pela qualidade dos mesmos. Estes devem portanto, sempre que possível, ser melhorados.

As oportunidades são maioritariamente dependentes do tipo de público frequentador da mesma. A tendência é de, num futuro próximo, oferecer um leque cada vez maior de serviços aos utentes; serviços estes que visem a melhoria da qualidade de vida do cidadão. Numa visão mais alargada esta passa também por ser uma forma de contornar as dificuldades acrescidas pelo qual o sector atravessa. Contudo deve prevalecer um equilíbrio nestas duas vertentes, nunca descuidando do objetivo principal de toda a atuação do farmacêutico: a defesa da saúde pública, como direito universal que é.

A existência de uma população envelhecida e cada vez mais polimedicada merece assim especial destaque perante o farmacêutico, que pelos seus conhecimentos detém as capacidades adequadas para intervir no acompanhamento e aconselhamento da medicação instituída. Mais ainda, também nas medidas adicionais e não farmacológicas que podem ser seguidas pelos utentes a fim de encontrar o seu bem-estar.

Grande oportunidade é também, aquela que nos é oferecida enquanto alunos, de estagiar e adquirir conhecimentos no seio de uma equipa de profissionais, esta que se demonstrou desde o primeiro dia, pronta a ajudar na minha integração e aprendizagem.

Os pontos fracos e as ameaças podem ser mais difíceis de contornar, pelo fato de apresentarem muitas vezes entraves à sua modificação. Porém, não devem ser esquecidos e devem tentar-se resolver.

Neste sentido, existem um conjunto de obstáculos a superar diariamente na farmácia, de forma a disponibilizar o melhor serviço a cada pessoa que se dirija à mesma.

O farmacêutico é visto como um profissional multidisciplinar que perante as mais variadas situações consegue obter respostas e prestar um aconselhamento adequado, ou na sua impossibilidade, as sabe encaminhar nesse sentido.

Uma vez que os progressos na saúde são grandes e tudo indica que venham a ser cada vez maiores, cabe a cada um de nós o interesse e a dedicação em acompanhar todas estas alterações e desempenhar as tarefas com a responsabilidade e paixão digna da profissão.

Como ponto de partida nesta caminhada realço, mais uma vez, a importância do estágio na transição da vida académica para o mundo laboral, onde os desafios são constantes e, neste momento, me sinto um tanto mais capaz de os superar.

Por todas estas razões faz sentido que se reconheça o farmacêutico como um profissional de excelência, cabendo no entanto ao mesmo a responsabilidade de assim o ser.

#### 4. Bibliografia

[1] Prontuário Terapêutico – Infarmed

[2] [www.portal-administracao.com/](http://www.portal-administracao.com/) (Acedido a 21 de janeiro de 2016)

<http://www.portal-administracao.com/2014/01/analise-swot-conceito-e-aplicacao.html>

[3] Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de Janeiro.

[4] [www.valormed.pt](http://www.valormed.pt) (Acedido a 16 de fevereiro de 2016)

<http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>

[5] Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril.