



José Pedro Nogueira Carvalho

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito da unidade Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Filipa Estevão e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Fonte da imagem da capa: <https://lh3.googleusercontent.com/-qwqex3xIARs/UHRjP8DWDVI/AAAAAAAAADU/ilky0alHSVQ/s630/look.com.ua-31071.jpg>

A Orientadora do Estágio Curricular

(Dra. Filipa Estevão)

O Aluno

(José Pedro Nogueira Carvalho)

Declaração de Integridade

Eu, José Pedro Nogueira Carvalho, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010127316, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, _____ de _____ de 2015

(José Pedro Nogueira Carvalho)

Após conclusão da derradeira etapa deste percurso de 5 anos, não poderia deixar de tecer alguns agradecimentos pessoais:

Aos meus pais e irmão, por todos os sacrifícios e apoio constante ao longo de todo o meu percurso.

Aos meus amigos, pelo significado único que deram ao meu percurso nesta faculdade e nesta cidade.

Ao NEF/AAC e APEF, por terem sido para mim como uma segunda família, casa, e trabalho.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo contributo fundamental para a minha formação académica, profissional e pessoal.

A toda a equipa técnica da Farmácia Universal, por me ter acolhido e integrado desde início.

À Dra. Filipa Estevão por toda a ajuda, orientação, disponibilidade e conhecimentos transmitidos.

Por último, a Coimbra, por ser a cidade que me acolheu e me fez crescer enquanto profissional e pessoa ao longo destes cinco anos.

Índice

| | |
|---|----|
| Siglas e Acrónimos..... | 6 |
| 1 – Introdução..... | 7 |
| 2 – Análise SWOT..... | 8 |
| 2.1 – Pontos Fortes..... | 8 |
| 2.1.1 – Localização..... | 8 |
| 2.1.2 – Equipa Técnica..... | 8 |
| 2.1.3 – Aprendizagem..... | 9 |
| 2.1.3.1 – Atendimento..... | 9 |
| 2.1.3.2 – Organização e Gestão..... | 10 |
| 2.1.3.3 – Receituário..... | 11 |
| 2.1.3.4 – Formações..... | 12 |
| 2.1.4 – Produtos homeopáticos..... | 12 |
| 2.2 – Pontos Fracos..... | 13 |
| 2.2.1 – Medicamentos Manipulados..... | 13 |
| 2.2.2 – Novos Princípios Ativos e Medicamentos de marca..... | 13 |
| 2.2.3 – Instalações..... | 14 |
| 2.3 – Oportunidades..... | 15 |
| 2.3.1 – Implementação de estratégias de dinamização de venda..... | 15 |
| 2.3.2 – Aumento do número de serviços disponibilizados..... | 16 |
| 2.4 – Ameaças..... | 16 |
| 2.4.1 – Desfasamento entre a realidade do MICF e o mercado de trabalho..... | 16 |
| 2.4.2 – Comunicação com os utentes..... | 17 |
| 2.4.3 – Proximidade de outras Farmácias..... | 17 |
| 2.4.4 – Conjuntura atual do Setor..... | 17 |
| 3 – Conclusão..... | 19 |
| 4 – Bibliografia..... | 20 |

Siglas e Acrónimos

FU – Farmácia Universal

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

SWOT – Stregths, Weaknesses, Opportunities, Threats

MNSRM – Medicamentos não sujeitos a receita médica

DCI – Denominação Comum Internacional

IMC – Índice de Massa Corporal

I – Introdução

O estágio curricular em Farmácia Comunitária faz parte do plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) e constitui o primeiro passo para a integração e aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo de 5 anos, na FFUC.

Revela-se assim da máxima importância o acompanhamento, formação e avaliação do estagiário ao longo desta etapa, como forma a complementar e detetar qualquer desfasamento que se possa percecionar entre a realidade académica e o mercado de trabalho. É através deste modelo de transição gradual para o mercado de trabalho, que a meu a ver, continuaremos a formar profissionais de excelência, da mesma forma que possibilitaremos a evolução e adaptação constante do MICF à realidade do setor farmacêutico, e neste caso, das Farmácias Comunitárias.

Considerando a conjuntura económica atual que se vive em Portugal e no setor farmacêutico, com repercussões lógicas sobre o poder de compra da sociedade, as Farmácias portuguesas mais do que nunca revelam-se um elemento fulcral na sociedade, na medida em que constituem um local de fácil acesso à saúde sem custos de aconselhamento associados. Enquanto agentes de saúde pública, tal situação permito-nos destacar o nosso valor e saber, criando laços de confiança e apoio com a sociedade.

O estágio curricular foi realizado na Farmácia Universal em Coimbra, tendo o mesmo sido iniciado no mês de Janeiro e terminado em Junho de 2015. A orientação deste foi da responsabilidade da Dra. Filipa Estevão, que indubitavelmente contribuiu para a minha evolução em termos de conhecimentos técnico-científicos, assim como procurou sempre transmitir-me toda a componente social e humana característica da profissão, e na qual não somos realmente preparados ao longo do curso.

Ao longo deste relatório refletirei sobre a minha experiência, resumindo-a de uma forma crítica e clara através da execução de uma análise SWOT (do inglês Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) **(I)**. O mesmo explora ainda a integração da aprendizagem teórica, assim como a adequação do curso às perspetivas profissionais futuras.

2 – Análise SWOT

2.1 – Pontos fortes

2.1.1 – Localização

A FU encontra-se situada na Praça 8 de Maio (baixa de Coimbra), em frente à Câmara Municipal de Coimbra. A localização revela-se uma mais valia, na medida em que se trata de uma zona bastante movimentada quer por pessoas mais idosas (residentes ou não em Coimbra) que procuram a zona para passear ou pelo comércio, como pela população mais jovem, nomeadamente os estudantes da Universidade de Coimbra e restantes instituições de ensino superior. Para além disso, o constante fluxo de turistas e pessoas que trabalham na zona (nomeadamente diversos bancos, comércio, câmara municipal, entre outros serviços públicos), permite-lhe aceder a um público diversificado e significativo de clientes ocasionais, possibilitando à Farmácia atuar sobre inúmeras áreas terapêuticas.

2.1.2 – Equipa Técnica

A FU é constituída por uma equipa técnica jovem e dinâmica, composta por sete farmacêuticos, curiosamente todos eles formados na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC). Por outro lado, trata-se de uma equipa competente e experiente, verificando-se uma coordenação exemplar de toda a sua estrutura, assim como a atualização constante dos seus conhecimentos técnico-científicos, quer através de formações ou mesmo pela presença quase constante de delegados de propaganda médica na farmácia.

Esta equipa tem como máxima a resposta às necessidades diárias da população, antecipando-se a estas e encarando o atendimento ao público como uma oportunidade na prestação de um aconselhamento de qualidade e um serviço de excelência, desmistificando desta forma qualquer presunção de ato único de dispensa de medicamentos, alicerçando assim, uma relação de confiança e empatia com o utente.

A distribuição de tarefas diárias poderá ser repartida por toda a equipa, no entanto, considerando a otimização do funcionamento da Farmácia em áreas específicas, como é o

caso dos produtos homeopáticos, gestão de stock e da última validação referente ao receituário por exemplo, a direção técnica da Farmácia opta por uma distribuição inteligente de funções pré-definidas pelos membros, como forma a potenciar as competências de cada um, otimizando desta forma o aconselhamento farmacêutico assim como a disponibilidade dos recursos humanos.

O bom funcionamento da Farmácia deve-se também ao espírito de colaboração e ajuda da equipa, refletindo-se o mesmo na constante disponibilidade e atenção no meu processo de aprendizagem. Assim, além de me possibilitarem a assimilação de diferentes técnicas e perspectivas de trabalho, contribuíram também para a minha integração na equipa, fundamental para o sucesso do estágio e bom ambiente de trabalho.

2.1.3 – Aprendizagem

O processo de ensino em Farmácia Comunitária é sempre contínuo e gradual, abrangendo diferentes áreas relevantes no funcionamento da Farmácia para além do atendimento ao público. Assim, o farmacêutico tem como dever profissional a adaptação e assimilação constante dos mais recentes progressos científicos e de saúde, por forma a satisfazer as necessidades e dúvidas da comunidade, que por norma, lhe confere uma imagem de confiança e credibilidade.

Enquanto primeira experiência profissional no mercado de trabalho e apesar dos receios, expectativas e inseguranças iniciais, a minha aprendizagem foi continuamente estimulada por toda a equipa, transmitindo-me a confiança necessária para que fosse desenvolvendo autonomia nas diferentes áreas de atuação da farmácia, como foi o caso da organização e gestão, conferência de receituário e atendimento.

2.1.3.1 – Atendimento

O atendimento ao público constitui um dos últimos passos de aprendizagem no estágio curricular. Para que tal aconteça, o estagiário deve primeiro sentir-se confortável e confiante em processos como a validação de receitas e na organização e gestão da farmácia. Só assim se torna possível um atendimento cuidado, seguro e eficaz do utente. Assim, fui progressivamente introduzido ao atendimento ao público, sob orientação dos restantes membros da equipa – primeiramente como observador e depois com um papel ativo na

dispensa de medicamentos, aconselhamento e medição de parâmetros bioquímicos (Glicemia, Colesterol e Triglicéridos) e fisiológicos (Pressão arterial, Frequência cardíaca, Peso e Altura (IMC)).

Esta fase constituiu uma oportunidade única para aplicar os meus conhecimentos, assim como me permitiu desenvolver capacidades de comunicação, na medida em que contactei com todo o tipo de utentes. Foi ainda nesta fase que senti a verdadeira responsabilidade do farmacêutico enquanto agente de saúde pública, ao intervir diretamente no aconselhamento terapêutico, expondo e refletindo o meu conhecimento na discussão com o utente, ou mesmo através da validação das receitas e cruzamento com históricos de compras. Assim, todo o ato de dispensa de medicamentos ou outros produtos de saúde, refletiu sempre uma análise cuidada ao utente em questão, procurando sempre o melhor aconselhamento.

Na FU, os medicamentos e produtos estão dispostos em gavetas, expositores e armazém, pelo que a possibilidade de ocorrência de erros era uma constante, exigindo da minha parte um duplo controlo sobre qualquer dispensa. Felizmente nunca registei qualquer erro de dispensa.

2.1.3.2 – Organização e Gestão

A organização e gestão de uma Farmácia Comunitária têm repercussões diretas sobre o bom funcionamento da mesma, quer através da qualidade e capacidade de prestação dos mais variados serviços ao utente, assim como na garantia da viabilidade económica desta.

Tal apenas é possível, se for garantida uma análise e planeamento rigoroso do stock (medicamentos, dispositivos médicos e outros produtos de saúde), normalmente com recurso a estatísticas mensais de venda obtidas através do programa informático (SIFARMA 2000 no caso da FU), sendo o stock encomendado ao fornecedor de uma forma racional. Desta forma, e conjugando as necessidades e desejos da população-alvo com o stock existente, raramente se verifica qualquer excedente ou défice significativo de stock.

Por outro lado, a gestão responsável e eficaz das finanças de uma Farmácia implica a consideração de muitos outros fatores para além do referido stock, isto é: a localização da farmácia, o perfil dos utentes que a frequentam, a estação do ano a decorrer, as condições e área de armazenamento disponível, as prescrições habituais, a rotatividade habitual do

produto, e ainda condições de compra, bonificações e campanhas de promoção.

Assim, a assimilação de diferentes estratégias e percepção de oportunidades de negócio é uma constante, pelo que nos é inculcada essa mesma mentalidade desde início do estágio. Apesar da minha formação na FFUC ter contemplado algumas noções básicas neste âmbito, a sua prática diária ao longo do estágio ajudou-me a desenvolver uma inteligência de gestão de negócio que não possuía até então, despertando em mim uma nova visão do que é a realidade de gestão e organização de uma farmácia.

2.1.3.3 – Receituário

As receitas atuais seguem um modelo informático uniforme, transversal a todas as unidades de saúde do país, baseado nas indicações da legislação em vigor. Estão igualmente descritos em Diário da República os diferentes subsistemas de saúde e regimes de comparticipação do Estado, bem como as normas de preenchimento de receitas e dispensa de medicamentos. **(2-13)**

No seguimento da contínua desmaterialização de todo o circuito administrativo do medicamento, durante o mês de Fevereiro foi ainda implementado na Farmácia o sistema de aviação de receitas electrónicas. **(14)**

A implementação de todos estes avanços tecnológicos, têm como intuito a diminuição do erro humano no preenchimento e interpretação de receitas, garantindo assim a correta dispensa dos medicamentos por parte do farmacêutico. No entanto, apesar da menor probabilidade de ocorrência de erros, estes continuam a acontecer pelo que continua a ser necessário a conferência e correção de receitas.

Na FU o meu primeiro contacto com o receituário consistiu na execução da validação de receitas (verificando o prazo de validade, assinatura do médico prescriptor, existência da vinheta do médico e do local de prescrição, número de beneficiário do utente, faturação da receita com o devido organismo, data da cedência e assinatura do responsável pela mesma, e assinatura do utente no local apropriado), organizando e agrupando as mesmas em seguida, por organismo de comparticipação e lote. Posteriormente a essa revisão e organização, todo o receituário era sujeito a novo controlo por parte de um farmacêutico inculcado com essa tarefa, antes da emissão dos verbetes dos lotes, garantindo assim a prevenção e reversão de

qualquer tipo de erro cometido ou observado.

Em suma, este é não só um processo essencial à correta dispensa e aconselhamento do utente, assim como salvaguarda a boa gestão económica da farmácia, evitando a devolução de receitas e permitindo assim a atribuição da comparticipação governamental respetiva.

2.1.3.4 – Formações

Hoje em dia, a saúde reflete um mercado bastante amplo e diversificado (sobretudo na dermocosmética), traduzindo-se esta evolução numa necessidade constante de adaptação e renovação de conceitos ao longo de toda a carreira farmacêutica.

Apesar da dificuldade inicial na assimilação do stock disponível e suas indicações terapêuticas, a Direção Técnica da FU incentivou-me sempre a frequentar diversas formações (especialmente no caso da dermocosmética e suplementos alimentares), revelando-se as mesmas bastantes enriquecedoras e úteis na minha abordagem ao utente. Para além das formações a convite de diferentes empresas, fora do âmbito da Farmácia e em jeito de conferência, também me foi facultada a aprendizagem contínua no que diz respeito aos MNSRM e dispositivos médicos. Isto é, praticamente todas as semanas diversos delegados de propaganda médica se deslocavam à Farmácia com o intuito de nos apresentar e esclarecer acerca dos produtos que representam.

Assim, no cômputo geral todas estas pequenas aprendizagens contribuíram para a minha formação enquanto futuro farmacêutico, elucidando-me para as inúmeras aplicações e restrições de certos produtos de saúde, assim como me estimularam e capacitaram para a execução de vendas cruzadas (cross-selling) proporcionando uma melhoria no atendimento ao cliente e alertando-me para diferentes oportunidades de negócio.

2.1.4 – Produtos Homeopáticos

Os produtos homeopáticos são sem dúvida um assunto de grande controvérsia no seio da comunidade científica internacional. Contudo, apesar de não constituírem uma ciência exata, e consequência da conjuntura económica atual, revelam-se uma oportunidade de negócio para as farmácias.

Apesar das minhas desconfianças iniciais em relação a este produto, a realidade é que são inúmeros os casos em que diversos utentes relatam melhorias significativas como consequência da utilização destes produtos. É neste sentido que a FU dispõe de um vasto leque produtos homeopáticos, satisfazendo assim a necessidade de um público cada vez mais amplo, e sobre o qual muitas Farmácias não depositam a sua atenção. Mais que tudo, é uma ótima estratégia para fidelizar utentes e potencializar ganhos para a farmácia.

2.2 – Pontos Fracos

2.2.1 – Medicamentos Manipulados

Os medicamento manipulados constituem uma vertente da Farmácia Comunitária e do farmacêutico, fundamental em casos em que o ajuste de dose é necessário (sobretudo medicamento pediátricos) e também para a preparação de formulações não disponíveis no mercado (o que se revela importantíssimo agora que o governo decretou o encerramento do Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos (LMPQF)).

Ao longo da minha experiência enquanto estagiário, uma só vez tive oportunidade de observar a preparação de um medicamento manipulado (pomada de vaselina salicilada), tendo sido convidado a fazê-lo junto da Farmácia Santa Isabel, uma vez que o laboratório de manipulação de medicamentos da FU se encontra desativado.

No entanto, essa experiência apenas me possibilitou perceber o meio e quais as regras de segurança que se deve ter em conta numa manipulação daquele tipo, pelo que noto uma lacuna na minha formação no que se refere à gestão de manipulados, como é exemplo a minha inaptidão para o software SoftGaleno®. Assim, considero este ponto uma desvantagem no meu estágio, uma vez que, mais do que nunca o farmacêutico deve ser multifacetado.

2.2.2 – Novos Princípios Ativos e Medicamentos de marca

Entre os vários obstáculos com que me deparei ao longo do estágio, a minha incapacidade de associação da Denominação Comum Internacional (DCI) de um princípio ativo ao seu respetivo nome comercial, constituiu sem dúvida, a minha maior dificuldade de

adaptação. Durante o meu percurso académico, contactei quase sempre com o nome da substância ativa, o que nem sempre se verifica no exercício da profissão de farmacêutico. Por outro lado, ao iniciar o estágio verifiquei também a existência de um conjunto significativo de novas moléculas, com as quais nunca tive contacto ao longo da minha formação académica, constituindo este ponto mais um entrave à minha rápida adaptação.

Assim, foi através da recepção e aprovisionamento de medicamentos que me fui adaptando a esta nova realidade, e mais tarde em situações de atendimento ao público recorrendo ao auxílio do sistema informático ou da equipa técnica (sempre com o cuidado de não transmitir qualquer insegurança da minha parte ao utente, e deslocando-me ao encontro de algum elemento da equipa técnica que se encontrasse no escritório da farmácia).

2.2.3 – Instalações

O edifício onde se encontra a Farmácia Universal é por si só bastante antigo, no entanto a imagem que transparece para o público é a de uma Farmácia jovem e moderna. No entanto, optei por identificar as suas instalações como ponto fraco, uma vez que a meu ver o seu grande problema não se trata da sua qualidade de oferta de serviços, mas sim da sua capacidade de oferta.

A Farmácia dispõe de uma área de atendimento ao público relativamente grande, com quatro postos de atendimento, e uma zona envolvente com diversas vitrinas e montras, contudo o espaço para circulação dos utentes é mínima, impossibilitando a potencialização da exploração comercial do espaço. Se considerarmos a arrumação da maioria dos medicamentos em gavetas junto do corredor de acesso aos balcões, apercebemo-nos que o espaço se torna ainda mais reduzido. Ainda, a Farmácia dispõe de um pequeno gabinete de apoio ao utente aproveitado sobretudo para medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos.

No que se refere ao espaço de acesso restrito ao público, encontra-se no mesmo diversos segmentos organizacionais da farmácia, entre os quais: laboratório de manipulação de medicamentos (desativado), zona de recepção de encomendas, armazém, frigorífico, zona de armazenamento de medicamentos psicotrópicos, instalações sanitárias e ainda um curto espaço de escritório. Revela-se assim compreensível, que um único corredor que englobe

todas estas secções, dificulte em muito a capacidade de organização e oferta de serviços por parte da farmácia.

2.3 – Oportunidades

2.3.1 – Implementação de estratégias de dinamização de venda

A FU é uma estabelecimento com largos anos de funcionamento, pelo que a maioria da sua base de clientes é composta por utentes de idade avançada, os quais normalmente se encontram fidelizados à farmácia. Para além destes, estão ainda fidelizados utentes da “casa do pessoal” e Câmara Municipal de Coimbra, os quais usufruem de uma série de condições especiais de descontos em produtos de IVA 23%.

No entanto, verifica-se ainda uma falta de estratégia clara para fidelizar uma porção significativa do público-alvo – os clientes ocasionais. Este é um grupo tendencialmente jovem, que vê a Farmácia como um meio para atingir um fim, não sentindo proximidade a esta nem necessidade de a frequentar regularmente. Para fidelizar este grupo é essencial captar a sua atenção imediatamente e isto pode ser feito, apostando no marketing interno da farmácia.

A meu ver, há um conjunto de estratégias que poderão ser implementadas no sentido de aproximar a clientela à farmácia, sem grandes custos associados, podendo algumas implicar uma taxa de serviço, isto é: a realização trimestral/semestral de rastreios; construção de um “sitio” de internet como forma de diversificar serviços (entregas ao domicílio por exemplo) e potencializando ganhos com publicidade; e até mesmo a implementação de uma “vending machine” para MNSRM e outros produtos de saúde no exterior da farmácia.

Assim, considerando o contexto de crise atual que também afeta as farmácias, é necessário, cada vez mais, desenvolver uma visão de marketing e de negócio apurada, para além da já instituída rotatividade de produtos em exposição e campanhas de descontos, de modo a rentabilizar todos os recursos existentes e explorar novos mercados com o intuito de atrair novos clientes.

2.3.2 – Aumento do número de serviços disponibilizados

Para além dos serviços já disponibilizados, como é o caso do aconselhamento nutricional (de forma gratuita), avaliação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, evidenciam-se outras oportunidades que devem ser exploradas, criando serviços diferenciados e apelativos para o utente.

Deixo aqui algumas sugestões que a meu ver constituem uma mais-valia à potencialização do valor da Farmácia e que promovem a saúde e bem-estar do utente: Acompanhamento farmacoterapêutico e a organização semanal da medicação dos utentes (em jeito de consulta); Consultas de podologia; Consultas de cessação tabágica; Aconselhamento dermocosmético (determinação dos níveis da melanina, da hidratação, da oleosidade e da elasticidade da pele, do couro cabeludo e do cabelo); e Determinação do perímetro abdominal e análise da composição corporal (determinação de gordura corporal, do músculo esquelético e do metabolismo em repouso).

2.4 – Ameaças

2.4.1 – Desfasamento entre a realidade do MICF e o mercado de trabalho

Como já referido anteriormente, o primeiro contacto com o estágio curricular em Farmácia Comunitária nem sempre é fácil, e implica da nossa parte um grande esforço de adaptação e conseqüente evolução em diferentes áreas. Mesmo assim, considero que o ensino teórico ministrado na FFUC é de ótima qualidade em todas as áreas, sem exceção. Por outro lado, na minha opinião, a ameaça a este desfasamento pauta-se pela falta de preparação prática no diz respeito a áreas como a organização e gestão farmacêutica, assim como na simulação de situações práticas controladas, de forma a proporcionar um contacto inicial mais próximo com a realidade do mercado de trabalho e a estimular a revisão de conhecimentos nas diversas áreas farmacêuticas.

Embora tenha percepcionado que tanto eu como os meus colegas de curso, sentimos por vezes algumas dificuldades de adaptação iniciais, entendo que o estágio tenha esse mesmo propósito. Este foi o meu caso, em que senti sempre um grande apoio por parte de

toda a equipa técnica, que contribuiu de uma forma incansável para a melhoria dos meus conhecimentos. No entanto, esta poderá não ser a realidade de todas as farmácias, pelo que nunca é demais estar preparado, evidenciando sempre o máximo profissionalismo e valor do ensino lecionado na FFUC. Cabe assim à FFUC, a aproximação dos seus estudantes à evolução constante do setor farmacêutico.

2.4.2 – Comunicação com os utentes

Considerando que grande parte da clientela da FU se encontra numa faixa etária relativamente avançada, muitas vezes torna-se difícil comunicar com os mesmos devido ao seu espírito receoso e de desconfiança, por vezes como influência direta dos “Mass Media”. Este é um tipo de cliente que facilmente é manipulado pela opinião pública e publicidade enganosa, colocando em causa constantemente o aconselhamento farmacêutico, e por isso constitui uma grande ameaça ao profissionalismo do farmacêutico.

2.4.3 – Proximidade de outras Farmácias

Tal como abordado anteriormente, a localização da FU revela-se por si só uma mais valia, uma vez que se situa numa das zonas de maior movimentação em Coimbra, quer devido à sua natureza turística ou como consequência da grande disponibilidade de serviços diferenciados na zona. No entanto, esta grande afluência de massas têm como efeito a presença de inúmeras Farmácias na zona, o que poderá constituir uma ameaça ao sucesso da FU.

Apesar de tudo, a FU desenvolveu algumas estratégias que lhe têm permitido contornar este problema, como é o caso das Farmácia Santa Cruz e Farmácia Santa Isabel (que se encontram nas proximidades), as quais pertencem ao mesmo grupo de Farmácias da FU, e por isso, abrangem grande parte da circulação de pessoas.

Verifica-se ainda uma boa relação entre a FU e as Farmácias concorrentes.

2.4.4 – Conjuntura atual do Setor

A crise socioeconómica em que Portugal se encontra não têm precedentes. Como consequência desta crise, o Setor Farmacêutico foi severamente afetado, transformando-se

com o tempo. As Farmácias foram perdendo atratividade económica, observando-se ano após ano, uma diminuição das margens de lucro, das participações do Estado e da capacidade de compra dos seus utentes. Estes factos forçaram as Farmácias a saírem da sua zona de conforto e a terem de adotar uma mentalidade de negócio mais apurada.

Aliando estes fatores a um mercado já saturado, facilmente percebemos que a precariedade de trabalho entre os jovens farmacêuticos é uma consequência direta da falta de capacidade económica de algumas farmácias. Da mesma forma, a diminuição da contratação de farmacêuticos pelas Farmácias reflete uma maior aposta na diferenciação e especialização pessoal, e por vezes à procura de melhores condições fora de Portugal.

Em suma, a grande ameaça que o Setor Farmacêutico agora atravessa, é adequação da vertente comercial à responsabilidade de prestação de cuidados de saúde de qualidade e que tenham sempre primeiramente em conta o bem-estar da população. Uma profissão tão prestigiada como é ser Farmacêutico, não pode de maneira alguma continuar a ser banalizada em detrimento de interesses económicos, encontrando-se sob risco de perder a sua liberdade, comprometendo o interesse de toda uma classe, e sobretudo da sociedade.

3 – Conclusão

O início do meu estágio na Farmácia Universal, poderá ser descrito como a superação de todas as dúvidas, receios e expectativas, característicos de alguém que inicia a sua vida profissional. No decorrer do estágio, tive a oportunidade evoluir progressivamente no que diz respeito às minhas capacidade técnicas e na aplicação de conhecimentos acumulados ao longo dos cinco anos de estudos, substituindo gradualmente o sentimento inicial de insegurança, pela confiança que fui transmitindo aos utentes.

Assim, a oportunidade de usufruirmos de um estágio curricular, constitui uma ferramenta única à nossa aprendizagem e crescimento profissional (nunca descurando a componente social) e pessoal, sem a qual o MICE não permitiria a formação de farmacêuticos capazes e preparados para o mercado de trabalho. No meu caso, este estágio ajudou-me ainda a compreender o conceito e a razão da profissão Farmacêutica, para o qual contribuiu de uma forma incansável, a magnífica equipa técnica da FU, quer através da sua excecional capacidade e vontade de ensinar, ou pelo simples facto de me terem acolhido e integrado desde início.

Apesar do constante enfraquecimento que a profissão de Farmacêutico Comunitário tem vindo a ser sujeita nos últimos anos, continuo a acreditar que é dever da nossa classe, reforçar uma imagem de profissionalismo e competência, procurando mecanismos de negócio alternativos para os quais a sociedade nos valorize e esteja disposta a remunerar. O caminho a seguir não é fácil ou breve, mas a profissão Farmacêutica também já não é a de um simples Boticário.

4 – Bibliografia

1. ARMSTRONG, M.A. **Handbook of Human Resource Management Practice**. 10. 2006.
2. DESPACHO n° 4322/2013, 25 de Março. **Diário da República**, 2ª Série. 59.
3. INFARMED. **Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde**. 2013.
4. LEI n° 14/2000, 8 de Agosto. **Legislação Farmacêutica Compilada**, INFARMED.
5. DESPACHO n° 11387-A/2003, 23 de Maio. **Diário da República**, 2º Série. 133.
6. DESPACHO n° 4521/2001, 31 de Janeiro. **Diário da República**, 2º Série. 54.
7. LEI n° 6/2010, 7 de Maio. **Diário da República**, 1º Série. 89.
8. DESPACHO n° 14123/2009, 23 de Junho. **Diário da República**, 2º Série. 119.
9. DESPACHO n° 1234/2007, 25 de Janeiro. **Diário da República**, 2º Série. 18.
10. DESPACHO n° 10280/2008, 8 de Abril. **Diário da República**, 2º Série. 69.
11. DESPACHO n° 10279/2008, 8 de Abril. **Diário da República**, 2º Série. 69.
12. PORTARIA n° 364/2010, 23 de Junho. **Diário da República**, 1º Série. 120.
13. DESPACHO n° 13020/2011, 29 de Setembro. **Diário da República**, 2º Série. 188.
14. PORTARIA n° 24/2014, 31 de janeiro. **Diário da República**, 1º Série. 22.