



Ivo Duarte do Cabo Barreiros

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Maria Teresa da Silva Santos Viegas e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ivo Duarte do Cabo Barreiros

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Maria Teresa da Silva Santos Viegas e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ivo Duarte do Cabo Barreiros, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2007011184, 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, 11 de Setembro de 2015.

O Orientador

(Dr. Cláudio Filipe Meireles Da Cruz)

O Estagiário

(Ivo Duarte do Cabo Barreiros)

Agradecimentos

Longa foi a caminhada até ao dia de hoje e longa será daqui em diante. Ainda parece que foi ontem que entrei na universidade como um pequeno caloiro que nunca tinha saído da sua aldeia e chegado a Coimbra deparou-se com uma realidade bem diferente da que estava habituado, mas para sua sorte, encontrou com uma cidade profundamente enraizada às suas tradições e que tem algo tipicamente português, o fado.

Pensando bem, por muito já passei e muitas foram as mudanças que acompanhei. Lá vai o tempo das praxes, ainda na nossa velhinha faculdade, que por lá se encontra ainda com a sua tão afamada Cicadófito que talvez por se sentir em casa não se quis mudar com a nova faculdade. Recordo ainda os amigos, os convívios, as serenatas, os concertos e até as diretas.

Deixando estas memórias para trás, a verdade é que ao longo deste curso diversas foram as vezes que estive a ponto de desistir acusando, segundo eu, o cansaço acumulado e o facto de já não ser o meu primeiro curso; felizmente, tive a meu lado uma pessoa muito importante na minha vida que sempre acreditou em mim e me dizia para seguir em frente que o final da caminhada se aproximava. E ateadado por esta motivação aqui estou eu a escrever estas palavras que ditam o final desta etapa.

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais, Maria de Jesus e António Jorge Barreiros que de tudo fizeram para que eu prosseguisse os estudos e que tornaram isto tudo possível. Agradeço também à minha avó Vitalina que muito contribuiu para que eu pudesse continuar a estudar em Coimbra. Aos meus avós José e Irene pelo orgulho no neto e por sempre acreditarem em mim, e também à minha priminha Joana pela sua boa disposição. Não posso ainda deixar de agradecer àquela que foi a minha segunda família em Coimbra, Maria do Céu e Vanessa Ribeiro que estiveram ao meu lado em muitas das dificuldades e crises pelas quais passei. Agradeço ainda a todos os amigos que fui fazendo ao longo deste percurso.

Para terminar, mas não menos importante, agradeço à Dr.^a Maria Teresa Viegas pela recetividade, pela compreensão e pela excelente oportunidade e apoio que me ofereceu.

Agradeço também ao Dr. Cláudio Cruz, ao Dr. Ricardo Leal e à Isilda Barreira por todo o esforço, entreaajuda e dedicação que muito contribuiu para a minha integração e a todos os bons momentos que me proporcionaram.

A todos vós o meu mais sincero e profundo, OBRIGADO

Ivo Barreiros

Índice

Introdução.....	1
Farmácia Cruz Viegas – História, Organização e Gestão	2
Análise SWOT	4
Análise SWOT ao Estágio	5
Forças	5
Fraquezas	8
Oportunidades	8
Ameaças.....	9
Análise SWOT à Farmácia	10
Forças	10
Fraquezas	11
Oportunidades	12
Ameaças.....	13
Perspetivas de Futuro.....	14
Conclusão	14
Referências Bibliográficas.....	15

Introdução

Como farmacêuticos temos um código deontológico que devemos respeitar. O seu princípio geral diz-nos que o exercício da atividade farmacêutica tem como objetivo essencial a pessoa do doente, sendo importante ter-se em mente este aspeto de modo a prestigiar o bom nome e a dignidade da profissão farmacêutica.(1)

Mais importante é que o ato farmacêutico é da exclusiva competência e responsabilidade dos farmacêuticos e nele se incluem todas as atividades que dizem respeito ao medicamento e dispositivos médicos bem como análises biológicas e toxicológicas.(1)

Ao farmacêutico comunitário cabe fazer pleno uso de todos os seus conhecimentos na área do medicamento de forma a fazer uma avaliação crítica das prescrições médicas, controlar e monitorizar a dispensa do medicamento e prestar um aconselhamento e acompanhamento farmacoterapêutico adequado a todos os utentes. O farmacêutico é também um agente de saúde pública e como tal deve promover o uso racional do medicamento.(1)

Ao longo do mestrado integrado em ciências farmacêuticas vão sendo adquiridas competências necessárias à entrada no mercado de trabalho e que culminam com a realização de um estágio curricular. Este estágio permite uma consolidação desses conhecimentos e alerta-nos para a necessidade de uma formação contínua.

Com o presente relatório pretende-se fazer uma análise introspetiva dos pontos fortes, pontos fracos, potenciais ameaças e oportunidades, quer a nós próprios, quer ao local onde decorreu o estágio curricular, neste caso a Farmácia Cruz Viegas.

Farmácia Cruz Viegas – História, Organização e Gestão

O estágio curricular decorreu na Farmácia Cruz Viegas. Esta farmácia localiza-se na Rua do Brasil, em Coimbra, e foi fundada a 27 de junho de 1927, pelo Dr. José da Cruz dos Santos Viegas, avô da atual proprietária e Diretora Técnica Dr.^a Maria Teresa da Silva Santos Viegas.

Tão longa como a sua história, a existência de um laboratório permitiu a realização das mais diversas formas farmacêuticas que culminaram com a produção da especialidade “Estricnodal Infantil”. Mais tarde com o Dr. José Nogueira Viegas foram acrescentadas à produção as ampolas e os injetáveis e com a sua filha, a Dr.^a Maria Teresa Viegas, os produtos de cosmética.

Foi este gosto pela indústria farmacêutica, que, em 13 de Maio de 1971, permitiu ao Dr. José Nogueira Viegas fundar os laboratórios da Bayer em Portugal, passos esses também seguidos pela sua filha que fundou os laboratórios Cosfar onde foram produzidos diversos produtos de cosmética para as indústrias Lever, Reckitt & Colman, Bayer e Expanscience.

Posteriormente, querendo manter a farmácia na família, a Dr.^a Maria Teresa Viegas abandonou a área da indústria, no entanto, ainda hoje encontram-se na farmácia alguns dos antigos equipamentos de produção.(2)

Em termos de organização interna a farmácia é bastante espaçosa e mantém as linhas clássicas e mobiliário que vem sendo conservado desde que foi fundada. Apresenta uma área de atendimento ao público com balcões individuais e espaços adequados à exposição de produtos de venda livre, uma área interior reservada ao armazenamento dos medicamentos, um espaço de gestão de produtos e encomendas, uma área de preparação de manipulados, um gabinete de atendimento personalizado e administração de injetáveis e umas instalações sanitárias. No piso superior encontra-se o gabinete do diretor técnico e no piso inferior a área destinada ao pessoal da farmácia.

O sistema informático de vendas, faturação e gestão é o SIFARMA 2000[®] estando presente em dois terminais de atendimento ao público e num terminal interno a partir do qual geralmente são feitas as encomendas diárias. A farmácia trabalha com 2 fornecedores preferenciais que são a **Empifarma** - Produtos Farmacêuticos, S.A., e a **Cooprofar** Farmácia - Cooperativa dos Proprietários de Farmácia. Por vezes, recorre à **Plural** – Cooperativa Farmacêutica, CRL, e à **Siloal**, S.A., para produtos veterinários, sendo esporadicamente efetuadas encomendas diretamente aos laboratórios. Os fornecedores

fazem as entregas duas vezes por dia, geralmente de manhã e ao início da tarde ou apenas no final da tarde no caso da Plural. Estas encomendas podem ainda ser feitas por telefone, internet ou aplicações informáticas dos fornecedores de forma a responder mais eficazmente às necessidades dos utentes.

Na Farmácia Cruz Viegas existem ainda diversas referências bibliográficas que fornecem informação complementar e auxiliar ao farmacêutico tais como o Prontuário Terapêutico, Farmacopeia Portuguesa e o Formulário Galénico, mas também livros referentes à história da própria farmácia.

São realizados serviços farmacêuticos, que incluem diversas determinações analíticas como a glicémia, colesterol total e triglicéridos, ou dos parâmetros fisiológicos, como tensão arterial e peso mas também são administradas vacinas e outros injetáveis não incluídos no plano nacional de vacinação e realizados testes de gravidez. Nesta farmácia são ainda preparados diversos manipulados. Por vezes realizam-se ações de divulgação dos produtos de cosmética, dietética e ainda tratamento capilar por via de promotores externos. Outras vezes é o próprio pessoal da farmácia que recebe formações sobre alguns dos novos produtos. Sempre que necessário é realizada entrega de medicamentos ao domicílio.

A farmácia participa ainda no programa de gestão de resíduos da VALORMED que tem por objetivo a recolha de medicamentos fora do prazo e das embalagens vazias.(3)

O horário de funcionamento é das 9h às 20h nos dias úteis e das 9h às 13h aos sábados, nos dias de serviço está aberta ao público das 9h às 9h do dia seguinte. A direção técnica está a cargo de Dr.^a Maria Teresa Viegas sendo o Dr. Cláudio Cruz o farmacêutico substituto. A equipa é ainda constituída pela ajudante técnica Isilda Barreira, pelo Dr. Ricardo Leal e pelas farmacêuticas Dr.^a Sofia Macieira e Dr.^a Mariana Alves.

Análise SWOT

O termo SWOT é o acrónimo das palavras anglo-saxónicas *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (Ameaças). A análise SWOT é uma ferramenta vulgarmente utilizada no âmbito empresarial, através da qual uma organização pode identificar de uma forma integrada os principais aspetos que caracterizam a sua posição estratégica num determinado momento, recorrendo a uma autoanálise tanto a nível interno como externo.(4) Dada a sua simplicidade, este tipo de análise pode ser aplicada aos mais diversos cenários desde o âmbito pessoal até à gestão de grandes empresas.

A análise interna permite identificar o que nos diferencia em relação aos concorrentes através do reconhecimento dos pontos fortes e dos pontos fracos. Desta forma podemos tirar partido das forças e minimizar as fraquezas. Estas características podem, no entanto, alterar-se facilmente em função do comportamento dos concorrentes.(4,5)

Através da análise à envolvente externa são identificadas as principais oportunidades que podem promover o crescimento e potenciar a vantagem competitiva e as ameaças que, pelo contrário, a podem comprometer. Estes aspetos não são controláveis, motivo pelo qual devem ser aproveitados e protegidos.(4,5)

A conjugação dos elementos da análise interna e externa é muito importante para que o diagnóstico resultante seja fiável e constitua uma fonte de informação e suporte adequada às necessidades, pois no fundo vão delinear o futuro a médio e longo prazo da organização.(4)

Uma análise SWOT no presente relatório vai permitir fazer uma avaliação cuidadosa quer do estágio curricular quer da Farmácia Cruz Viegas com fim a melhorar o desempenho e valorizando os aspetos positivos e procurando soluções para as dificuldades encontradas.

Análise SWOT ao Estágio

FORÇAS

Trabalho em equipa e aproximação ao utente

Através do estágio foi possível conhecer o ciclo do medicamento no âmbito de farmácia comunitária desde a receção dos produtos até a sua disponibilização ao utente. Integrei a equipa de trabalho sem limitações e foi-me dada autonomia e apoio sempre que necessário.

Com o atendimento ao público foi possível conhecer melhor a pessoa do doente e quais as suas maiores dificuldades e necessidades. Permitiu também o contato com as receitas médicas e todos os parâmetros que devem ser verificados, tais como, o regime de comparticipação, a validade da receita, a assinatura do médico e a própria prescrição, principalmente as exceções das receitas manuais e que pode limitar a cedência do medicamento.

Posteriormente participei na conferência de receituário e tive oportunidade de ver os motivos que levam à não aceitação das receitas já processadas.

Permitiu a obtenção de novos conhecimentos e a consolidação dos até então adquiridos, e ajudou a melhorar a confiança perante os nossos conhecimentos e perante as necessidades do utente que recorre a nós.

Diversidade dos casos clínicos

Muitas vezes os utentes recorrem em primeira instância à farmácia o que nos dá a oportunidade de fazer um diagnóstico inicial e aconselhar o utente. Durante o estágio surgiram as mais variadas queixas desde as constipações no inverno até as alergias de primavera passando por queixas musculares e osteoarticulares, problemas gastrointestinais, oftalmológicos, piolhos, infeções fúngicas e herpes. Surgiram ainda algumas situações relacionadas com a contraceção e contraceção de emergência. Desde uma inicial dificuldade no aconselhamento para o tratamento de uma constipação até aos casos mais complicados em que só nos resta encaminhar o utente ao médico tudo contribuiu para o meu crescimento e progressão ao longo do estágio.

De facto uma das situações mais comuns eram os casos relacionados com gripes/constipações, febre, tosse e rouquidão. Normalmente os utentes pediam qualquer coisa para a gripe mas que na maioria das vezes não era gripe mas uma simples constipação, por isso o meu primeiro passo era perguntar, de uma forma acessível, quais os sintomas que tinham.

Na constipação coexistem vários sintomas como a congestão nasal, rinorreia, irritação faríngea, espirros, tosse, entre outros, no entanto a sintomatologia varia de doente para doente e a escolha do tratamento deve depender dos sintomas específicos que o incomodam.

A terapêutica farmacológica da constipação inclui vários tipos de fármacos, AINE's, descongestionantes sistêmicos e tópicos, anti-histamínicos, antissépticos tópicos, anestésicos tópicos. Devido aos variados sintomas desta patologia, surgiram os medicamentos que têm na sua composição vários fármacos de modo a cobrir um leque grande de sintomas e que são bastante publicitados nos meios de comunicação. Por esta razão são bastante solicitados pelos utentes, produtos como o Cêgripe[®] e Antigrippine[®].

Nas situações em que me solicitaram este tipo de MNSRM, tive sempre a preocupação de verificar a quem se destinava, pois geralmente contém na sua composição descongestionantes nasais sistêmicos que pela sua ação vasoconstritora podem originar um aumento da tensão arterial e provocar taquicardia e palpitações, não devendo por isso serem recomendados a doentes com hipertensão arterial, glaucoma e hiperplasia benigna da próstata.

Outra situação comum, com a qual me deparei durante o meu estágio, foi a solicitação por parte de pais de “champôs para os piolhos”. Existem várias marcas disponíveis, mas normalmente aconselhava o Nix[®], uma loção que é aplicada no cabelo húmido, deixando-se atuar durante dez minutos e depois lava-se com o champô normal. Este produto vem acompanhado de um pente, para retirar as lêndas. Reparei que alguns pais e mães desconheciam a importância de retirar as lêndas. Normalmente aconselha-se uma nova aplicação uma semana depois, a lavagem das roupas de cama e toalhas e a limpeza das escovas de cabelo, para evitar a re-infestação.

São também comuns as situações de obstipação, principalmente em utentes idosos e normalmente polimedicados, onde chega a ser uma situação crónica. Por exemplo, um senhor com idade à volta dos 70 anos, queixou-se de estar com prisão de ventre e tinha visto uma publicidade sobre o Pursennide e perguntou se não poderia tomar para resolver o problema. Após algumas questões chegou-se à conclusão que a prisão de ventre tinha começado desde que iniciou a toma de Dolviran para as dores na coluna, pelo que o informamos que esse sintoma poderia estar relacionado com a toma desse medicamento (devido à codeína que pode provocar prisão de ventre) e aconselhamos o senhor a falar com o médico para substituir o fármaco por outro porque além de lhe estar a provocar a prisão

de ventre deveria também estar a causar dependência visto que, segundo ele, já o tomava há alguns meses.

Nestas situações é aconselhável a toma de laxantes menos agressivos, tais como laxantes à base de fibras, a lactulose e os de aplicação rectal, não esquecendo de aconselhar medidas não farmacológicas que ajudam a melhorar esta situação, tais como a ingestão de alimentos ricos em fibras vegetais, a ingestão de líquidos e andar a pé para ajudar ao movimento intestinal.

Durante o atendimento ao balcão, verifiquei também que é muito frequente as pessoas dirigirem-se à farmácia para solicitar produtos químicos para usar em situações do dia-a-dia. Por exemplo, o bicarbonato de sódio, permanganato de potássio e o borato de sódio e cloreto de magnésio.

Preparação de manipulados

Uma mais-valia no decorrer do estágio foi a possibilidade de realizar manipulados, o que nem em todas as farmácias é possível. Tal facto dever-se-á também à proximidade da farmácia ao Instituto Médico de Coimbra onde são dadas muitas consultas de dermatologia. Considero portanto que foi bom para a minha formação e poderá ser importante profissionalmente.

Formação adicional

Ao longo do estágio tive a oportunidade de ir a formações promovidas por entidades comerciais, nas quais pude conhecer novos produtos e recordar outros que foram lecionados ao longo da formação académica. Fui também a formações promovidas pela própria ANF-Associação Nacional das Farmácias, tais como a implementação da receita eletrónica que me permitiu conhecer melhor todo o processo de receituário bem como o próprio Sifarma 2000® e o novo programa das farmácias portuguesas através da qual pude perceber melhor como funciona. Tive também sessões de formação na própria farmácia sobre alguns produtos.

Integração no mercado de trabalho

O estágio contribui para a integração no mercado de trabalho pois aproxima-nos da realidade para lá da faculdade, das dificuldades pelas quais temos de passar e das escolhas que temos de fazer de forma a procurar o que consideramos melhor para nós. Com ele

ganhamos experiência e responsabilidade aprendemos a lidar com as pessoas e a responder o melhor possível às suas necessidades.

FRAQUEZAS

Dificuldade na integração dos conhecimentos

Tendo chegado pela primeira vez à parte de trás de um balcão de farmácia comunitária a maior dificuldade que senti foi o contato com a tão grande variedade de marcas comerciais, princípios ativos e as suas indicações terapêuticas. De facto, muitos dos princípios ativos, embora diferentes por vezes têm indicações terapêuticas semelhantes pelo que senti alguma dificuldade na integração de toda esta informação de modo a poder aconselhar o melhor possível o utente. Depois, além dos medicamentos, existem muitos outros produtos de saúde que é também importante conhecê-los. Posteriormente, no atendimento ao público, além do aconselhamento, a outra dificuldade passou pela interação com o sistema informático Sifarma 2000®. No entanto, toda a equipa procurou ajudar-me e contribuiu para a minha boa integração e autonomia.

Formação não totalmente adaptada ao contexto de trabalho

Considero que as minhas maiores dificuldades dizem respeito ao aconselhamento farmacêutico e a áreas como a dermatologia, cosmética e até fitoterapia. Penso que era importante reforçar a formação nestas áreas principalmente no que diz respeito aos produtos efetivamente vendidos na prática farmacêutica. A título de exemplo, uma das unidades curriculares que considerei mais útil e que nos permitiu uma maior aproximação à realidade foi a unidade curricular de intervenção farmacêutica e autocuidados de saúde, no entanto penso que a sua duração foi demasiado curta para a sua importância e que os temas deveriam ser abordados de forma mais extensa.

OPORTUNIDADES

Otimização do plano de estudos

Durante o estágio encontrei algumas lacunas na formação que considero que seriam relevantes constar no plano de estudos e que permitiriam uma maior integração no contexto de trabalho. Acho que era importante a existência de unidades curriculares de gestão de negócios e de comunicação interpessoal e que as unidades curriculares relacionadas com a prática profissional de aproximassem cada vez mais do utente e das suas necessidades.

Isto podia ser conseguido, por exemplo, pela existência de uma verdadeira farmácia na própria faculdade e com visitas e aulas em contexto hospitalar e nas indústrias. Fundamentalmente acho importante que o ensino recaísse mais na prática clínica e menos em termos teóricos.

AMEAÇAS

Avanços tecnológicos

Quase todos os dias temos medicamentos novos a serem lançados no mercado e consequentemente delegados de informação médica a bombardear-nos com estes e outros produtos, pelo que é importante estar sempre atualizado de forma a poder tirarmos as nossas próprias conclusões sobre eles e podermos aconselhar, o melhor possível, os nossos utentes.

Concorrência do mercado de trabalho

Nos dias de hoje o mercado de trabalho está cada vez mais saturado pelo que é uma das mais importantes ameaças com que qualquer estudante se defronta no final do curso. Cada um de nós deve apostar na formação complementar e na sua auto valorização de forma a demonstrar o que o distingue dos restantes candidatos e porque é a pessoa certa para o lugar.

Análise SWOT à Farmácia

FORÇAS

Competência e afabilidade da equipa

Toda a equipa é muito competente e preocupa-se em dar o melhor ao utente. Apresenta um espírito inovador e proactivo procurando sempre fidelizar novos clientes e proteger os que já o são. Está sempre disposta a ajudar qualquer pessoa que recorra aos seus serviços e tentar o quanto possível revolver os problemas. É uma equipa responsável e bem-disposta procurando transmitir esse espírito a todos os utentes. Como estagiário acho que não podia ter ido para uma melhor farmácia, fui recebido de «braços abertos» e desde o início que se estabeleceu uma grande empatia com toda a equipa.

Acompanhamento dos utentes e serviços

A maior parte dos utentes já são clientes habituais pelo que permite o seu mais rigoroso seguimento. Muitos deles simplesmente deixam as receitas na farmácia indo buscar os seus medicamentos quando precisam sem se preocupar mais com elas, deste modo as receitas são organizadas por utente e permite uma melhor monitorização sempre que haja qualquer alteração à medicação habitual. Transversalmente a todos os utentes, depois de qualquer aconselhamento procura-se obter um *feedback* para perceber se a farmácia respondeu às necessidades do utente. Aqueles que apresentem patologias como a diabetes, a hipertensão ou a hipercolesterolemia também podem ser acompanhados através dos testes disponíveis na farmácia. Há ainda a possibilidade de serem administradas vacinas não incluídas no plano nacional de vacinação e serem realizados manipulados. Por vezes faz-se ainda entrega domiciliária dos medicamentos àqueles utentes que apresentam problemas de mobilidade.

Plataforma informática ifarmacias e redes sociais

A recente adesão à plataforma *ifarmacias* constitui uma mais-valia no sentido em que permite ao utente que “pergunte” à farmácia se tem determinado medicamento e quanto tempo pode ser necessário para recebê-lo. Desta forma o utente não tem de se deslocar de propósito à farmácia, e usufrui ainda de um desconto no ato da compra. Isto é particularmente relevante para pessoas com pouca disponibilidade ou com dificuldades de mobilidade e principalmente para medicamentos que por vezes estão esgotados. Através desta plataforma o utente pode até pedir uma entrega ao domicílio. Futuramente esta aplicação poderá ser utilizada para o utente pedir ao médico as suas receitas.

Foi também recentemente criada uma página na rede social *facebook* de forma a divulgar e dar a conhecer a farmácia bem como para aconselhar e promover a venda de alguns produtos e serviços.

Recente aposta nas consultas de dermocosmética e nutrição

Tem sido realizadas consultas de dermocosmética de forma a aumentar a visibilidade destes produtos na farmácia. Procura-se oferecer preços competitivos ao mesmo tempo que se dá um “miminho” aos utentes. Ainda mais recente for a iniciativa de apostar nos produtos de dietética. O objetivo é educar os utentes a terem uma dieta mais equilibrada e incentivar a praticarem algum exercício físico.

Venda de produtos veterinários

Apesar de não existir uma área particularmente destinada ao espaço animal, são vendidos produtos de uso veterinário com alguma frequência especialmente para animais de estimação. Sempre que necessário tem também fornecedores dedicados a esses produtos. Considero que a farmácia está relativamente bem nesta área não deixando de ser uma área para potencial desenvolvimento.

FRAQUEZAS

Produtos de dermatologia

Dada a proximidade ao Instituto Médico de Coimbra, praticamente em frente à farmácia, e à elevada quantidade de pessoas que lá recorrem, depois da consulta muitos dos utentes dirigem-se em primeiro lugar a esta farmácia, procurando sobretudo produtos de dermatologia. Apesar da sua existência, nem sempre os há todos, o que por vezes é o suficiente para o utente não querer levar nada. Acharia importante uma maior aposta nestes produtos, registando todos os produtos solicitados e não presentes na farmácia permitindo conhecer melhor as preferências dos médicos prescritores e sobretudo responder às necessidades do utente. De referir que estes produtos normalmente apresentam margens de lucro mais interessantes.

Falta de estacionamento junto à farmácia

Sem dúvida uma das maiores fraquezas da farmácia é a praticamente inexistência de estacionamento. Considero que isso condiciona a acessibilidade das pessoas à farmácia.

Falta de Visibilidade exterior

Considero que a localização da farmácia não favorece a sua visibilidade pelo que acho que era interessante proceder ao embelezamento exterior do edifício e tornar a identificação da farmácia mais visível.

OPORTUNIDADES

Aposta em produtos de dermatologia

Como referido anteriormente a proximidade ao Instituto Médico de Coimbra deve ser aproveitada melhorando os *stocks* dos produtos que as pessoas mais procuram e de acordo com as prescrições médicas que vão surgindo. Deste modo conseguir-se-ia garantir a satisfação dos utentes e até levar à sua fidelização.

Aposta na “consulta farmacêutica”

Procurar a vantagem competitiva através da realização da consulta farmacêutica e diversos outros serviços desde a dermocosmética até à nutrição. Uma vez que os utentes já têm uma idade relativamente elevada e geralmente são polimedicados acho importante a implementação da consulta farmacêutica de forma a rever-se os esquemas posológicos e possíveis interações medicamentosas. A existência deste serviço poderia atrair e fidelizar novos utentes.

Criação de um novo posto de venda

A colocação de um novo terminal de venda acho que poderia agilizar o processo de atendimento ao público e conferir-lhe maior confidencialidade nem que fosse apenas temporário como por exemplo nos dias de serviço.

Aproveitamento da área da farmácia

Dadas as dimensões da farmácia acho que era interessante apostar numa reestruturação da farmácia de forma a aumentar a visibilidade da fachada externa e a área de atendimento ao público, nunca deixando de realçar ou perder as linhas que fazem parte da própria história da farmácia. Poder-se-ia ainda fazer reaproveitamento do espaço interior principalmente no piso subterrâneo, podendo este permanecer com um espaço especialmente destinado ao pessoal da farmácia mas também aproveitá-lo de forma a criar lugares de estacionamento automóvel a potenciais clientes.

Produção de um website de venda e divulgação de produtos

Considero que a criação de uma página na internet para a venda de produtos não sujeitos a receita médica era uma excelente oportunidade de divulgação e rentabilização da farmácia. Por outro lado podia também ser um meio através do qual os utentes pudessem colocar questões relacionadas com o medicamento e obter informações fidedignas.

AMEAÇAS

Existência de farmácias concorrentes próximas

Na rua onde a farmácia Cruz Viegas está localizada existem mais duas farmácias que naturalmente leva a distribuição dos utentes. A agravar a situação uma das farmácias concorrentes é a Farmácia Estádio que estando localizada próximo de um centro comercial capta uma maior quantidade de utentes. Como tal é importante dar boas razões ao utente para voltar à farmácia e poder fidelizá-lo prestando-lhe por isso a máxima atenção e compreensão.

Utentes de idade avançada

Outra ameaça que identifico é que a população que mais recorre à farmácia, e que mais contribui para a sua rentabilidade, já tem idade bastante avançada o que facilmente pode levar a uma rápida perda de utentes. Mais uma vez é importante conquistar novos clientes e recorrer aos mais diversos meios de divulgação da farmácia.

Situação socioeconómica atual

Uma ameaça transversal a todos os locais de atendimento ao público das quais as farmácias comunitárias também fazem parte. Deve fazer-se a mais correta gestão dos produtos de forma a rentabilizar a atividade comercial, ao mesmo tempo que se fornecem aos utentes produtos de qualidade e económicos mas que efetivamente contribuem para o seu bem-estar.

Perspetivas de Futuro

Como qualquer estudante em final de curso, anseio pela rápida integração no mercado de trabalho. Considero que a realização do estágio é uma mais-valia e que nos permite uma maior aproximação à realidade que nos espera. Permitiu perceber que aquilo que sabemos é uma pequena gota num oceano e como tal devemos ser proativos e procurar estar sempre atualizados quanto à melhor forma de promover a saúde aos nossos utentes. É uma profissão que acarreta consigo um código deontológico próprio e uma responsabilidade pelo medicamento ao mesmo tempo que pode ser um negócio que tem de ser muito bem gerido.

Relativamente às minhas próprias perspetivas ambiciono trabalhar na área do medicamento, inicialmente em farmácia comunitária, mas com intensões de “outros voos” no futuro até porque na conjuntura atual “sermos empregáveis para toda a vida” nunca fez tanto sentido.

Conclusão

A análise SWOT é uma ferramenta extremamente útil que nos permite ter uma visão geral de nós próprios, através da análise cuidada das forças e das fraquezas, e do que nos rodeia, observando as oportunidades e as ameaças. A sua eficaz utilização pode então tornar-se muito útil na implementação de um novo negócio.

O estágio na farmácia Cruz Viegas foi sem dúvida alguma uma mais-valia neste final de curso e que me permitiu crescer e ter uma visão mais alargada daquilo que me espera daqui para a frente. Foi uma experiência muito enriquecedora e tive a sorte de ter sido acolhido por pessoas extraordinárias que sempre me apoiaram.

Referências Bibliográficas

1. Ordem dos Farmacêuticos - Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos.
2. [cited 2015 4 de agosto]. Available from: <http://arquivo.ordemfarmaceuticos.pt/archeevo/details?id=1001886>.
3. [cited 2015 6 de agosto]. Available from: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>.
4. Porto: Porto Editora; [cited 2015 7 de agosto]. Available from: [http://www.infopedia.pt/\\$analise-swot](http://www.infopedia.pt/$analise-swot).
5. [cited 2015 8 de agosto]. Available from: <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=2344>.
6. Imagem da capa adaptada de fotografia própria e de: [cited 2015 30 de agosto]. Available from: http://4.bp.blogspot.com/-9BaYQYxwtcc/Tmt4FfiXTdl/AAAAAAAAADg/tPv0uSOvVnl/s1600/Poster_SWOT_Analysis.gif