



Sérgio Manuel Tavares da Costa

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Inês Amaral e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

## Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária



propriedade: Ermezinda Pêra, Lda.

direcção técnica: Inês Dias Fernandes Amaral

Estágio em Farmácia Comunitária orientado pela Dra. Inês Amaral, da Farmácia Central, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Sérgio Manuel Tavares da Costa

Setembro de 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

***“Knowledge is the life of the mind”***

**Abu Bakr**

*Eu, Sérgio Manuel Tavares da Costa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010148094, 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, 09 de Setembro de 2015.*

*Assinatura:*

---

*(Sérgio Manuel Tavares da Costa)*

**Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária**  
Farmácia Central, São João da Madeira

A Diretora Técnica e Orientadora de Estágio

---

(Dr. Inês Amaral)

O Estagiário

---

(Sérgio Manuel Tavares da Costa)



C •

FFUC FACULDADE DE FARMÁCIA  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Coimbra, 09 Setembro de 2015

## **Agradecimentos**

**Com o culminar de uma das etapas mais importantes da minha vida, torna-se imperativo deixar um agradecimento a todos aqueles que, de uma forma ou de outra, contribuíram para que este sonho se tornasse uma realidade.**

Assim sendo, deixo o meu agradecimento:

Em primeiro lugar, a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, por todas as oportunidades e experiências que me proporcionou.

À Farmácia Central, por me dar todas as condições necessárias para poder evoluir;

Ao Engenheiro Manuel Simões, proprietário da Farmácia Central, por ter acedido ao meu pedido de ingressar nesta equipa;

À Dra. Inês Amaral e à Dra. Sónia Pinho pelo constante acompanhamento e orientação;

À Dra. Elisabete Valente, à Daniela, ao Rui, ao Pereira e à Ana Maria, por facilitarem a integração na equipa, pelo espírito de companheirismo, pelo carinho e pela constante ajuda;

À Cátia Alves, colega de estágio, pelo espírito de ajuda e partilha nos mais diversos momentos;

À minha família pelo esforço que fez e pelo apoio que me deu em todos os momentos;

A todos os meus amigos que fazem com que tudo seja possível de ser alcançado.

A todos que se cruzaram comigo e que fazem com que tudo tivesse um significado especial.

**Um Sentido Obrigado**

# Índice

<b>Abreviaturas</b> .....	1
<b>Introdução</b> .....	2
<b>A Farmácia</b> .....	3
<b>História</b> .....	3
<b>Equipa de Trabalho</b> .....	3
<b>O estágio na Farmácia Central</b> .....	4
<b>Análise SWOT</b> .....	5
<b>Introdução e definição</b> .....	5
<b>Strenghts/Forças</b> .....	6
➤ Fácil Integração .....	6
➤ Bom Ambiente.....	6
➤ Profissionais com quem trabalhei .....	6
➤ Contacto direto com os utentes.....	6
➤ Novas aprendizagens .....	7
➤ Contacto com a profissão na sua essência e dinâmica .....	7
➤ Utilização do Sifarma 2000® .....	7
➤ Prescrição eletrónica .....	8
➤ Medicação adequada a época sazonal.....	8
➤ Instalações equipadas com Robot.....	8
➤ Rigor na localização .....	8
<b>Weaknesses/Fraquezas</b> .....	9
➤ Aconselhamento na área da dermocosmética.....	9
➤ Pouco contacto com manipulados.....	9
➤ Estágio não remunerado.....	9
<b>Opportunities/Oportunidades</b> .....	10
➤ PharmaShop24 .....	10
➤ Integração da farmácia no programa Kaizen da ANF.....	10
➤ Contacto com outros profissionais.....	11
➤ Existência de formações .....	11
➤ Contacto com uma grande diversidade de produtos veterinários.....	11
➤ Contacto com alguns produtos a base de plantas.....	12

➤ Contacto com produtos homeopáticos .....	12
<b>Thereaths/Ameaças</b> .....	13
➤ Crise económica.....	13
➤ Falta de confiança por alguns utentes.....	13
➤ Nomes comerciais .....	13
➤ Medicamentos com erros de <i>stock</i> / esgotados ou rateados .....	14
<b>Conclusão</b> .....	15
<b>Bibliografia</b> .....	17

## **Abreviaturas**

OF – Ordem dos Farmacêuticos

S – “*Strengths*” (Pontos Fortes)

W – “*Weaknesses*” (Pontos Fracos)

O – “*Opportunities*” (Oportunidades)

T – “*Threats*” (Ameaças)

ANF – Associação Nacional das Farmácias

PDCA – “*Plan – Do – Act – Check*” (Planear – Fazer - Atuar – Verificar)

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

## **Introdução**

O estágio em farmácia comunitária, apresenta-se como a componente essencial para a conclusão do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, sendo a sua realização de caráter obrigatório.

Os principais objetivos deste estágio prendem-se com o aprofundar de todos os conhecimentos teóricos e práticos, adquiridos ao longo do percurso académico. Visando ainda, um primeiro contacto com a realidade profissional, dentro da qual se estabelece uma relação direta com o utente, com outros profissionais e com as mais diversas atividades dos Cuidados Farmacêuticos.

Os Cuidados Farmacêuticos são entendidos, de acordo com a Ordem dos Farmacêuticos (OF), como a procura ativa por parte do farmacêutico em assistir o doente, não só na dispensa mas também no acompanhamento farmacoterapêutico e cuja finalidade é sempre melhorar a qualidade de vida, proporcionando uma maior sensação de bem-estar e evitando a doença. (Santos e Iglésias, 2008)

Serve o presente relatório, para demonstrar aquilo que foi a minha experiência durante o meu período de estágio. O estágio teve duração de quatro meses (Maio até Agosto) e decorreu na Farmácia Central.

A Farmácia Central tem as suas instalações em São João da Madeira, mais especificamente na praça Luís Ribeiro, e durante o período em que estive nesta instituição fui orientado pela Dra. Inês Amaral, Diretora Técnica da Farmácia.

Este relatório, de acordo com as normas de estágio vigentes, tem a estrutura de análise SWOT, contemplando três partes principais. Primeiramente vai ser realizada uma introdução relativa a farmácia e a sua atividade, seguindo-se uma abordagem teórica sobre a análise SWOT, acompanhada pela análise SWOT em si, e por último será realizada uma conclusão tendo em conta os diversos pontos referidos anteriormente e experiências vividas ao longo deste período.

Note-se que o presente relatório não visa uma apresentação extensiva de todas as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, mas sim uma abordagem estruturada de todas as experiências vividas no decorrer desta etapa.

## **A Farmácia**

### **História**

A Farmácia Central é uma farmácia que conta com uma longa história, sendo que abriu as suas portas ao público no dia 1 de Outubro de 1950 no mesmo local onde, ainda hoje se encontra, bem no coração da cidade de São João da Madeira.

Esta farmácia deve a sua existência a Dra. Ermezinda Doroteia Pêra, farmacêutica fundadora e mãe do atual proprietário.

Durante os anos que passaram, as instalações foram sendo modernizadas, sempre no sentido de melhorar a prestação de serviços aos utentes. Apesar das instalações sofrerem alterações, os valores partilhados pela equipa mantêm-se intactos, sendo de realçar o espírito profissional, a confiança, a ética, a competência e a disponibilidade como principais valores que garantem um serviço de qualidade.

Para além destes valores, existem ainda uma série de compromissos que se mantiveram intocáveis com o passar dos anos, sendo de destacar o facto de a Farmácia ser um espaço aberto, onde todas as diferenças são respeitadas. Além deste, o facto de se mostrarem como uma equipa transparente, coesa e confiante, inspira o máximo de confiança aos utentes.

O principal foco da Farmácia é, e sempre foi, o bem-estar e o bom atendimento de todos os utentes, sendo que para isso é também garantida a formação contínua dos diversos colaboradores.

### **Equipa de Trabalho**

A Farmácia Central divide os seus quadros em duas partes principais, uma delas respeitante a tarefas do setor administrativo e financeiro, e outra relacionada com a farmácia em si.

Na parte administrativa encontramos o sócio-gerente, Engenheiro Manuel Simões, e a funcionária administrativa, Ana Maria Resende. No que respeita a área da farmácia em si, encontramos a Diretora Técnica, Dra. Inês Amaral e a Farmacêutica Adjunta Dra. Sónia Pinho. Além destes encontramos ainda a farmacêutica Dra. Elisabete Valente e os técnicos de farmácia Rui Antunes, Isaiás Pereira e Daniela Oliveira. Na área da farmácia existe ainda a conferência de receituário ao cargo do Sr. Luís Oliveira e as limpezas realizadas pela Margarida e pela Lurdes.

## **O estágio na Farmácia Central**

Como já foi mencionado, a componente de estágio em farmácia comunitária não é opcional, e de acordo com o meu ponto de vista é fundamental que assim seja, sendo importante para qualquer futuro farmacêutico. É através dele que nos conseguimos aperceber da verdadeira dimensão daquilo que é o Acto Farmacêutico.

Além disso, é também o confirmar de que, tudo aquilo que se aprendeu é apenas o início, e o que se seguirá será tão ou mais importante que aquilo que já ultrapassamos.

Ainda ficou bem frisado o facto de que, para se ter sucesso temos de ser humildes e querer saber sempre mais, sem nunca esquecer que por vezes a melhor maneira de aprender é ouvir.

A realização de um estágio em farmácia comunitária permitiu-me juntar mais uma experiência ao meu currículo, o qual pretendo que seja o mais diversificado possível, facilitando a transição para o mercado de trabalho.

Quando integrei a equipa estava um pouco receoso, mas rapidamente me apercebi que estava no local correto e que iria ter uma experiência bastante positiva.

A orientação do meu estágio ficou ao encargo da Diretora Técnica da Farmácia, Dra. Inês Amaral, que a meu ver é uma profissional completa a todos níveis, facto atestado pelos seus vinte e cinco anos de experiência, sendo que vinte desses anos foram como Diretora Técnica.

Além da Dra. Inês Amaral, fui também ajudado/orientado por todos os outros funcionários da farmácia. É de notar que todos esses colegas possuem também uma grande experiência, resultado de muitos anos de trabalho, exceção feita à Dra. Elisabete e a Daniela que estão a iniciar as suas carreiras, mas que, apesar disso, apresentam já um elevado grau de conhecimento e um grande à-vontade no que respeita o aconselhamento farmacêutico.

## **Análise SWOT**

### **Introdução e definição**

Antes de iniciar a análise SWOT e para que esta possa ser entendida de uma forma mais simples, é necessário fazer uma primeira abordagem em jeito de introdução para ficar claro aquilo em que consiste, e que elementos fazem parte dela.

Assim sendo o termo SWOT é derivado das iniciais das seguintes palavras Inglesas: “Strengths”, “Weaknesses”, “Opportunities”, “Threats”, que em Português se traduzem por Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. (IAPMEI - Artigo: A análise SWOT, [s.d.]) Estes termos podem ser agrupados em dois níveis, nomeadamente um nível interno (onde se inserem as Forças e as Fraquezas) e um nível externo (do qual fazem parte as Oportunidades e as Ameaças).

A diferença entre estes dois níveis prende-se com o distanciamento em relação ao estágio, sendo que o nível interno apresenta fatores diretamente relacionados com o mesmo, enquanto o nível externo apresenta fatores mais relacionados com a conjuntura envolvente. Independentemente desta diferença, os pontos fortes e as oportunidades são sempre pontos que se prendem mais com experiencias positivas e benéficas, enquanto as fraquezas e ameaças se relacionam com pontos mais negativos e que podem inclusive condicionar o desenrolar do estágio. (IAPMEI - Artigo: A análise SWOT, [s.d.])

Embora existam diferentes opiniões acerca daquilo que deve constar em cada ponto, o objetivo final de uma análise SWOT deve ser sempre o de tentar obter uma série de aspetos sintéticos e agrupados por categorias, para que de uma forma simples, clara e esquemática, se consiga perceber aquilo que correu bem, o que não correu bem e aquilo que poderia correr melhor.

Por outras palavras aquilo que se pretende é conseguir tirar elações, para tentar transformar as nossas fraquezas em forças e as ameaças em oportunidades de melhoria, acrescentando valor ao que representamos enquanto profissionais. (IAPMEI - Artigo: A análise SWOT, [s.d.])

A minha análise SWOT irá contemplar cada um dos pontos referidos e no final irei apresentar uma conclusão, onde, de uma forma geral será feita uma avaliação global daquilo que o estágio representou para mim.

## **Strenghts/Forças**

### ➤ Fácil Integração

Para se conseguir tirar o máximo proveito do período de estágio é necessário uma boa integração desde o início. No meu estágio a integração foi fácil o que me leva a apontar como um dos pontos fortes.

Fazer parte de uma equipa experiente, motivada, com conhecimentos e com espírito de entreaajuda, facilita em muito aquilo que é a chegada de um novo elemento.

### ➤ Bom Ambiente

O bom ambiente vivido foi também um dos pontos fortes que identifiquei, ficando muito mais fácil de cumprir o período de estágio. Os dias de trabalho podem ser duros, principalmente quando se está a começar, e o facto de existir um ambiente de descontração aliado ao trabalho, leva a que seja mais fácil de ultrapassar as dificuldades e também ajudam a adquirir ritmo de trabalho.

### ➤ Profissionais com quem trabalhei

Outro dos pontos fortes que identifiquei foram as pessoas com quem trabalhei, sem sombra de dúvida que sem eles a experiência teria sido completamente diferente.

Desde o dia em que integrei a equipa que me fizeram sentir bem-vindo, prestando sempre a maior das atenções e cuidados de modo a que pudesse realizar uma aprendizagem completa. Estes profissionais destacam-se não só pelo seu lado humano, mas também pelo conhecimento que detêm, tornando-se muito fácil de esclarecer qualquer dúvida que fosse surgindo.

### ➤ Contacto direto com os utentes

Como é expectável, com o passar do tempo, vai-se evoluindo dentro da instituição, até que de uma forma natural começa-se a ter contacto direto com os utentes, passando a realizar atendimentos de uma forma, cada vez mais, autónoma.

Este contacto com os utentes é um dos pontos mais importantes, na medida em que é através deste que ganhamos alguma sensibilidade para as mais diversas situações, nomeadamente para o aconselhamento.

É importante referir que os utentes são uma das maiores fontes de aprendizagem, sendo para isso fundamental que se preste atenção a tudo aquilo que nos descrevem, para que o aconselhamento seja o mais correto e individualizado possível.

➤ Novas aprendizagens

O contacto com a prática diária da profissão farmacêutica, em contexto de farmácia comunitária, permite não só consolidar os conhecimentos que se tem como também aprender novos conceitos.

O farmacêutico, hoje em dia, tem de aprender cada vez mais, de modo a conseguir diferenciar-se da competição, proporcionando ao utente um atendimento personalizado. Isto só se torna possível com a prática diária, aliada a uma atitude proactiva de tentar saber cada vez mais.

É com a prática que se adquire e consolida muito do conhecimento que se possui, e é por isso que este é um ponto fundamental, sendo o estágio capaz de nos proporcionar alguma dessa experiência.

➤ Contacto com a profissão na sua essência e dinâmica

A oportunidade de realizar um estágio deste tipo, permite contactar com aquilo que é a profissão farmacêutica na sua essência. É possível ficar com uma ampla imagem sobre aquilo que são as tarefas diárias dos diversos elementos da farmácia, como se proporciona toda a logística do medicamento desde que chega, nas encomendas, até ao momento em que é vendido.

Existe toda uma dinâmica, que permite aos utentes receber os seus medicamentos/produtos farmacêuticos atempadamente e nas melhores condições.

➤ Utilização do Sifarma 2000®

Atualmente no mercado existem diversos tipos de *software* informáticos para tentar facilitar o trabalho nas farmácias, principalmente naquilo que respeita o aviamento de receitas e informação científica sobre os produtos/medicamentos. Um dos mais utilizados é o Sifarma 2000®, e é por este motivo uma mais-valia ter tido a oportunidade de contactar com ele.

Na minha opinião, é um *software* bastante intuitivo, sendo que o período de estágio é suficiente para conseguirmos realizar as tarefas mais importantes.

➤ Prescrição eletrónica

Este modelo de prescrição, que entrou em vigor há pouco tempo, facilita em muito aquilo que é a entrada de um estagiário para o mundo farmacêutico.

Através da leitura do número da receita e seu respetivo código de acesso, tem-se acesso ao medicamento em questão, à sua forma farmacêutica e à dosagem prescrita. Não esquecendo ainda que configura automaticamente os regimes de comparticipação.

No caso de uma receita se encontrar fora de prazo, seremos também automaticamente notificados pelo sistema.

Deste modo é possível reduzir o número de erros associados à dispensa de medicamentos.

➤ Medicação adequada a época sazonal

Tendo em atenção o período no qual o estágio decorreu, e as variações climáticas que se sentem atualmente, foi possível contactar, tanto com sintomas e patologias característicos do Inverno como do Verão.

Nas situações relacionadas com o calor descrevem-se com mais frequência, as picadas de mosquitos, as queimaduras solares, infeções urinárias e alergias entre outras. Por outro lado, e pensando mais no frio, aparecem as situações de constipação, tosse, irritação e dor de garganta, febre e dor de articulações, entre outras.

Poder contactar com esta diversidade de situações, permite um acréscimo naquilo que é o aconselhamento farmacêutico.

➤ Instalações equipadas com Robot

Ao pensarmos na quantidade de referências que existem na farmácia, é fácil entender que um estagiário tenha dificuldade em ambientar-se à localização de todos os produtos.

No meu caso em concreto isto não foi um problema, visto que as instalações têm a disposição um robot que faz o armazenamento de grande parte dos medicamentos. Ficando fora deste os produtos de venda livre, toda a gama de dermocosmética e alguns antibióticos de preparação extemporânea, cuja preparação é necessária antes da venda.

➤ Rigor na localização

Graças às regras internas da farmácia, todos os produtos tendem a ter a sua localização definida no Sifarma 2000®, por este motivo, todos os produtos que não se encontram no robot, são facilmente encontrados.

Sendo este mais um ponto muito importante na minha adaptação.

## **Weaknesses/Fraquezas**

### ➤ Aconselhamento na área da dermocosmética

Uma das maiores fraquezas no meu estágio foi o facto de não me sentir confortável para aconselhar na área da dermocosmética. Isto associado ao grande número de referências que existem na farmácia, dificultou o meu desempenho neste setor.

A meu ver, esta é uma das áreas com mais detalhes e mais opções de aconselhamento, sendo que o período de quatro meses não é suficiente para nos familiarizarmos com todas as gamas presentes na farmácia, a fim de nos sentirmos seguros aquando do aconselhamento.

No meu caso em concreto, penso ser aquela área onde necessitava de um período mais alargado de aprendizagem.

### ➤ Pouco contacto com manipulados

O facto de o número de manipulados preparados ser cada vez menor foi entendido por mim como um ponto fraco do estágio.

Esta atividade é muito interessante do ponto de vista prático, sendo que vai ao encontro de alguns conceitos e técnicas que aprendemos ao longo do nosso percurso académico, e seria muito interessante poder coloca-los em prática.

### ➤ Estágio não remunerado

Face a conjuntura atual do país, o facto de o estágio não ser remunerado pode ser visto como um dos pontos fracos.

Compreendo que face ao número de estágios a realizar, e tendo em atenção que são de carácter obrigatório, seria muito complicado suportar os custos em alguns casos. Apesar deste fator, uma ajuda no que respeita a despesas de deslocações/alimentação deveria ser considerada, pelo menos em alguns casos.

## **Opportunities/Oportunidades**

### ➤ PharmaShop24

Durante o período de estágio, o proprietário da farmácia procedeu a aquisição de um equipamento que ainda está a dar os seus primeiros passos em Portugal, o PharmaShop24. Este equipamento funciona como uma espécie de “*vending machine*” para produtos farmacêuticos, apresentando como principal vantagem a disponibilidade permanente destes produtos à população.

Aquando da sua aquisição e a pedido da Dra. Inês, fiquei encarregue de fazer a sua manutenção, isto é, tive presente durante a sua instalação, aprendi o seu funcionamento e realizei a sua gestão.

A gestão deste equipamento incluiu a verificação de “*stocks*”, reposição dos mesmos, alteração de preços e garantir sempre o seu bom funcionamento.

### ➤ Integração da farmácia no programa Kaizen da ANF

A farmácia central foi uma das selecionadas para um projeto piloto da ANF, com vista a implementação da metodologia Kaizen.

O termo Kaizen traduz-se por melhoria contínua, e é uma metodologia que teve origem no Japão, sendo atualmente aplicado nas mais diversas indústrias e encontra-se agora a fazer a sua transição para a farmácia comunitária.

Este projeto piloto, da ANF em parceria com o Instituto Kaizen, visa melhorar qualquer trabalho no que diz respeito à qualidade, aos custos, à distribuição e à motivação, sendo que a finalidade é promover o crescimento da farmácia.

Para atingir estes objetivos, o Kaizen define a criação de valores estratégicos com pessoas motivadas de modo a que se possa ter um menor desperdício para a instituição.

O Kaizen divide-se em quatro níveis, que estabelecem o caminho para o trabalho em equipa autónomo. Dentro destes quatro níveis podemos encontrar os mais diversos itens, nomeadamente a realização de reuniões diárias (organização da equipa), aumentar a motivação (organização dos espaços), maior autonomia e polivalência (normalização do trabalho) e por fim a resolução de problemas (melhoria dos processos).

A nível da farmácia, foram muitas as mudanças observadas, sendo que passamos a dispor de uma área dedicada ao Kaizen, onde podíamos encontrar um quadro com elementos muito específicos, nomeadamente um local para sugestões de melhoria contínua, um local para atribuição de tarefas com o seu prazo, o próprio ciclo do PDCA(*plan-do-act-check*) para se poder saber em que etapa se encontrava cada tarefa, entre

muitos outros elementos que visam facilitar o dia a dia na farmácia e a troca de informação entre os diferentes membros.

Esta foi uma grande oportunidade visto que na região centro, apenas doze farmácias foram selecionadas para este projeto. (*Kaizen Institute Portugal*, [s.d.]

➤ Contacto com outros profissionais

Sendo o farmacêutico o elo de ligação com os utentes, é possível contactar com diversos profissionais da área de saúde, partilhar opiniões, discutir decisões tendo sempre no horizonte o bem-estar, e a saúde do utente.

De entre estes profissionais os que mais se destacam são os médicos e os enfermeiros. Este contacto é muito importante para o ganho de sensibilidade face a cada utente.

➤ Existência de formações

Decorrente do ponto anterior, podemos também destacar o contacto com os delegados de informação médica. Estes têm interesse em divulgar os seus produtos e para isso procedem a realização de formações.

Estas formações têm o objetivo de apresentar novas gamas de produtos, ou prestar esclarecimentos mais aprofundados sobre gamas já existentes, tendo sempre no horizonte a dinamização dos seus produtos.

Para um estagiário, estas formações são de extrema importância dada a limitação temporal que nos impede de explorar todos os produtos e também face ao elevado número de referências existentes.

Assim através destas formações é possível adquirir novos conhecimentos, tornando-se uma das maiores oportunidades do estágio.

➤ Contacto com uma grande diversidade de produtos veterinários

Na Farmácia Central tive oportunidade de contactar com uma grande diversidade de produtos veterinários. Além dos típicos desparasitantes, internos e externos, que é comum vermos nas farmácias, tive também contacto com produtos de higiene auricular e ocular, champôs para alergias, suplementos para articulações bem como produtos para evitar as bolas de pelo, no caso dos gatos.

➤ Contacto com alguns produtos a base de plantas

Além dos produtos veterinários, tive também a oportunidade de contactar com uma grande diversidade de produtos a base de plantas.

Estes produtos têm uma adesão muito boa por parte das pessoas, sendo muitas vezes produtos de eleição naquilo que é o aconselhamento farmacêutico.

De um modo geral estes produtos ganham mais importância a nível de situações de tosse, tanto seca como produtiva, a nível de distúrbios gástricos e principalmente a nível da regularização da função intestinal.

Dada a grande relevância que apresentam na atualidade, é uma mais valia poder contactar com estes produtos.

➤ Contacto com produtos homeopáticos

Outra grande oportunidade que tive durante o meu estágio foi o contacto com produtos homeopáticos.

Esta nova gama de produtos está ainda a conquistar o seu espaço no mercado nacional, sendo uma gama de produtos que não se encontram em qualquer farmácia, pelo menos na minha zona de residência. E é devido a este fator que considerarei está como uma das maiores oportunidades do meu estágio.

Acabam por ser uma gama de produtos que abrangem diversas áreas, nomeadamente perturbações nervosas e do sono, situações de constipação e gripe, perturbações a nível da garganta, entre muitas outras.

A grande vantagem que trazem é a segurança que apresentam e é por aí que se explica a sua crescente popularidade entre os utentes.

## ***Thereaths/Ameaças***

### ➤ Crise económica

A crise económica vivida atualmente limita em muitos casos o poder de compra do utente, fazendo com que o mesmo opte por não levar toda a medicação, sendo ela prescrita pelo médico ou derivada do aconselhamento farmacêutico.

Este fator acaba por ser frustrante para o exercício da profissão dado que, por vezes, o doente não consegue seguir a terapêutica mais vantajosa para o seu problema. Além disso, o farmacêutico não consegue fazer um bom cross-selling, o qual tanto é vantajoso para o utente como para a farmácia.

### ➤ Falta de confiança por alguns utentes

O facto de o estagiário ser sempre o elemento novo na equipa, leva a alguma desconfiança por parte de alguns utentes.

Esta falta de confiança pode dificultar a nossa prestação enquanto profissionais, aquilo que aconselhamos pode muitas vezes não ser bem aceite, sendo necessária a confirmação por parte de alguns dos elementos mais antigos da equipa.

Estas situações não foram muito frequentes, e até podem ser compreensíveis contudo apresentam-se sempre como uma ameaça ao trabalho, à confiança e à aprendizagem desenvolvida pelos estagiários.

### ➤ Nomes comerciais

O facto de durante o percurso académico se ter muito mais contacto com os princípios ativos do que com os nomes comerciais, dificulta um pouco aquilo que é a transição para uma experiência mais prática.

Esta diferença tem mais impacto nos primeiros tempos do estágio, e sobretudo em situações em que os utentes colocam dúvidas acerca de determinados medicamentos. Nessas situações temos de pensar no nome comercial, tentar chegar ao princípio ativo para depois conseguir esclarecer a dúvida.

Como é expectável, esta situação resolve-se muito rapidamente quando começamos a adquirir algumas rotinas de trabalho.

➤ Medicamentos com erros de *stock*/ esgotados ou rateados

Existem três situações que colocam em risco a dispensa de medicamentos por parte do farmacêutico ao utente, sendo elas os erros de *stock*, os medicamentos esgotados ou aqueles que estão a ser entregues de uma forma faseada (rateada).

Estas situações podem levar a que exista uma perda de confiança no funcionário ou até na instituição, caso seja muito recorrente.

As situações de erros de *stock* tendem a ser uma minoria, e no caso de não termos o produto, pode ser encomendado na hora para que o utente não fique muito tempo sem a sua medicação.

As outras duas situações é que são mais preocupantes e devem ser muito bem geridas, pois algumas pessoas não têm sensibilidade para perceber que alguns medicamentos podem estar esgotados a nível do fornecedor.

## Conclusão

O Farmacêutico enquanto profissional de saúde, com contacto direto com o utente, tem a obrigação de zelar sempre pelo bem-estar e pela saúde do mesmo, contando para isso com o aconselhamento baseado na experiência e nos conceitos adquiridos ao longo da sua longa formação.

Este estágio encerra em si todos os momentos, todos os conhecimentos, todas as aprendizagens que realizamos ao longo deste percurso académico e é através dele que conseguimos adquirir, a prática e a naturalidade necessária para conseguirmos lidar com cada utente e conseguirmos proporcionar-lhes os melhores conselhos possíveis.

Todos estes conceitos e experiências positivas que vivi nos últimos quatro meses, só foram possíveis graças a equipa fantástica com quem as vive e partilhei, é deles grande parte do mérito do sucesso desta experiência e é minha a honra de ter integrado esta equipa.

Se pensarmos em todos os pontos que foram apresentados na secção anterior, podemos facilmente apontar este estágio como um sucesso, onde os pontos fortes e as oportunidades foram sem dúvida os fatores que mais se destacaram, e que mais contribuíram ativamente para o profissional que serei no futuro. Não esquecendo que também existiram pontos fracos e ameaças, no entanto estes foram uma minoria.

Apesar de serem reduzidos, estes pontos não devem ser ignorados mas antes vistos como uma oportunidade de no futuro fazermos mais e melhor, ultrapassando cada vez mais aquilo que são as nossas dificuldades e limitações.

No que respeita o enquadramento do meu percurso académico no contexto mais prático de estágio, penso que a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) me forneceu todos os meios possíveis para que pudesse ter uma experiência positiva. Sendo natural, principalmente no início do estágio, sentimo-nos um pouco “perdidos”, mas rapidamente conseguimos entrar no ritmo e aos poucos alcançamos a confiança para sermos cada vez mais independentes nas diversas atividades do farmacêutico na farmácia comunitária.

No entanto, e apesar de a FFUC nos ter proporcionado todas as bases necessárias para a nossa aprendizagem, penso que existem alguns capítulos que poderiam ser mais aprofundados, nomeadamente no que respeita a dermocosmética. Hoje em dia a dermocosmética é uma área das mais específicas do mercado, sendo para tal requerida uma maior formação e contacto com os nomes e gamas dos diversos produtos.

Além deste, também o período pré e pós-natal é pouco abordado, sendo que no mundo real são muitas as dúvidas e as solicitações por parte dos utentes.

Uma solução para estes, talvez devesse passar por uma maior oferta de disciplinas opcionais, onde cada um pudesse optar dentro do seu interesse, em aprofundar certos conhecimentos.

Além de existir uma maior gama de disciplinas opcionais, penso que deviam também estar acessíveis durante mais tempo e não apenas no último ano, de modo a que se pudessem formar turmas com alunos de diversos anos e não corrêsemos o risco de formar uma turma para três ou quatro pessoas.

Independentemente disto, e tendo em conta as limitações de horário e de recursos financeiros que se vivem na atualidade, penso que a instituição conseguiu fazer um grande trabalho na nossa formação, lançando para o mercado profissionais muito capazes e competentes.

Findo o período de estágio, é-me possível dizer com certeza que esta experiência ultrapassou largamente as minhas expectativas e que todos os meus objetivos foram alcançados.

## **Bibliografia**

IAPMEI - Artigo: A análise SWOT - [Em linha] [Consult. 8 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03p.php?id=2344>>.

Kaizen Institute Portugal - [Em linha] [Consult. 1 set. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://pt.kaizen.com/home.html>>.

SANTOS, Henrique; IGLÉSIAS, Paula - Seguimento Farmacoterapêutico. 2008).