



**plural**  
SERVIÇOS MULTIPHARMA

Octavian Tuca

## Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Octavian Tuca

**Relatório de Estágio  
em Indústria Farmacêutica  
Distribuição Farmacêutica**

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Octavian Tuca, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010143552, 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.

---

(Octavian Tuca)

*“Alea iacta est.”* – Júlio César

## **Agradecimentos**

Teria sido impossível superar todos os desafios que estes últimos anos me apresentaram sem a ajuda e apoio incondicional das pessoas que me são próximas.

Sinto a necessidade, portanto, de agradecer-lhes a todos por me terem acompanhado e ajudado nesta jornada, desde o primeiro dia até agora.

Em primeiro lugar, aos meus pais, Octavian Constantin Tuca e Rodica Tuca, por terem estado ao meu lado e terem respeitado todas as minhas decisões académicas, apoiando-me em tudo o que alguma vez necessitei. Pelos sacrifícios que fizeram para que eu pudesse ter um melhor futuro, por todo o suor derramado e por manterem a calma, mesmo nas situações mais desesperadas, agradeço-lhes do fundo do meu coração.

À minha namorada, a minha pequena, Ana Catarina Silva. Por nunca me abandonar e por estar comigo nos bons e nos maus momentos. Por ser o meu ponto de apoio e a minha consciência e por me ajudar a tornar-me na pessoa que sou hoje. Palavras não poderão traduzir jamais o sentimento de gratidão que sinto para com ela.

Aos meus colegas de casa e dois dos meus melhores amigos, João Coutinho e João Morgado. Por todos os momentos, desde os momentos sérios e de trabalho, até aos momentos de puro lazer e brincadeira.

À minha Tuna e segunda família, Imperial TAFFUC. Por me fazerem crescer enquanto pessoa e por me proporcionarem a oportunidade de viver a minha vida académica em plenitude. Nada disto teria sido o mesmo sem eles.

À equipa da Plural, por me introduzirem a uma nova área com toda a amizade e profissionalismo, principalmente à Dr.<sup>a</sup> Olga Simões, pela preocupação de me manter sempre ocupado e tentar proporcionar-me o melhor estágio possível.

A todos os outros não mencionados, mas que sabem que me influenciaram de forma positiva.

O meu mais sincero Obrigado, a todos!

## Índice

Abreviaturas e Siglas .....	2
1. Nota Introdutória .....	3
2. PLURAL - Cooperativa, CRL. ....	4
3. Análise SWOT .....	6
3.1. Pontos Fortes .....	7
3.2. Pontos Fracos .....	10
3.3. Oportunidades .....	11
3.4. Ameaças .....	13
4. Conclusão .....	14
5. Bibliografia.....	15

### **Abreviaturas e Siglas**

GAP – Gabinete de Atendimento Personalizado

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Plural – PLURAL – Cooperativa Farmacêutica, CRL.

PVP – Preço de Venda ao Público

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

## **I. Nota Introdutória**

No âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular, que decorre no 5º ano, 2º semestre do plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, foi proposta a redacção de um Relatório de Estágio relativo às actividades e conhecimentos adquiridos durante o estágio.

Quero sublinhar que este relatório não foi redigido de acordo com o (novo) Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990, por decisão pessoal. Durante o meu percurso académico escrevi em Português de Portugal e, chegada agora a hora do término, não quero que seja de outra forma.

Para além da possibilidade de realizar um estágio na área da Farmácia Comunitária, foi-nos permitido escolher uma outra área, nomeadamente na Indústria Farmacêutica, Farmácia Hospitalar ou Distribuição, tendo sido esta última a minha escolha.

Desde a sua investigação e desenvolvimento, até à sua dispensa ao consumidor final, o medicamento passa por uma série de etapas cruciais, nas quais a qualidade deve estar garantida. A distribuição é uma dessas etapas e deverá cumprir os requisitos estabelecidos nas diretrizes europeias de 5 de Novembro de 2013, onde estão descritas as Boas Práticas de Distribuição de medicamentos de uso humano e medicamentos veterinários (1).

A empresa que escolhi para realizar o meu estágio foi a PLURAL – Cooperativa Farmacêutica, CRL., sob a orientação da Dr.ª Olga Simões, Directora Técnica do armazém de Coimbra. A razão pela qual escolhi esta área foi por considerar que é uma área de extrema importância e que tem vindo a ser subvalorizada e dada como garantida. O sector da Distribuição é uma área na qual tinha poucos conhecimentos, quando comparado com as áreas da indústria farmacêutica e da farmácia hospitalar, e sobre a qual há pouco destaque durante o MICF. Assim, ao realizar o estágio neste sector criou-se a oportunidade de distinção perante os restantes colegas de curso.

Iniciei o estágio no início do mês de Maio, com o término previsto no final do mês de Julho. Contudo, devido a motivos profissionais futuros, terminei o estágio em meados do mês de Junho, contrariamente ao previsto. Assim sendo, o tempo de estágio na Plural acabou por ser reduzido, mas considero que foi muito produtivo e me proporcionou a oportunidade de adquirir os conhecimentos que considerava não ter no momento da minha decisão.



## 2. PLURAL – Cooperativa Farmacêutica, CRL

A PLURAL – Cooperativa Farmacêutica, CRL é uma cooperativa que resultou da fusão por incorporação da Cofarbel, CRL e da Farcentro, CRL na Farbeira, CRL, tendo sido concluída no fim do ano de 2006. O seu objectivo prioritário é abastecer e cobrir a totalidade do território nacional. Neste momento está a 75% do seu objectivo e tem mais de 1000 clientes para os quais distribui diariamente a partir dos seus diversos armazéns situados em Coimbra, Faro, Montijo, Cernache, Covilhã, Santa Maria da Feira e Caldas da Rainha (2).

A Sede principal da Plural está situada na Rua Adriano Lucas, em Coimbra. Trata-se de um edifício construído de raiz, com o intuito de melhor fornecer os seus serviços.

A principal missão da Plural é prestar bons serviços e aprovisionar, armazenar e distribuir medicamentos aos seus cooperadores e clientes, nas melhores e mais adequadas condições, conforme estipulado nas Boas Práticas de Distribuição. Para além disso tenta promover a prática dos valores da solidariedade e equidade que caracterizam as cooperativas.

As entidades que podem ser clientes da Plural são várias, tais como farmácias, clínicas e hospitais, desde que devidamente autorizados pelo INFARMED I.P. para a venda de produtos farmacêuticos.

A Plural, sendo uma cooperativa, é constituída pela Mesa de Assembleia, Direcção e Conselho Fiscal. Actualmente, o Presidente da Direcção é o Dr. Miguel Silvestre e o Director Geral é o Dr. Paulo Fonseca, sendo os dois farmacêuticos. Para além disso, à frente de cada um dos armazéns está presente um farmacêutico, sendo a Dr.<sup>a</sup> Olga Simões a responsável pelo armazém de Coimbra.

Para além do armazenamento e distribuição de medicamentos, os seus associados podem beneficiar de serviços – sendo alguns deles gratuitos – como Plural Artes Gráficas, Plural Calibração, Plural 365/24, @Plural, CallPlural, Plural Click, Plural Verde, Plural Formação, Plural Banca, Plural Saúde, Plural Farmacêutica, Plural Emprego, Plural Consumíveis, Plural Transferências, Plural Inventários, Plural Solução, Plural Eventos e Plural Consultoria.

De forma a haver uma melhor organização e distribuição de tarefas, a Plural está dividida em vários departamentos, cada um deles tendo uma pessoa responsável. O plano de estágio delineado pela Dr.<sup>a</sup> Olga contempla que os estagiários devem passar pelos departamentos directamente ligados ao medicamento, como o de receção de mercadorias,

vendas diretas, GAP, distribuição, armazenamento e aviamento, reclamações e logística inversa, não englobando os departamentos de compras, finanças e marketing.

A Plural tem implementado um Sistema de Gestão de Qualidade que garante que a qualidade é verificada ao longo de todo o circuito dos produtos, certificada de acordo com a ISO 9001:2008; este Sistema está documentado e formalizado através do Manual da Qualidade.

### 3. Análise SWOT

Um dos objectivos do presente relatório é a elaboração de uma análise SWOT fundamentada – *Strengths* (pontos fortes), *Weaknesses* (pontos fracos), *Opportunities* (oportunidades), *Threats* (ameaças) – relativa à frequência de estágio. Nesta, irei expôr de forma clara e objectiva aqueles que considero como sendo os pontos fortes e os pontos fracos que estão inerentes ao ambiente interno da empresa, bem como as oportunidades e ameaças que o mundo exterior possam trazer. Para além disso, tentarei integrar da melhor forma nesses mesmos quatro pontos a posição do farmacêutico no sector e a minha posição enquanto estagiário e futuro profissional.

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Análise Interna</b>	<p><u>Pontos fortes</u></p> <p>a) A Plural: uma cooperativa de todos para todos;</p> <p>b) Serviços prestados com a máxima eficácia e garantia da qualidade;</p> <p>c) Protocolos existentes para todas as tarefas desempenhadas;</p> <p>d) Uma equipa competente e preocupada com a qualidade dos produtos que chegam às farmácias;</p> <p>e) Uma frota rápida e eficiente;</p> <p>f) Capacidade de antecipar as necessidades dos clientes;</p> <p>g) Boa recepção dos estagiários e espírito de entreajuda.</p>	<p><u>Pontos fracos</u></p> <p>a) Espaço cada vez mais reduzido para a quantidade de clientes que abastece;</p> <p>b) Dependência financeira dos seus associados e do bem-estar financeiro destes;</p> <p>c) Afastamento do Farmacêutico da pessoa do utente.</p>
<b>Análise Externa</b>	<p><u>Oportunidades</u></p> <p>a) Crise económica;</p> <p>b) Mudança de instalações;</p> <p>c) Um Farmacêutico polivalente;</p> <p>d) Excelente oportunidade para adquirir novos conhecimentos.</p>	<p><u>Ameaças</u></p> <p>a) Plural: uma cooperativa;</p> <p>b) Dependência de factores externos à empresa;</p> <p>c) Poucos conhecimentos na área da parte dos estagiários.</p>

**Tabela 1:** Análise SWOT do estágio na PLURAL – Cooperativa Farmacêutica, CRL..

### 3.1. Pontos fortes

a) A Plural: uma cooperativa de todos para todos;

A Plural destaca-se pelo facto de ser uma cooperativa, gerida por farmacêuticos, representantes das suas farmácias, e escolhidos em assembleia por todos os associados presentes. Deste modo, há sempre uma garantia de que, acima da preocupação com os rendimentos, a Plural tem a preocupação em satisfazer completamente as farmácias que integram a cooperativa e os seus restantes clientes, prestando um serviço de qualidade e garantindo o bem-estar das farmácias no que lhe concerne. É um trabalho de equipa em que todos têm os mesmos direitos e deveres e garante-se que o tratamento é igual para cada uma das farmácias.

Tendo em conta o carácter associativo da empresa, é de esperar que esta irá sempre tentar beneficiar ao máximo os seus clientes e associados. Como tal, através da disponibilização de recursos e acções de formação para farmacêuticos, a Plural fornece uma prestação de serviços que permitem o bom funcionamento das farmácias que abastece. Para além disto, é uma empresa na qual há a constante preocupação em antever as possíveis dificuldades das farmácias, de modo a antecipá-las atempadamente.. O número crescente de clientes que se verifica, apesar do período difícil que o sector farmacêutico tem vindo a atravessar, leva a crer que, de facto, a Plural está a ser muito bem-sucedida na concretização da sua missão.

b) Serviços prestados com a máxima eficácia e garantia da qualidade;

Como já foi referido, a Plural orgulha-se em trabalhar da forma mais eficiente e rápida possível, respeitando sempre as BPD. Contando com sistemas de processamento e aviamento de encomendas automáticos e semi-automáticos, consegue satisfazer todos os pedidos em tempo útil, respeitando os horários de entrega estabelecidos com as farmácias. Tratando-se de uma empresa que recebeu a sua Certificação na Gestão da Qualidade, seus serviços têm a garantia necessária e requerida para a prática da sua actividade. Todos estes factores, bem como a competência da sua equipa, bem formada e experiente, permite à Plural manter-se na vanguarda da distribuição de medicamentos em Portugal, conseguindo chegar cada vez mais a novos clientes e novas localizações.

c) Protocolos existentes para todas as tarefas desempenhadas;

Desde o momento da recepção dos produtos, até à sua chegada às farmácias, todos eles, incluindo os medicamentos, passam por uma série de etapas bem delineadas e protocoladas, de forma a garantir o melhor funcionamento interno da empresa. Deste modo, é possível evitar perdas de tempo desnecessárias e outro tipo de desperdícios, que se podem traduzir, em última instância, em perda desnecessária de capital ou de eficiência no serviço.

Os produtos chegam à Plural e, na zona de recepção de encomendas, são devidamente conferidos e introduzidos no sistema, o qual identifica e indica a localização específica desse mesmo produto. Assim, a partir do momento em que estes passam a fazer parte do *stock* interno, são imediatamente armazenados no devido local, de forma a, caso seja necessário, qualquer pessoa possa ter acesso aos produtos, quer seja com a finalidade de abastecer as máquinas de aviamento automático, quer seja para o aviamento semi-automático.

No que diz respeito ao GAP, também existem protocolos a seguir. Cada uma das chamadas recebidas, depois de atendidas e tratadas, são imediatamente classificadas, de forma a entender qual a situação em causa e como a mesma foi resolvida. Os resultados destas classificações são analisados e avaliados, permitindo a possibilidade de uma melhoria contínua e aumento na eficácia do serviço prestado.

As situações supracitadas são dois exemplos, entre muitos, que demonstram a razão pela qual a existência de protocolos na realização das actividades do quotidiano levam a um melhor serviço prestado. Seguindo esses mesmos protocolos e estudando-os constantemente é possível que haja um percurso fluido dos produtos pelas várias estações. Por outro lado, o tratamento da informação, cada vez mais importante para a prestação de um serviço com qualidade, permite a diminuição de possíveis falhas.

d) Uma equipa competente e preocupada com a qualidade dos produtos que chegam às farmácias;

A Plural conta com uma vasta equipa de pessoas, devidamente formadas e informadas acerca das suas funções e da importância do seu trabalho no bom funcionamento da empresa e no cumprimento da sua missão.

Algo que, sem dúvida, foi notório durante o meu estágio na Plural, foi a preocupação constante, por parte de toda a equipa, com a qualidade e integridade dos

produtos comercializados. Muitas dos elementos da equipa, com os quais tive a oportunidade de trabalhar, são membros integrais da equipa da Plural há décadas, pelo que a sua vasta experiência, adquirida ao longo dos anos, leva a que a atenção a detalhes – como os prazos de validade e os Preços de Venda ao Público (PVPs) em vigor – e a preocupação com a qualidade dos produtos que distribuem façam parte da sua rotina diária.

e) Uma frota rápida e eficiente;

A frota de veículos de distribuição da Plural está em constante crescimento, de forma a garantir que os produtos são distribuídos de forma eficaz por todo o país. Cada um dos transportadores tem um percurso delineado, que deverá cumprir, calculado de forma a ser o mais rápido e, simultaneamente, o mais económico possível, ainda que a principal preocupação é a rapidez do serviço. De acordo com horários estabelecidos e estudados, os transportadores seguem a sua viagem pelo país, fazendo as suas entregas às horas previstas.

De forma a garantir a máxima eficácia e eficiência, a Plural orgulha-se em investir em vários tipos de veículos, todos eles com capacidade suficiente para a rota que deverão realizar e com as devidas condições, para que seja um trabalho confortável para os distribuidores. Os responsáveis pela frota estão constantemente preocupados com a manutenção dos veículos, com o tempo que cada “volta” demora, com o cumprimento dos horários estabelecidos, com o bem-estar dos seus transportadores e com os gastos de cada uma das entregas. Mais uma vez, esta preocupação traz consigo a vantagem de se poder aperfeiçoar cada uma das entregas, de modo a garantir que os clientes obtêm o serviço pedido, mas ao preço mais económico possível. Como tal, há uma garantia dos baixos custos das entregas, sendo possível que os serviços prestados tenham um baixo custo, sem que estes percam a sua qualidade.

f) Capacidade de antecipar as necessidades dos clientes;

As farmácias são empresas dinâmicas e o sector farmacêutico está em constante evolução. O facto de a Plural ser uma cooperativa de e para as farmácias, permite-lhe acompanhar esta evolução e estar sempre na vanguarda, no que diz respeito à satisfação das necessidades dos seus clientes. Os estudos de mercado realizados e a procura constante de novos produtos que possam ser necessários na farmácia, são duas das metodologias utilizadas para este efeito. A obtenção novos produtos ocorre através do contacto dos departamentos responsáveis com as várias indústrias farmacêuticas., pelo que, não só é

garantido o conhecimento das novas tendências que emergem, mas também a possibilidade de satisfazer os pedidos das farmácias de imediato.

g) Boa recepção dos estagiários e espírito de entreatajuda;

O sentimento de boas-vindas que senti foi notório desde o primeiro momento em que entrei na empresa. A primeira impressão que tive foi a de um ambiente relativamente agitado, dada a preocupação de cumprir os horários estabelecidos. Contudo, esta inquietação não afectou de forma alguma a forma como fui recebido. Desde logo me foi explicado pela Dr.<sup>a</sup> Olga Simões o funcionamento e organigrama da empresa, o percurso do medicamento, o funcionamento do GAP e foi-me apresentado o plano do estágio, que consistia na minha passagem pelos vários sectores da empresa, de forma a ter uma melhor noção de toda a logística que está por trás da chegada do medicamento à farmácia.

Em cada um dos sectores pelos quais passei, desde os sectores de recepção de encomendas, ao aviamento (quer automático, quer semi-automático), verificação de stocks, GAP, devoluções, entre outros, senti que todas as pessoas estavam dispostas a ajudar-me e a tirar-me qualquer dúvida que tivesse. Apercebi-me que se tratava de pessoas simpáticas e amigas, que gostam do seu ofício e que trabalham diariamente para melhorar a prestação dos serviços por parte da Plural aos seus clientes.

### **3.2. Pontos fracos**

a) Espaço cada vez mais reduzido para a número de clientes que abastece;

Como já foi referido, o número de clientes da Plural tem vindo a aumentar constantemente, apesar do difícil período que o sector farmacêutico atravessa. O crescente número de clientes traz consigo a necessidade de um stock de maiores proporções, que ocupam um maior espaço. Infelizmente, o espaço actual disponível na Plural é cada vez mais reduzido quando comparado com o número de clientes para os quais distribui, apesar da existência de outros armazéns, que se encontram fora de Coimbra. Por esta razão, enquanto se trabalha numa alternativa, o armazenamento dos produtos em locais de fácil acesso nem sempre acontece, dificultando a obtenção da eficácia ideal.

b) Dependência financeira dos seus associados e do bem-estar financeiro destes;

Tendo em conta que a Plural é uma cooperativa formada por várias farmácias, é clara a relação directa entre o bem-estar financeiro das farmácias e da Plural. Quanto maior

for o poder de compra de uma farmácia, maior será a requisição de serviços à Plural, o que se traduz num aumento de capital gerado que pode, por sua vez, ser investido na melhoria no serviço prestado. A crise financeira que estamos a viver levou a que muitas farmácias tivessem que fechar portas ou passassem a gerir os seus *stocks* muito mais cautelosamente. Este último ponto é um factor muito importante na boa gestão de uma farmácia, contudo, quando os *stocks* da farmácia passam a ser reduzidos devido à falta de capital, a situação muda de figura.

A Plural sofreu com a falência e a perda de poder económico de muitas farmácias, na medida em que perdeu clientes e na medida em que estas não conseguiram pagar os serviços adquiridos, ficando em débito e levando à perda do capital investido pela Plural.

c) Afastamento do Farmacêutico da pessoa do utente;

Na minha óptica, considero que onde existe a palavra “medicamento” deverá estar associada automaticamente a palavra “farmacêutico”, uma vez que este é um agente da saúde pública, especialista do medicamento. Habitualmente, o seu lugar é junto do utente, no entanto, no que concerne à área da distribuição, tal não se verifica. Não quer isto dizer que o seu papel é menos importante, mas considero que o afastamento da pessoa do utente é um ponto negativo.

### **3.3. Oportunidades**

a) Crise económica;

A crise económica que vivemos trouxe com ela situações nefastas a todos os sectores, não excluindo o sector farmacêutico, tal como já referi. Infelizmente, é uma situação que se tem mantido, pelo que teve que se aprender a lidar com ela, tentando tirar o melhor proveito da situação. Todas as empresas tiveram que se adaptar ao novo panorama económico e a Plural não é excepção. Desde uma melhor oferta a melhores acordos conseguidos com os laboratórios, através do seu departamento de compras, a cooperativa tem vindo a desenvolver medidas cada vez mais económicas, com o intuito de conseguir manter a garantia da qualidade dos seus serviços a preços mais acessíveis.



b) Mudança de instalações;

Como mencionado anteriormente, o espaço disponível ideal para a realização das tarefas tem vindo a ser cada vez mais reduzido. Isto levou a que se ponderasse a mudança de instalações, tratando-se de uma excelente oportunidade para expandir a empresa e melhorar ainda mais os serviços prestados. Para isso, a Plural decidiu investir na aquisição da antiga fábrica de cerveja de Coimbra, com o intuito de transformar por completo o espaço e torná-lo ideal para todas as actividades que contribuam para alcançar a sua missão.

c) Um Farmacêutico polivalente;

Apesar de considerar que no mundo da distribuição, o farmacêutico acaba por se afastar da pessoa do utente e do acompanhamento farmacoterapêutico do mesmo, durante a realização do meu estágio constatei que são inúmeras as tarefas realizadas pelo director técnico de um armazém de medicamentos. O farmacêutico passa a ser um gestor de recursos humanos, um chefe de equipa e um líder. Este, para além de ser o responsável máximo por todos os produtos presentes no seu armazém, é também o ponto de convergência de qualquer situação que possa surgir, desde a elaboração de horários e escalas de férias até à análise dos resultados obtidos das observações dos protocolos existentes e criação de novos protocolos. No fundo, é o responsável máximo por tudo o que se passa no próprio armazém, quer se trate dos colaboradores, dos produtos, dos serviços ou do próprio espaço.

d) Excelente oportunidade para adquirir novos conhecimentos;

Ao iniciar o meu estágio, estava ciente que o meu conhecimento acerca da área da distribuição era muito reduzido. No entanto, por ter tido a oportunidade de observar e participar nas actividades das distintas áreas da Plural, considero que passei a ter uma noção mais completa sobre o que acontece antes do medicamento chegar às farmácias.

Fiquei muito mais consciente das mais variadas etapas pelas quais passam os produtos, bem como dos cuidados a ter e das tarefas a realizar para garantir um serviço de excelência.

### 3.4. Ameaças

a) Plural: uma cooperativa;

Com um mundo a tender cada vez mais para uma ideologia capitalista, as associações e empresas que trabalham para garantir a equidade dos seus associados, sem pretender fazer fortunas com isso, têm um futuro cada vez mais difícil pela frente. Dado que o objectivo máximo não é o lucro, o capital de empresas como a Plural é mais limitado e, por conseguinte, estas têm que se esforçar muito mais para conseguirem certos acordos e permitir que os seus clientes tenham as bonificações que outras empresas possam conseguir, mantendo a qualidade dos serviços prestados, bem como o baixo custo dos mesmos.

b) Dependência de factores externos à empresa;

Como já referi anteriormente, o bem-estar da Plural está intimamente ligado ao bem-estar dos seus clientes. Não só o poder de compra das farmácias, mas também os preços praticados pelos laboratórios e fornecedores influenciam a estabilidade financeira e o capital potencial a ser investido em novos produtos, criando uma situação de constante preocupação e alerta relativamente às mudanças que possam surgir.

c) Poucos conhecimentos na área da parte dos estagiários;

Ao longo do MICF fomos aprofundando conhecimentos nas mais diversas áreas do sector farmacêutico. Contudo, uma das maiores lacunas que senti foi precisamente na área da distribuição de medicamentos. Existem uma série de etapas que acontecem, desde que o medicamento sai do laboratório até chegar às mãos dos utentes, e senti que estas não foram suficientemente aprofundadas. Trata-se de uma parte importante do percurso do medicamento, uma vez que é a etapa que garante as condições ideais de acondicionamento, armazenamento e distribuição dos medicamentos até às farmácias.

#### 4. Conclusão

Embora a duração do meu estágio na Plural tenha sido de apenas seis semanas, considero que foi o suficiente para colmatar algumas falhas que o MICF não conseguiu colmatar durante os cinco anos que frequentei o curso. Iniciei o estágio com a vontade de aprender mais sobre a área da distribuição e, graças à equipa acolhedora da Plural, e principalmente à minha orientadora, Dr.<sup>a</sup> Olga Simões, posso afirmar que esta foi concretizada.

Foi deslumbrante ter a noção do imenso caminho que o medicamento percorre desde a sua saída do laboratório até à chegada às farmácias.

Fui avisado pela Dr.<sup>a</sup> Olga, desde o primeiro momento, que manter-me ocupado iria ser um desafio, uma vez que não são muitas as tarefas que um estagiário pode realizar. No entanto, apesar de não ter contribuído de forma muito activa nas tarefas do quotidiano, principalmente devido à falta de experiência e de valências, tentei sempre dar o meu melhor e ajudar no que pude, tentando contribuir para o bom ambiente geral e pela boa disposição que senti ao chegar pela primeira vez na Plural.

Agradeço a todos aqueles com quem me cruzei, sem excepção, pela forma como me acolheram e por toda a disponibilidade e paciência que tiveram comigo. O meu sincero Obrigado.

Acredito que o estágio me proporcionou a oportunidade de aprender sobre uma área que, para mim, era desconhecida, tornando o meu conhecimento mais vasto e completo e preparando-me para mais uma área que o nosso curso nos permite seguir.

## 5. Bibliografia

- (1) EUDRALEX. **Diretrizes de 5 de Novembro de 2013 relativas às boas práticas de distribuição de medicamentos para uso humano (2013/C 68/01)**. Jornal da União Europeia – Comunicações das Instituições, Órgãos e Organismos da União Europeia (23/11/2013) I – 14 [Acedido a 11 de Agosto 2015]. Disponível na Internet: [http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-1/2013\\_c343\\_01/2013\\_c343\\_01\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-1/2013_c343_01/2013_c343_01_pt.pdf)
  
- (2) Sítio Plural: <http://www.plural.pt> [Acedido a 11 de Agosto de 2015]