

Débora Carvalho de Aguiar

Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Catarina Cardoso e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

Eu, Débora Carvalho de Aguiar, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2007010062, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular em Indústria Farmacêutica.

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, 12 de Setembro,
2014

(assinatura)

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM INDÚSTRIA
FARMACÊUTICA**

**Estágio realizado na
Phagecon - Serviços e Consultadoria Farmacêutica, Lda,**

17 de Setembro a 24 de Novembro de 2013

Assinatura da Orientadora de Estágio
(Dr^a Catarina Cardoso)

Assinatura da Estagiária
(Débora C. Aguiar)

Classificação

Agradecimentos

Queria Agradecer á Dr.^a Inês Coelho por toda a paciência e coordenação que me facultou ao longo do meu estágio. Mas acima de tudo pela amizade e os ótimos conselhos que dispensou.

À Dr.^a Catarina Cardoso por ter aceitado a minha candidatura de estágio na Phagecon e por toda a ajuda dispensada.

A todos os elementos da empresa que de um modo ou outro me fizeram sentir em casa e sempre se disponibilizaram para me ajudar no que fosse preciso.

Ao Élio por toda a ajuda, paciência e carinho que demonstras-te ao longo deste percurso, sem o teu apoio nesta última etapa não teria consigo chegar onde estou.

Ao melhor grupo de amigas que alguma vez alguém poderá pedir. Vocês foram, são e serão sempre essenciais.

E por ultimo mas não menos importante. À minha família. Vocês são o meu orgulho, os meus ídolos, os meus pilares.

Sem vocês nada disto seria possível e a vocês devo tudo o que sou.

Siglas e Abreviaturas

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats.

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.

RCM – Resumo das características Medicamentosas

IECRCM – Informações Essenciais compatíveis com o RCM

Índice

1. Introdução.....	7
2. Phagecon.....	8
3. Sistema de Gestão da Qualidade.....	9
4. Análise SWOT.....	9
4.1. Pontos Fortes.....	9
4.1.1 Possibilidade de aplicar, na industria, os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF).....	9
4.1.2 Boa recepção e integração dos estagiários na equipa da empresa.....	10
4.1.3 Espírito de entreajuda.....	10
4.1.4 Possibilidade de trabalhar na componente industrial.....	10
4.1.5 Funções e responsabilidades bem definidas desde inicio.....	11
4.1.6 Integração numa equipa jovem, dinâmica, competente e com vasto conhecimento técnico-científico.....	11
4.1.7 Possibilidade de Formação.....	11
4.1.8 Realização de uma peça publicitária.....	12
4.1.9 Possibilidade de desenvolver capacidades linguísticas e aprofundar conhecimentos relativamente a alguns medicamentos:.....	13
4.1.10 Sistema de gestão de Qualidade.....	13
4.2. Pontos Fracos.....	14
4.2.1. Elevada quantidade de trabalho no Departamento, que não permitiu um acompanhamento constante durante as minhas actividades ao longo do estágio.....	14
4.2.2. Rotatividade nos departamentos.....	14
4.2.3. Tempo de estágio curto.....	14
4.2.4. Ausência de contacto com a prática profissional no decorrer do curso.....	14
4.2.5. Poucas oportunidades de frequentar formações.....	15
4.3. Oportunidades.....	15
4.3.1. Serviços prestados a várias empresas não só a nível nacional, mas também internacional.....	15
4.3.2. Vasto número de serviços prestados pela empresa.....	15

4.3.3. Qualidade reconhecida dos Serviços Prestados por parte dos clientes.....	16
4.3.4. Certificação pela ISO: 9001:2008	16
4.4. Ameaças.....	16
4.4.1. Competitividade do Mercado.....	16
4.4.2. Constantes Mudanças na Política do Medicamento.....	17
5. Conclusão.....	17
6. Bibliografia.....	18

I. Introdução

O presente relatório foi realizado no âmbito do estágio curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Não há dúvida que o exercício em Farmácia Comunitária continua a ser a ocupação por excelência dos Farmacêuticos. E é certo que nenhum outro Profissional que não o Farmacêutico reúne igualmente os conhecimentos teóricos essenciais para uma excelente prática nesse mesmo âmbito. Mas, com base no Artigo 77º e 78º do Decreto-lei 288/2001 de 10 de Novembro, o Acto Farmacêutico poderá ser executado em diversas outras áreas para além do nosso tão prestigiado campo de Farmácia Comunitária.

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) é um Curso que enriquece todos os seus alunos com um total de 60 Unidades Curriculares que, juntamente com o conhecimento e experiência profissional dos respectivos leccionadores, permitem que haja completa formação, compreensão e interligação de várias matérias do entendimento técnico-científico.

O Estágio Curricular vai permitir ao aluno do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas obter uma noção real das possíveis aplicações do seu conhecimento teórico, bem como a aquisição de muitas outras competências que apenas este poderá oferecer.

Assim, com este relatório, pretendo dar a conhecer o Acto Farmacêutico que decorre numa área de elevada relevância para todo o profissional de saúde, principalmente para o Farmacêutico - a Indústria Farmacêutica. O meu interesse por permitir que o meu estágio de carácter obrigatório em Farmácia Comunitária fosse partilhado com um estágio em Indústria Farmacêutica justifica-se pelos meus objectivos académicos e profissionais, considerando que neste ano lectivo em que me encontro, de 2013/2014, mais do que nunca, há uma necessidade de mudança, de inovação e de exploração por parte do aluno.

Realizei o meu estágio na Phagecon - Serviços e Consultadoria Farmacêutica, Lda, no Pharmacovigilance and Scientific Department, sob a supervisão da Dr.^a Inês Coelho, responsável pela vertente de Marketing.

Este relatório irá assim reflectir todos os conhecimentos adquiridos e tarefas realizadas ao longo do estágio.

É importante também salientar que, no mundo de hoje, a elevada competitividade entre as empresas, onde o rigor nas suas tarefas, a qualidade dos serviços prestados e a inovação fazem a diferença, tornou-se imperativo o preenchimento de um termo de

confidencialidade, que não me permite detalhar, nem incluir algumas informações no presente relatório.

2. Phagecon

A Phagecon é uma empresa dirigida para o sector farmacêutico, de capitais exclusivamente nacionais, fundada em 2006. Localiza-se na Rua Capitão Luís Gonzaga em Santo António dos Olivais, Coimbra. Dedicar-se à prestação de serviços de elevada qualidade, com um elevado nível de especialização técnica e científica para a indústria farmacêutica no âmbito da farmacovigilância, assuntos regulamentares, assuntos médicos e científicos e assuntos farmacêuticos¹.

Apesar de ser uma empresa com uma história relativamente recente, é uma empresa que se conseguiu adaptar rapidamente e reagir as exigências do mercado e desta forma atingir a grandeza que hoje tem.

Na data da sua fundação, os principais clientes da Phagecon foram as empresas levaram à sua criação. No entanto, actualmente, a Phagecon desenvolve actividades tanto a nível nacional como também internacional, apoiando estrategicamente diversas empresas nas suas actividades no mercado dos medicamentos e produtos de saúde.

Em 2010, mudou de instalações, onde ainda se encontra actualmente, de forma a poder dar resposta à crescente procura de mercado. Nesse mesmo ano de 2010, a Phagecon ganhou a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), tornando-se deste modo uma empresa certificada pela Norma ISO 9001:2008², assumindo um compromisso interno e externo de alto nível e qualidade em todos os processos desenvolvidos pela empresa. A ISO 9001, constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A Certificação de acordo com a ISO 9001 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços assim como a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua da empresa. Todos os serviços prestados pela empresa apresentam uma actualização constante tendo em conta a mais recente regulamentação em vigor e modernização dos procedimentos de modo a aumentar progressivamente a satisfação dos clientes e qualidade dos seus serviços. É uma empresa em crescimento, assente em princípios de alto nível que se reflectem na qualidade dos serviços prestados: Qualidade, Confidencialidade, Excelência, Eficiência e Profissionalismo.

3. Sistema de Gestão de Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade é descrito em detalhe num manual, que é um documento central que ajuda a entender os princípios do SGQ da empresa e suas implicações no desempenho das tarefas diárias. Neste contexto, no meu primeiro dia de estágio foi dada uma formação sobre este tema, de forma a perceber como funciona a empresa, o que fazem, onde atuam, etc.

4. Análise SWOT

Para melhor descrever aquilo que foi o meu estágio curricular na Phagecon - Serviços e Consultadoria Farmacêutica, Lda, e fazer uma avaliação crítica do mesmo, foi realizada uma análise SWOT ((*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*)). que pretende sistematizar e relacionar as oportunidades, os pontos fortes e fracos do ambiente interno da industria.

A sigla inglesa nomina um método objectivo e propositivo, crucial num processo de planeamento estratégico, que permite a desconstrução de uma empresa nos seus Pontos Fortes, Pontos Fracos, ao mesmo tempo que avalia possíveis Oportunidades e Ameaças. Os Pontos Fortes e Fracos encontram-se, em geral, dentro da empresa - ambiente interno - enquanto as Oportunidades e Ameaças são fruto do ambiente externo.³ Através deste processo de autoconhecimento, é possível avaliar e alinhar as forças e fraquezas de uma instituição com as oportunidades e ameaças existentes, de forma a gerar alternativas estratégicas.³

Este artifício permite tirar ilações não só acerca da evolução/crescimento da empresa, mas também situá-la no nicho de mercado que ocupa, em relação aos seus competidores.⁴

4.1 Pontos Fortes

4.1.1. Possibilidade de aplicar, na indústria, os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF)

O MICF é um curso da área da saúde com elevado nível de exigência e que proporciona um vasto leque de conhecimentos científicos. A formação académica de um farmacêutico é de cinco anos, mas os conhecimentos adquiridos são progressivos com a prática profissional.

Assim, nada é mais gratificante para um futuro farmacêutico do que ter a oportunidade de transpor todos os seus conhecimentos teóricos adquiridos na faculdade para a prática do dia-a-dia e sentir que a formação recebida o ajudou a contribuir de forma positiva para o bem-estar e para a saúde da sociedade em geral.

4.1.2. Boa recepção e integração dos estagiários na equipa da empresa

Como já mencionei mais acima, no meu primeiro dia de estágio foi dada uma formação sobre o tema Sistema de Gestão da Qualidade, descrito em detalhe num manual. Foi falada também sobre a história da Phagecon bem como a caracterização de todo o seu espaço físico; a descrição dos vários departamentos bem como as responsabilidades que tomaria dentro da empresa. A formação foi acompanhada de uma visita aprofundada às instalações com uma explicação da estrutura, organização e modo de funcionamento da empresa.

A integração na equipa da empresa foi de um modo geral boa e receptiva. Desde início que a Dr.^a Inês Coelho se mostrou muito receptiva á minha chegada, e a sua disponibilidade e paciência para me guiar ao longo deste estagio foi extremamente importante para me sentir mais confiante e á vontade para fazer o meu melhor nos serviços prestados á empresa.

4.1.3. Espirito de entreaajuda

Apesar de não conhecer as pessoas com quem me encontrava a trabalhar, o convívio diário e a confiança ganha ao longo do estágio permitiu-me integrar num espirito de equipa e entreaajuda notórios o que me facultou o que acho essencial em qualquer linha de trabalho, um ambiente de trabalho saudável e competente.

4.1.4. Possibilidade de trabalhar na componente industrial

Num mercado cada vez mais competitivo e com oportunidades escassas é imperativo obter o máximo de experiencia em todas as áreas possíveis de modo a conseguir se destacar dos de mais. Ao longo destes anos de estudo, foi-nos facultado um leque de conhecimentos que abrange inúmeras áreas, sendo a parte industrial uma delas. Ter a oportunidade de participar num estágio em indústria e assim aumentar o meu currículo e conhecimento adquirido numa área que sempre me fascinou foi sem sombra de dúvida um dos pontos mais fortes da minha curta passagem pela Phagecon.

4.1.5. Funções e responsabilidades bem definidas desde início

Para o correcto funcionamento de qualquer empresa e o normal decorrer das suas actividades há que ter um bom plano de gestão e organização empresarial. Isto permite que os departamentos consigam funcionar não só de modo independente mas de maneira sinérgica e eficiente. Foi com esta mentalidade que a Phagecon delineou funções e responsabilidades para cada funcionário de modo a permitir o correcto funcionamento desta empresa em ascensão. Ao longo do meu estágio houve apoio e ensinamentos diários de modo a que conseguisse integrar neste plano de gestão e assim dar o meu contributo nos serviços prestados.

4.1.6. Integração numa equipa jovem, dinâmica, competente e com vasto conhecimento técnico-científico

Tenho que relatar que um dos maiores gostos foi o de integrar uma equipa jovem e bem-disposta, que me fascinavam diariamente pela extrema competência e eficiência com que efectuavam o seu trabalho e passavam os seus conhecimentos às recentes aquisições da empresa. Houve sempre uma imediata disponibilização para ajudar no caso de surgimento de alguma dúvida ou confusão.

4.1.7. Possibilidade de formação

Ao longo do meu estágio na Phagecon tive a possibilidade de atender a uma formação relativa a “Publicidade de Medicamentos”. Nesta formação tive a possibilidade de alargar os meus conhecimentos dentro de uma área que sempre me fascinou. Dentro desta estavam enquadrados os seguintes pontos: Enquadramento Legal e Regulamentar; Definição de Publicidade de Medicamentos; Obrigações dos Titulares AIM; Peças Publicitárias; Lista de preços; DIM; Amostras; Prémios, ofertas e outros benefícios; Ações científicas ou de promoção; Contratação de profissionais de saúde; Transparência e publicidade; Doações e Subsídios; Fiscalização e sanções.

A Publicidade de medicamentos está sujeita ao regime jurídico previsto no Estatuto do Medicamento, Decreto-Lei N.º 176/2006, de 30 de Agosto, recentemente alterado pelo Decreto-Lei N.º 20/2013, de 14 de Fevereiro⁵.

O INFARMED, I.P., é a entidade responsável pela fiscalização da publicidade de medicamentos, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal. Os titulares de AIM devem remeter ao INFARMED, através de um formulário disponibilizado na página electrónica do INFARMED uma memória descritiva de toda a peça publicitária de medicamentos.

De acordo com o artigo 150º do estatuto do medicamento acima referido⁵, pode definir-se peça publicitária como, qualquer forma de informação, de prospecção ou de incentivo que tenha por objecto ou por efeito a promoção da sua prescrição, dispensa, venda, aquisição ou consumo junto do público em geral, distribuidores por grosso e profissionais de saúde, reuniões de promoção, congressos ou reuniões de carácter científico.

A publicidade não deve ser enganosa, deve assim conter elementos que estejam de acordo com as informações constantes do RCM, tal como foi autorizado. Devem sempre promover o uso racional dos medicamentos, fazendo-o de forma objectiva e sem exagerar as suas propriedades.

Dependendo a quem se destina a peça publicitária, é necessário ter em conta quais as informações que podem ser incluídas.

A publicidade junto ao público em geral só é permitida para os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica não participados, ou então, nos casos de campanhas de vacinação e promoção de genéricos, desde que aprovadas pelo INFARMED.

4.1.8. Realização de uma peça publicitária

Uma das principais funções que tive ao longo do meu estágio, juntamente com outro funcionário da empresa foi a realização de uma apresentação de produtos medicamentosos de uma empresa portuguesa associada à Phagecon que seria mais tarde apresentada a um grupo estrangeiro.

Nesta apresentação realizada tive a oportunidade de utilizar os conhecimentos adquiridos ao longo do meu percurso na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, especialmente relativo ao tema de Marketing e os conhecimentos adquiridos após a formação na empresa. O trabalho focava-se em atribuir vantagens relativamente ao medicamento da empresa portuguesa ao seu maior competidor do mercado. Teríamos que arranjar três “Claims” de modo a salientar e tornar o nosso produto desejável ao público em geral e ainda pesquisar vantagens e desvantagens relativamente a ambos os produtos.

4.1.9. Possibilidade de desenvolver capacidades linguísticas e aprofundar conhecimentos relativamente a alguns medicamentos:

Uma das maiores tarefas realizadas no estágio foi a pedido de uma empresa a tradução para quatro línguas (Inglês, Português, Francês e Espanhol) de Informações essenciais compatíveis com o RCM (IECRCM) de modo a criar uma base de dados com todas as características medicamentosas.

Tendo sido uma enorme base de dados com numerosos medicamentos, muitos departamentos juntaram-se num espírito de entreatajuda e foi segmentada a lista entre os departamentos e as pessoas competentes para realizar as traduções. Apesar da minha língua materna ser o inglês, as traduções que me foram destacadas foram o Francês e Espanhol e apesar de me encontrar um pouco atrapalhada de início consegui aplicar os meus conhecimentos linguísticos e aperfeiçoá-los ao longo deste trabalho.

4.1.10. Sistema de gestão de Qualidade

A qualidade é um elemento diferenciador na profissão farmacêutica, que é reconhecido quer pelos utentes quer pelas autoridades, mantendo-se como vector estratégico de uma intervenção em saúde com reconhecida satisfação pelos destinatários da profissão. Daqui decorre o requisito fundamental da Phagecon: a necessidade da procura da excelência, conseguindo deste modo em 2010 a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), tornando-se deste modo uma empresa certificada pela Norma ISO 9001:2008³, assumindo um compromisso interno e externo de alto nível e qualidade em todos os processos desenvolvidos pela empresa. A ISO 9001, constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A Certificação de acordo com a ISO 9001 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços assim como a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua da empresa. A Phagecon passa por constantes actualizações de acordo com a regulamentação em vigor sendo que o objectivo passa por aumentar a notoriedade da empresa, melhorar a imagem tanto externa como interna, aumentar os níveis de confiança na multiplicidade de serviços oferecidos, agilizar processos, promover uma boa gestão respondendo adequadamente aos novos desafios impostos e diminuir as não conformidades.

4.2. Pontos fracos:

4.2.1. Elevada quantidade de trabalho no Departamento, que não permitiu um acompanhamento constante durante as minhas actividades ao longo do estágio

Apesar de ter integrado um departamento que sempre idealizei, era um departamento que tinha sofrido reestruturações, como tal havia pouca gente e muito trabalho. Sendo que nem sempre fui acompanhada constantemente. Não acho que me tenha prejudicado a longo prazo sinto só que nem sempre havia tempo para esclarecer algumas dúvidas que podiam aparecer no decorrer de alguns trabalhos.

4.2.2. Rotatividade nos departamentos

Sendo a Phagecon composta por diversos departamentos, sinto que os estagiários deveriam ter a oportunidade de participar e ficar a conhecer alguns deles e não serem destacados só para um. Sinto que poderia ter aprofundado os meus conhecimentos noutras áreas o que não aconteceu. No entanto acho que tal facto se deve ao ponto tratado abaixo.

4.2.3. Tempo de estágio curto

Acho que uma das maiores razões pelo qual os alunos não têm a possibilidade de rotatividade é o facto do estágio em indústria ser muito curto, não permitindo que conseguissem obter os conhecimentos necessários para um dia mais tarde desempenharem funções nessas áreas. É da minha opinião que a empresa julga ser melhor, devido ao curto período de tempo de permanência dos estagiários, aprofundar os conhecimentos do aluno numa única área.

4.2.4. Ausência de contacto com a prática profissional no decorrer do curso

O curso de MICF encontra-se estruturado de modo a proporcionar uma formação com elevado nível de rigor e de exigência, através de uma componente teórica e prática bastante interessante, no entanto, acho que seria de grande importância um contacto com a prática profissional ao longo do curso. Porque apesar de o curso nos fornecer com todas as ferramentas para sermos bem-sucedidos em qualquer área de nossa escolha, é da minha opinião que existe uma lacuna face às dificuldades com que nos deparamos no estágio de fim de curso

4.2.5. Poucas oportunidades de frequentar formações

Apesar de ter frequentado uma formação na área em que estava inserida gostaria de ter tido formação noutras áreas relacionadas com os departamentos da empresa. Acho que são ferramentas importantes no desenvolvimento intelectual e técnico-científico de um profissional inserido na indústria farmacêutica de modo a possibilitar a obtenção de conhecimentos mais aprofundados e permitir-nos criar uma opinião mais crítica e fundamentada deste sector.

4.3 Oportunidades

4.3.1. Serviços prestados a varias empresas não só a nível nacional, mas também internacional

Num mundo que se rege cada vez mais por elevados *standards* de prestação de serviços, pouca tolerância a erros e elevada eficiência, há que se destacar pela positiva com a qualidade e excelência, princípios pelos quais a Phagecon se rege diariamente. Num mercado que se encontra cada vez mais saturado com oferta para os mesmos serviços, a experiência e flexibilidade operacional da Phagecon permite oferecer aos seus clientes soluções globais e personalizadas para qualquer solicitação relacionada com assuntos regulamentares, técnicos e científicos de qualquer produto de saúde, de qualquer actividade do sector, em qualquer fase de desenvolvimento. Tendo uma vasta gama de clientes tanto nacionais como internacionais, concede uma vantagem competitiva no mercado em relação aos seus competidores ao mesmo tempo que oferece aos seus clientes uma vantagem competitiva sobre os seus concorrentes pois têm a garantia que todos os serviços pelo qual contratam a Phagecon serão efectuados com sucesso, no prazo previsto e que trazem mais-valia para as suas organizações.

4.3.2. Vasto número de serviços prestados pela empresa

O ambiente competitivo e altamente regulado do sector farmacêutico ocasiona um nível de especialização técnico e científico elevado em determinadas áreas que não são o motor do negócio das empresas, mas que são fundamentais para o seu sucesso, como tal a Phagecon possui uma gama alargada de serviços em *Assuntos Regulamentares*, *Farmacovigilância*, *Assuntos Médicos e Científicos* e *Assuntos Farmacêuticos* que possibilitam acompanhar o ciclo de vida das empresas do sector e dos seus produtos de saúde. Estes serviços têm como objectivo apoiar

as empresas do sector farmacêutico, dotando-as de novas soluções e oferecendo-lhes uma colaboração personalizada, com vista ao alcance conjunto de maior sucesso, tendo por base serviços que proporcionem a excelência e a satisfação total

4.3.3 Qualidade reconhecida dos Serviços Prestados por parte dos clientes;

Tal como já acima referido, a Phagecon possui um vasto número de clientes, que englobam variadas indústrias a nível mundial. A satisfação da qualidade dos serviços prestados pela empresa assim como, o reconhecimento do rigor e empenho em todos os projectos que desenvolve, tratando-se deste modo de uma empresa em crescimento, assente em princípios de alto nível que se reflectem na qualidade dos serviços prestados: Qualidade, Confidencialidade, Excelência, Eficiência e Profissionalismo, torna a Phagecon uma empresa reconhecida a vários níveis. Uma vez que, cada vez mais, a experiência que vamos desenvolvendo ao longo de todo o nosso percurso profissional, se torna um ponto forte e imperativo no competitivo mundo do trabalho, o facto de ter estagiado nesta empresa pode ser bastante benéfico, e marcar a diferença, a nível profissional.

4.3.4. Certificação pela ISO: 9001:2008

A ISO:9001:2008, constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A Certificação de acordo com a ISO 9001 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços assim como a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua da empresa. Todos os serviços prestados pela empresa apresentam uma actualização constante tendo em conta a mais recente regulamentação em vigor e modernização dos procedimentos de modo a aumentar progressivamente a satisfação dos clientes e qualidade dos seus serviços. O que dá a garantia que estagiei de acordo com a regulamentação mais recente e os métodos mais actuais dentro de toda a indústria farmacêutica.

4.4 Ameaças

4.4.1. Competitividade do Mercado

Num mercado de trabalho cada vez mais exigente e com cada vez mais oferta de prestação de serviços nessa área, considero que esta seja uma das ameaças mais relevantes para a

Phagecon. No entanto, é na minha opinião que a empresa pela sua excelência e eficiência, pela fidelização dos clientes e pela qualidade de prestação de serviços se destaque das demais e continue a crescer.

4.4.2 Constantes Mudanças na política do Medicamento

A legislação está constantemente a ser revista e melhorada e como tal as alterações são muito constantes, esta faz com que todos os processos no circuito do medicamento, desde a produção, registo e distribuição se tornem mais complexos e morosos.

5. Conclusão

Acabado o estágio e reflectindo sobre tudo, posso dizer que este superou de todas as maneiras as minhas expectativas.

Para além de consolidar e aplicar os conhecimentos adquiridos nestes últimos anos na FFUC, desenvolvi uma vertente técnico-científica que só no seio da indústria se consegue obter e ganhei uma nova visão sobre os inúmeros papéis que o farmacêutico pode tomar. Ser enquadrada durante dois meses no seio de uma equipa de profissionais, que com todas as suas competências técnicas e científicas, me ajudaram a perceber como é que todo este sistema funciona e a importância que o farmacêutico tem no plano da Saúde foi extremamente gratificante.

Ser enquadrada neste departamento, especialmente na vertente de Marketing, vertente essa que sempre me despertou curiosidade foi sem sombra de dúvida um ponto alto. Não só me matou a curiosidade sobre a área como me despertou a intenção para continuar a progredir nela.

Bibliografia

1. Decreto-Lei n.º 288/2001, de 10 de Novembro de 2011. Diário da República, 1.^a série, n.º 261 (10/10/01), p. 7150-7165.
2. DIRETIVA 2012/26/EU, de 25 de outubro de 2012. Jornal Oficial da União Europeia (27/10/13), p. 299/1- 299/4.
3. Pahl, N. and A. Richter, *SWOT Analysis - Idea, Methodology And a Practical Approach*. 2007, Norderstedt, Germany: Books on Demand GmbH.
4. Vasconcelos, F.C. and Á.B. Cyrino, *VANTAGEM COMPETITIVA: os modelos teóricos atuais e a convergência entre estratégia e teoria organizacional*, in *Revista de Administração de Empresas* Out./Dez. 2000: São Paulo.
5. Decreto-Lei n.º 20/2013, de 14 de fevereiro de 2013. Diário da República (14/02/13), 1.^a série, n.º 32, p. 799 - 912.