



Ana Bompastor Figueiredo

## Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

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

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Bompastor Figueiredo

# Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

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

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Bompastor Figueiredo, estudante de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número de estudante de n.º 2008011419, 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, 10 de julho de 2015.

---

(Ana Bompastor Figueiredo)

## **Agradecimentos**

É com enorme satisfação que no culminar do meu percurso académico expresso os meus mais profundos e francos agradecimentos, prestando a merecida homenagem a quem tornou os últimos anos possíveis:

À minha mãe, ao meu pai, ao meu irmão e restante família, pelo acompanhamento constante, apoio, confiança e carinho que sempre me deram.

À Dra. Olga Simões pela orientação que me forneceu durante este período, e pela constante simpatia e disponibilidade que demonstrou.

A todos aqueles com que tive a oportunidade de trabalhar na Plural Cooperativa Farmacêutica CRL que me acolheram durante o estágio sempre com enorme vontade de partilhar o seu conhecimento e experiência.

Aos meus amigos, aqueles que se tornaram na minha família de Coimbra, acompanharam o meu percurso enquanto estudante e contribuíram para o meu crescimento enquanto pessoa.

E a Coimbra, a cidade dos estudantes que ao longo destes anos se tornou também na minha cidade.

## ÍNDICE

LISTA DE ACRÓNIMOS .....	2
1. INTRODUÇÃO .....	3
2. ANÁLISE SWOT- DIMENSÃO INTERNA .....	6
2.1. Pontos Fortes .....	6
2.1.1. O farmacêutico e a distribuição por grosso de medicamentos .....	6
2.1.2. Sistema de gestão da qualidade .....	6
2.1.3. Requisição de psicotrópicos e estupefacientes .....	7
2.1.4. Logística e armazenamento .....	8
2.1.5. Valormed .....	9
2.1.6. Interação empresa-cliente .....	9
2.2. Pontos fracos.....	10
2.2.1. Aplicação prática de conhecimentos científicos.....	10
2.2.2. Rotina.....	10
3. ANÁLISE SWOT – DIMENSÃO EXTERNA.....	11
3.1. Oportunidades .....	11
3.1.1. Integração em ambiente empresarial .....	11
3.1.2. Contacto com marcas comerciais e laboratórios .....	11
3.2. Ameaças.....	11
3.2.1. Formação pouco adequada à realidade do mercado de trabalho.....	11
4. CONCLUSÃO .....	13
5. BIBLIOGRAFIA .....	14

## **LISTA DE ACRÓNIMOS**

BPD – Boas Práticas de Distribuição

DCI – Denominação Comum Internacional

DT – Director Técnico

GAP – Gabinete de Apoio Personalizado

INFARMED – Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

PCF – Plural Cooperativa Farmacêutica

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

## I. INTRODUÇÃO

A distribuição grossista de medicamentos em Portugal desempenha um papel fundamental no mercado farmacêutico nacional, por ser o principal elo de ligação entre a indústria farmacêutica e a farmácia comunitária. A sua evolução ao longo do tempo foi influenciada por vários fatores, nomeadamente pela mudança no conceito de saúde, da crescente inovação tecnológica e pela nova relação de proximidade entre a farmácia comunitária e a população.

A função de distribuição foi, nos seus primórdios, exercida por mercadores de drogas e plantas medicinais, que já no séc. XVI forneciam as matérias-primas requisitadas pelos boticários. A relação, a forma e a dinâmica destas duas profissões alterou-se de uma forma drástica desde então, tendo como momento crucial o aparecimento e produção em massa das especialidades farmacêuticas industrializadas e a democratização do medicamento no séc. XX<sup>1</sup>. Passou então a haver a necessidade de criar estruturas organizadas que fossem capazes de fazer a ponte entre aqueles que produziam e os que estavam responsáveis por ceder as especialidades farmacêuticas.

Surgem então os armazéns grossistas de medicamentos e com a sua proliferação surgem normas para a regulamentação da atividade. A Portaria n.º348/98, de 15 de junho destaca que “o sistema de garantia a qualidade dos medicamentos, quer sejam de uso humano, quer sejam veterinários, abarca não apenas a fase de registo e fabrico daqueles produtos mas também a da distribuição”, estabelecendo então as “Boas práticas de distribuição de medicamentos de uso humanos e medicamentos veterinários” às quais os titulares de autorização para exercício da atividade de distribuição por grosso de medicamentos ficam obrigados a obedecer<sup>2</sup>. Uma parte importante deste documento é a atribuição da responsabilidade da direção técnica destes espaços a um farmacêutico, o especialista do medicamento, e por isso mesmo a pessoa mais qualificada para assegurar todos os parâmetros de qualidade estabelecidos, sendo que atualmente 4% dos farmacêuticos em exercício encontram a sua ocupação profissional na distribuição grossista<sup>3</sup>.

Assim, e tendo em conta que o objetivo da formação académica é a preparação dos que a frequentam para o mercado de trabalho, pareceu-me importante abarcar esta parte do mercado farmacêutico e compreender melhor a sua dinâmica e quais as reais responsabilidades de um farmacêutico na distribuição iniciando assim meu estágio curricular 12 de janeiro na Plural-cooperativa farmacêutica, CRL.

A PCF é um armazenista que integra uma fatia de 40% do mercado de distribuição de medicamentos constituída por cooperativas, pertencendo a restante parte do mercado a companhias internacionais e nacionais<sup>1</sup>. PCF surgiu em 2006 como resultado de uma operação de fusão de três cooperativas farmacêuticas já existentes, a Cofarbel,Crl e a Farcentro, CRL, na Farbeira, CRL.

Este armazenista acompanha a tendência do setor que sofreu alterações profundas com o objetivo de se modernizar e corresponder às alterações e expectativas técnicas, científicas e logísticas criadas pelos restantes intervenientes do mercado farmacêutico<sup>4</sup>.

Tendo a sua sede em Coimbra, onde o meu estágio teve lugar, a PCF tem ainda na sua constituição cinco outras plataformas logísticas espalhadas pelo país, nomeadamente, em Santa Maria da Feira, Covilhã, Calda da Rainha, Montijo e Faro.

Ao longo deste relatório, vou expor, na forma de análise SWOT, os aspetos do estágio que considero que tiveram uma função determinante na minha aprendizagem e que irão ser uma mais-valia na entrada no mercado de trabalho (pontos fortes), os acontecimentos que de certa forma foram prejudiciais ao normal desenrolar deste período e que por isso o prejudicaram (pontos fracos), os momentos que se proporcionaram e que procurei aproveitar de forma a valorizar o período de estágio (oportunidades) e ainda aqueles, que fugindo ao meu controlo, de alguma forma influenciaram, de forma negativa esta etapa (ameaças) (Tabela I).

---

## DIMENSÃO INTERNA

<b>PONTOS FORTES</b>	O farmacêutico e a distribuição por grosso de medicamentos
	Sistema de gestão da qualidade
	Requisição de psicotrópicos e estupefacientes
	Logística e armazenamento
	Valormed
	Interação empresa-cliente
<b>PONTOS FRACOS</b>	Aplicação prática de conhecimentos científicos
	Rotina

## DIMENSÃO EXTERNA

<b>OPORTUNIDADES</b>	Integração em ambiente empresarial
	Contacto com marcas comerciais e laboratórios
<b>AMEAÇAS</b>	Formação pouco adequada à realidade do mercado de trabalho

**Tabela I** – Análise SWOT. A tabela a apresenta um resumo de todos os pontos abordados e desenvolvidos ao longo da análise SWOT que constitui este relatório de estágio.

## **2. ANÁLISE SWOT- DIMENSÃO INTERNA**

### **2.1. Pontos Fortes**

#### **2.1.1. O farmacêutico e a distribuição por grosso de medicamentos**

No Artigo 76.º do Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos é estabelecido que o “acto farmacêutico é da exclusiva competência e responsabilidade dos farmacêuticos” sendo que deste faz parte o armazenamento, conservação e distribuição por grosso dos medicamentos de uso humano e veterinário e dos dispositivos médicos. O estatuto estabelece também que é dever do farmacêutico de distribuição “...cumprir e fazer cumprir as normas respeitantes ao armazenamento, conservação e distribuição de produtos farmacêuticos e zelar pela sua segurança e condições de higiene e manutenção, em conformidade com as boas práticas de distribuição”<sup>6</sup>.

Acompanhar a diretora técnica durante o período de estágio permitiu compreender de uma forma mais concreta quais as reais funções de um farmacêutico a trabalhar na área da distribuição. Tendo em conta as especificidades do medicamento enquanto produto é importante garantir que seja uma pessoa com um conhecimento técnico e científico aprofundado do medicamento a responsável pela direcção técnica de um armazém para que o seu armazenamento e transporte sejam feitos preenchendo os requisitos de conservação necessários.

#### **2.1.2. Sistema de gestão da qualidade**

Uma parte importante de qualquer empresa nos dias de hoje é a implementação de um sistema de gestão da qualidade eficiente e de acordo com as normas em vigor. A PCF não é excepção, e tem implementado um SGQ de acordo com o disposto na NP EN ISO 9001 e as BPD, que tem por objectivo organizar e sistematizar as atividades da empresa de modo a que se criem as condições do ponto de vista organizativo, de gestão de recursos humanos, materiais, processos e métodos de trabalhos de forma a manter a satisfação dos clientes e em simultâneo assegurar processos de melhoria contínua da qualidade e que permitam a não ocorrência de não conformidades.

O contacto com este tipo de sistema é fundamental para compreender quais os componentes necessários para implementar a adaptar os parâmetros descritos na NP EN ISO 9001, que estão redigidos para serem aplicados a todas as organizações, não tendo em

conta o tipo, dimensão e produtos que proporcionam<sup>5</sup>, e presenciar empiricamente aquilo que nos foi transmitido de forma teórica ao longo do MICF.

De acordo com as BPD o sistema de qualidade deve ser implementado por um farmacêutico e este tem a responsabilidade de o manter e fazer cumprir, transmitindo a informação aos trabalhadores da empresa através de ações de formação<sup>2</sup>. O SGQ da PCF está então descrito e sistematizado no manual da qualidade da empresa, manual este a que todos os colaboradores da PCF estão obrigados a cumprir no exercício das suas funções e responsabilidades.

### 2.1.3. Requisição de psicotrópicos e estupefacientes

A distribuição por grosso de psicotrópicos e estupefacientes rege-se por legislação própria devido às características especiais destes medicamentos que por vezes são comercializados e utilizados de forma ilícita para fins diferentes dos pretendidos aquando do seu desenvolvimento. Os medicamentos sujeitos a este tipo de controlo estão devidamente discriminados nas tabelas I a IV do Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro, que estabelece o regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos. Um armazenista necessita então de uma autorização especial para a compra e distribuição destes produtos, sendo que é ao INFARMED que cabe a atribuir esta autorização, assim como exercer todas as atividades de controlo e fiscalização garantindo que os requisitos legais estão a ser cumpridos<sup>7</sup>.

No DT recai a responsabilidade de zelar pelo cumprimento de todas as exigências afetas à compra, venda e cedência destes medicamentos. As atividades anteriormente referidas são feitas mediante requisição escrita tanto por parte das farmácias ao armazenista, como por parte do armazenista à indústria. Estes documentos devem estar devidamente assinados e autenticados pelo DT, e são emitidos em duplicado, ficando o primeiro exemplar na posse do requisitante e o segundo na do fornecedor. Todos os documentos de requisição de psicotrópicos e estupefacientes devem ser arquivados e guardados por um período de três anos, estando disponíveis para consulta da entidade de fiscalização competente. Estes registos devem ser fechados no dia 31 de dezembro de cada ano e o balanço anual e *stock* de substâncias controladas deve ser enviado ao INFARMED até dia 31 de janeiro<sup>8</sup>.

#### 2.1.4. Logística e armazenamento

A compreensão da logística necessária para implementar um sistema de distribuição eficiente e que corresponda às expectativas e necessidades das farmácias e que simultaneamente respeite todas as condições necessárias para o armazenamento seguro dos produtos foi um dos pontos fortes do estágio.

A PCF tem implementado um sistema automatizado de aviamento que permite um processamento de encomendas de forma rápida e com erro mínimo associado. O aviamento é feito com o recurso a duas máquinas automatizadas, que permitem uma maior eficiência no aviamento dos produtos com grande rotatividade, um sistema de frio e ainda a utilização de *picking* manual com recurso a radiofrequência. Todos estes sistemas estão interligados e são coordenados por um sistema informático que faz o processamento dos diferentes pedidos que chegam via *modem*, telefone, fax ou internet fazendo chegar os pedidos ao sistema adequado.

O sistema tem pontos de especial importância pelas características dos produtos a serem aviados, nomeadamente produtos de frio, e que exigem um sistema especial de armazenamento e que garanta as temperaturas ideais de conservação, assim como um sistema de acondicionamento especial que mantenha estas condições durante o seu transporte. Também os estupefacientes estão armazenados numa secção especial para que o seu controlo seja feito de forma mais rigorosa. Por fim temos os produtos de grande volume que por causa das suas características são aviados manualmente de forma a garantir a sua integridade e a dos produtos que são aviados em simultâneo.

Ainda relativamente ao armazenamento é essencial a manutenção de condições de temperatura e humidade que garantam a adequada conservação dos medicamentos, para isso estão instalados em pontos específicos do armazém sensores de temperatura e humidade, sujeitos a calibração anual, que permitem fazer manter estes parâmetros dentro dos intervalos especificados. Os valores medidos são regularmente registados e arquivados por um período de 5 anos.

Uma parte essencial da gestão de *stocks* é a sua verificação, de forma a controlar dois pontos fundamentais: a quantidade de produto e a sua conservação. Esta atividade está devidamente descrita num procedimento, que permite à pessoa responsável adotar todos os passos necessários para garantir que os produtos que são aviados estão nas devidas condições, e para que haja uma correta manutenção do registo da quantidade de produto existente no armazém.

### Logística inversa

Até agora, foram descritas uma série de atividades que têm como objetivo o estabelecimento de uma ponte entre a indústria e as farmácias, para que o produto seja escoado para o mercado. No entanto, uma parte importante da distribuição por grosso de medicamentos é feita no sentido inverso, ou seja, a devolução de produtos pelas farmácias, que por diversos motivos não se encontram nas condições adequadas para serem cedidos ao público (prazo de validade, defeito, entre outros).

Tendo em conta a vasta quantidade de produtos atualmente comercializados pelos distribuidores por grosso, esta comunicação tem protocolos e prazos estabelecidos, sendo necessário concretizar as transações de forma célere e organizada, justificando assim a existência de uma equipa exclusivamente dedicada a esta parte da distribuição.

A PCF tem então um departamento na sua estrutura organizacional que se dedica exclusivamente à logística inversa, de forma a conseguir dar resposta a todas as situações apresentadas pelas farmácias no que diz respeito à devolução de produto às empresas da indústria farmacêutica onde este teve origem e simultaneamente cumprindo com as condições pré-estabelecidas com cada um dos seus fornecedores.

#### **2.1.5. Valormed**

A PCF tem implementado um protocolo com a Valormed, sendo que a sua função é fazer a recolha dos contentores que estão nas diferentes farmácias que fazem parte da sua rede de clientes, e reencaminhá-los, através da Ambimed (empresa especializada na recolha de resíduos), para o local de incineração adequado.

#### **2.1.6. Interação empresa-cliente**

Uma parte fundamental de qualquer empresa que forneça produtos e serviços é a forma como interage com os seus clientes. Durante o período de estágio, e embora não tenha sido uma parte significativa deste, foi-me possível tomar contacto com uma pequena parte da estrutura responsável por estabelecer esta relação. Um dos elementos responsáveis pela interação é o GAP, que tem como função comunicar com todos os clientes da PCF via atendimento telefónico, de forma a resolver todos os problemas e situações que são passíveis de serem resolvidas via plataforma *online*. A função dos colaboradores a

trabalharem neste gabinete é satisfazer os pedidos da forma mais rápida e eficiente, sendo que para isso todos eles passam por um período de formação.

Faz parte desta interação, o departamento responsável pelas reclamações, por onde passa qualquer queixa apresentada pelos clientes da PCF, sendo encontrada aqui a solução do problema ou então caso não seja possível, é feita uma triagem, para que o problema possa ser encaminhado para o devido destino.

## **2.2. Pontos fracos**

### **2.2.1. Aplicação prática de conhecimentos científicos**

Durante o período de estágio, e influenciada pelas responsabilidades que são atribuídas a um farmacêutico a trabalhar num armazenista, senti que a parte científica que me foi sendo transmitida ao longo da frequência no MICF ficou um pouco de parte. Embora outras partes do conhecimento que fui adquirindo ao longo do curso fossem postas em prática, a componente científica, pela qual tenho especial apreço e que é parte maioritária do plano curricular, ficou de certa forma posta de lado.

### **2.2.2. Rotina**

Embora o período de estágio não tenha sido longo, e durante o seu decorrer tenha tido a oportunidade de entrar em contacto com diferentes departamentos da PCF, a natureza do trabalho revelou-se de alguma forma rotineira à medida que o estágio foi decorrendo. Este facto deve-se sobretudo à especificidade das tarefas desempenhadas pelos diferentes colaboradores, realidade que foi sendo cada vez mais presente à medida que me fui tornando mais autónoma e que me foram atribuídas funções específicas.

### **3. ANÁLISE SWOT – DIMENSÃO EXTERNA**

#### **3.1. Oportunidades**

##### **3.1.1 Integração em ambiente empresarial**

Ao longo do período de estágio foi-me possível entrar em contacto com um tipo de dinâmica de trabalho novo, em que o funcionamento da empresa não está dependente apenas de poucos colaboradores mas sim de dezenas, o que potencialmente poderá tornar a integração mais difícil. Esta diferença de realidade do ambiente laboral daquela que eu já tinha tido a oportunidade de presenciar, foi uma mais-valia que tentei aproveitar, tentando interagir com o máximo de colaboradores da PCF de forma a conseguir aprender o máximo com a experiência de cada um deles, e compreendendo que cada elemento que faz parte do quadro laboral é fundamental, e que do desempenho das funções de cada um depende o bom funcionamento da empresa.

##### **3.1.2 Contacto com marcas comerciais e laboratórios**

Ao longo do MICF o ensino é feito essencialmente utilizando a DCI das diferentes substâncias ativas. No mercado atual, em que os genéricos são uma parte significativa dos medicamentos não podemos esquecer que os medicamentos de marca ainda são uma grande fatia dos medicamentos dispensados nas farmácias. Assim durante o tempo que passei no armazém, foi-me possível ir tomando contacto com as diferentes marcas e laboratórios, oportunidade esta que se mostrou bastante útil para o período posterior de estágio em farmácia comunitária.

#### **3.2. Ameaças**

##### **3.2.1. Formação pouco adequada à realidade do mercado de trabalho**

Ao longo do MICF fui-me apercebendo que embora a componente teórica seja fundamental para uma formação adequada de um farmacêutico, a aplicação deste à prática, e mais concretamente à realidade do mercado de trabalho atual, é deficitária. Este facto torna-se mais claro quando entramos no período de estágio e existe uma dificuldade em aplicar os conhecimentos que foram lecionados, principalmente quando a área em que estamos a trabalhar/estagiar não é a farmácia de oficina, componente para a qual o MICF se encontra marcadamente direcionado.

Embora ao longo do curso haja alguns componentes que permitem ter uma visão geral de algumas áreas para as quais os conhecimentos adquiridos podem ser usados, esta ainda é uma parte pequena, quando comparada com a realidade do mercado de trabalho, que cada vez mais exige que os farmacêuticos sejam multifacetados e versáteis, de forma a integrarem-se nos diferentes nichos de mercado.

## 4. CONCLUSÃO

Findo o estágio na PCF fica claro que o farmacêutico no que diz respeito às suas funções e responsabilidades, deve ser um profissional multifacetado e com elevada capacidade de adaptação às diferentes vertentes do mercado do medicamento e que o exercício da profissão requer um elevado caráter ético.

Ao longo dos dois meses em que decorreu o meu estágio na PCF, tive a oportunidade de confirmar as minhas expectativas relativamente a este período de avaliação e formação. Quero com isto dizer, que o estágio se mostrou como uma oportunidade de aprendizagem e consolidação de conhecimentos sem precedentes ao longo do MICF, sendo indispensável para que os futuros farmacêuticos estejam preparados com competência para o mercado de trabalho.

É importante ainda realçar a importância que todos os colaboradores da PCF tiveram neste período de enriquecimento curricular, pessoal e profissional, uma vez que, das mais variadas maneiras colaboraram e procuraram auxiliar-me em todos os momentos, transmitindo-me o seu conhecimento e experiência, contribuindo assim para a minha formação e tornando esta etapa num momento de melhoria pessoal ímpar.

O tempo que decorreu entre o início e o fim do estágio correspondeu a uma evolução notória, não só na capacidade de aplicação prática de conhecimento, mas também no reconhecimento das lacunas que ainda há por preencher, de forma a colmatá-las, potenciando a possibilidade de crescimento profissional.

Termino este relatório com a percepção de que tendo em conta as oportunidades e desafios que se apresentaram, o balanço final do estágio é muito positivo, e os ensinamentos que dele tiro são de valor incalculável, e que embora curta, esta parte do estágio foi muito produtiva nos mais variados aspetos, deixando-me assim, mais preparada e capacitada para a realidade com que me vou deparar futuramente no mercado de trabalho.

## 5. BIBLIOGRAFIA

1. Costa, António Marques da – Distribuição Farmacêutica. [Acedido a 20 de maio de 2015] Disponível na internet: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>
2. Portaria n.º 348/98, de 15 de Junho – Boas práticas de distribuição de medicamentos de uso humano e medicamentos veterinários. [Acedido a 19 de maio de 2015]. Disponível na internet: <https://www.infarmed.pt>
3. A Profissão Farmacêutica – A Profissão em Números. [Acedido a 20 de maio de 2015] Disponível na internet: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>
4. Pita, J. – A farmácia e o medicamento em Portugal nos últimos 25 anos. Debater a Europa. N.º2 (2010), p.38-55. [Acedido a 15 de maio de 2015]. Disponível na internet: <http://www.europe-direct-aveiro.aeva.eu/debateeuropa/>
5. Apontamentos da Unidade Curricular da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra de Sistemas de Qualidade e Boas Práticas de 2009/2010.
6. Decreto-Lei n.º 288/2001 – Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos. [Acedido a 15 de maio de 2015]. Disponível na internet: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>
7. Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro – Regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos. [Acedido a 19 de maio de 2015]. Disponível na internet: <https://www.infarmed.pt>
8. Decreto-Regulamentar n.º 61/94, de 12 de Outubro – Regulamenta o Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro [Acedido a 20 de maio de 2015]. Disponível na internet: <https://www.infarmed.pt>