



Luyi Jin

Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Sandra Palma e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Luyi Jin

Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Luyi Jin, estudante do Mestrado Integrado , com o n.º 2010148896, 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Setembro de 2015

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NOS LABORATÓRIOS
EXPANSCIENCE**



ESTÁGIO NOS LABORATÓRIOS EXPANSCIENCE ORIENTADO PELA DR.^a SANDRA PALMA,
NO ÂMBITO DO MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS DA
FACULDADE DE FARMÁCIA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA.

LUYI JIN

20 de Janeiro - 31 de Março 2015

A Orientadora de Estágio

(Dr.^a Sandra Palma)

A Estagiária

(Luyi Jin)

Agradecimentos

Encontrando-se perto o fim desta longa jornada, é com muita satisfação, orgulho e contentamento que presto a minha homenagem a todos os que de uma forma ou de outra tornaram possível esta aventura:

Aos meus pais e irmão, pela confiança e apoio que sempre manifestaram ao longo de todo o percurso académico.

Aos meus tios, Paula e António, pelo incentivo, acompanhamento e disponibilidade que demonstraram em todos os momentos.

A todos os meus amigos que, desde início, cooperaram e complementaram o meu trajeto académico e foram parte do meu engrandecimento enquanto pessoa.

A todos os professores da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pela sua atenção e dedicação na transmissão de conhecimentos nas mais diversas áreas.

Aos Laboratórios Expanscience pela experiência, espírito de equipa, disponibilidade e esclarecimentos cedidos ao longo do estágio.

À minha orientadora, em particular, à Dr.ª Sandra Palma, pela excelente orientação, aconselhamento e ensino.

À equipa de Marketing, Dr.ª Cristina, Dr.ª Inês Barreto e Maria Mello, pelo empenho, companhia e boa disposição.

Ao Dr. João Mendes, pelos esclarecimentos e acompanhamento ao longo do estágio.

Por fim, a todos os colaboradores que não mencionei, que me integraram na equipa e me receberam com gosto, a minha gratidão.

Abreviaturas

AIC – Associação Industriais Cosmética

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

AR – Assuntos Regulamentares

CV – Cosmetovigilância

CNP – Código Nacional de Produto

CTD – *Common Technical Document*

DAR – Departamento de Assuntos Regulamentares

DF – Dermocosmética Farmacêutica

DGS – Direção-Geral da Saúde

DM – Dispositivos Médicos

EAN – *European Article Number*

FI – Folheto Informativo

INCI – Nomenclatura Internacional de Ingredientes de Cosméticos

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

PAO – Prazo Após Abertura

PME – Pequena e Média Empresa

PCHC – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

PQ – Pessoa Qualificada

Índice

INTRODUÇÃO	3
PARTE I:	
LABORATÓRIOS EXPANSCIENCE	4
PARTE II:	
ANÁLISE SWOT	5
FORÇAS:.....	5
FRACASSOS:.....	12
OPORTUNIDADES:	13
AMEAÇAS:.....	17
BALANÇO FINAL	20
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
ANEXOS	22

Introdução

Durante o meu percurso académico, as unidades curriculares Dermocosmética Farmacêutica (DF) e Assuntos Regulamentares (AR) evidenciaram-se de forma cativante. Por esta razão e derivado à minha inclinação e curiosidade sobre o funcionamento de empresas desta tipologia, assim como interesse pelas suas áreas abrangidas.

Dado o reduzido número de empresas neste setor que colaboram com estagiários das Universidades e que simultaneamente existem em minoria em Portugal, a possibilidade de estágio nos Laboratórios de Expanscience representa uma oportunidade singular de diferenciação.

O inter-relacionamento de conceitos e conhecimentos implicado na classificação de tipologia de pele e galénicas adequadas a cada uma delas, os multifatoriais relacionados com o envelhecimento foram temas fulcrais transmitidos pela unidade curricular de DF responsáveis pelo meu interesse.

Concluindo, este estágio permitiu-me contactar com as noções e conhecimentos nele lecionados, em contexto de prática profissional.

Durante o período de estágio a maior parte focou-se no desempenho de atividades relacionadas com o Departamento de Assuntos Regulamentares, a parte restante em atividades no Departamento de *Marketing* e Logística.

O presente relatório visa sumariar o conjunto de conhecimentos adquiridos e consolidados, descrever sucintamente as tarefas realizadas e proceder à respetiva análise crítica decorrentes do estágio, de modo a aperfeiçoar.

Laboratórios Expanscience

Laboratórios Expanscience, uma empresa familiar, com sede em França, fundada em 1950 entre dois conhecimentos especializados; o de um industrial, Paul Berthomé, e o de um farmacêutico, Claude Guillon. Surge no contexto de áreas específicas, no universo dos produtos farmacêuticos e cosméticos^[1].

Em 1979, Expanscience conquista o mercado Português, com a abertura de uma filial em Portugal. Atualmente a empresa apresenta 13 filiais e 84 países distribuidores. Os produtos comercializados pelos laboratórios compreendem as seguintes áreas: dermocosmética, reumatologia, dermatologia, dentária e ativos cosméticos e extratos vegetais inovadores para indústrias cosméticas. Uma das marcas dermocosmética infantis representada pela empresa e conhecida mundialmente é a Mustela®^[1].

A produção e investigação dos Laboratórios Expanscience situa-se em Epernon (Eure-et-Loir), em França. Todas as etapas da cadeia de produção do pré-piloto industrial ao acondicionamento de produtos, estão reunidas em Epernon^[2].

A nível nacional, o escritório de Expanscience fica situado na Rua Pinheiro Chagas 17, Lisboa. Enquanto o seu operador logístico em Portugal é a Dilofar, responsável pela distribuição, transporte e logística dos produtos no mercado Português, tendo instalações na Quinta das Drogas e da Verdelha, Armazém A 2615-171 Alverca do Ribatejo.

Em Portugal, Expanscience é responsável pela comercialização das seguintes marcas: Mustela® e Noviderm®. Além disso, a empresa tem a representação das marcas dos Laboratórios Aseptia e Grupo Bateur, sendo que estes não apresentam filiais no país, por este motivo a empresa Expanscience também funciona como distribuidor.

Análise de SWOT

Forças

Considero os Laboratórios Expanscience uma empresa **bem estruturada, com notoriedade e** reconhecimento das marcas junto do público médico e consumidores. Representa um elevado potencial na área democosmética da pele do bebé, obtendo a liderança de mercado em Portugal com a Mustela®. Aliando a história e a antiguidade da empresa a uma forte aposta na divulgação/*Marketing* da marca.

Anoto como um ponto forte, a preocupação pelo **fornecimento de informações** e ferramentas de contextualização – prévia à elaboração de atividades, tais como: pesquisas, traduções, cosmetovigilância, etc. As quais me facilitaram, não havendo necessidade de construir base de dados pela raiz, uma vez que se trata de um estágio com um período de duração relativamente curto para fazer uma pesquisa de informações aprofundadas.

É de salientar que a empresa mãe, com sede em França, tem disponibilizado todo o apoio que as suas filiais possam eventualmente necessitar.

Laboratórios Expanscience é uma **PME** (pequena e média empresa), o que considero vantajoso em termos de organização de trabalhos, uma vez que todos os colaboradores participam em vários setores da indústria, fornecendo-lhes a prática e conhecimento de como funciona cada um deles, o que não acontece com as grandes empresas onde as tarefas estão direcionadas a cada funcionário. Simultaneamente levou a que adquirisse prática com as diversas áreas e a perceber como a empresa está hierarquicamente organizada.

Outra vantagem de ser uma PME é o facto de ter um número reduzido de trabalhadores o que facilitou rapidamente a minha integração na equipa.

Aprecio o facto de a empresa estar organizada em **Open space**, a comunicação de informações e a partilha de ideias entre os colaboradores resulta na perfeição, sem qualquer obstáculo. Reforço aqui como uma força de louvar, porque as dúvidas ou questões pertinentes são esclarecidas entre todos no momento exato, permitindo uma maior gestão de recursos.

No que diz respeito à **orientação**, trata-se de uma empresa com uma excelente **equipa de trabalho**, bem definida e dirigida. Constituída por uma equipa jovem e dinâmica, os funcionários estão hierarquicamente segmentados com as tarefas distribuídas, contudo, existe uma interajuda entre eles, permitindo uma maior fluidez e êxito no resultado final. É de salientar que os Laboratórios Expanscience foram premiados a 12º melhor empresa para trabalhar em 2014, na revista EXAME.

Em termos de valorização pessoal, sinto um enriquecimento ao nível de integração social e também noto a importância de união e força a trabalhar em equipa.

Aponto, como uma força ser a **única estagiária** nos Laboratórios, o que me permitiu contactar com vários setores de indústria, tais como: Assuntos Regulamentares, Comercial, Cosmetovigilância, *Marketing* e Logística. Nos quais obtive uma perceção mais concreta dos serviços prestados pela empresa. Também pela circunstância de ser a única, implica uma maior absorção de informações e conhecimentos transmitidos pela orientadora, que dispõe de uma melhor assimilação de tempo.

A verificação do **prazo de validade** dos produtos Akileine® e Ecrinal®, foi a primeira tarefa que me foi confiada. Existem no mercado variados produtos cosméticos que na sua embalagem não apresentam a indicação de validade, esta situação acontece quando o produto tem uma validade superior a 3 anos. Nestes casos o consumidor avalia o prazo de validade através do símbolo de Prazo Após Abertura (PAO) existente na embalagem, recomenda-se que após a abertura, o produto seja utilizado no espaço de tempo indicado no PAO. Nas farmácias, a venda dos produtos com símbolo de PAO é respeitada pela regra de *first in, first out*, e sempre que o *stock* é atualizado têm o dever de analisar o prazo de validade dos produtos e conferir com os laboratórios. No primeiro impacto senti alguma dificuldade na conferência dos lotes no *Excel* derivado a erros por parte de determinadas farmácias, uma vez que os elementos (lotes ou marca do produto) facultados não coincidiam com as informações armazenadas no arquivo. Havendo casos em que houve necessidade de estabelecer contato telefónico com as farmácias para confrontar o lote real dos produtos selecionados.

Em suma, aponto como uma força pelo facto de adquirir experiência, reunir informações e simultaneamente resolvê-las de forma apropriada.

No decorrer do estágio, houve a possibilidade de participar numa **reunião** organizada pela Dr.^a Sandra Palma, no âmbito de desenvolver um projeto com a finalidade de formar profissionais de saúde, cujo tema foi “A Felicidade do Bebê”. Nesta reunião foram abordados vários temas desenvolvidos de forma *sui generis*, utilizando um jogo de pergunta/resposta com intuito de formar, apelar e sensibilizar os farmacêuticos sobre as linhas da Mustela[®].

Com a experiência adquirida neste evento alcancei outra vertente na área de indústria farmacêutica, permitindo-me mais uma estratégia para o futuro na carreira profissional e uma maior determinação na participação e organização de projetos futuros, posto isto, posso afirmar que esta reunião adiciona mais um ponto forte ao estágio.

Um dos pontos fortes e simultaneamente oportunidade proporcionados pelo estágio resulta de uma outra tarefa, que consistiu em **arquivar e organizar os documentos/Folder**, estes são selecionados e divididos por marcas e linhas, tais como: Mustela[®], Noviderm[®], Akileine[®], Ecrinal[®], Fisidose[®], Parasidose[®], etc.

Este trabalho permitiu um melhor conhecimento dos produtos representados pelos Laboratórios Expanscience e em termos de organização e arquivo senti que houve um progresso.

Durante o estágio tive o privilégio de contatar com a área de **Marketing**, no qual ajudei a Maria Mello, colaboradora do setor, a responder a todos os pedidos de amostras vindos por *e-mail*. Nessa tarefa estive ler as mensagens dos consumidores interessados pelos nossos produtos, a organiza-los nas fichas de dados em *Excel*, que inclui: nome; endereços eletrónicos; telefone; morada; e amostras que pretendem. De seguida, imprimir as moradas selecionadas. Por último, segue “o trabalho em série”, ou seja, colocar as amostras nos envelopes, carimba-los e etiqueta-los com a morada do destinatário, assim, se procede ao envio destas.

Sumariamente, esta atividade serve para satisfazer os pedidos dos consumidores e ao mesmo tempo fidelizá-los à marca, a qual se enquadra como outra diversidade de *Marketing*.

Posto isso, pode afirmar-se que esta vertente adiciona mais um ponto forte ao estágio, na medida em que me permitiu adquirir uma maior consciencialização da envolvimento e importância do *Marketing* na área de dermocosmética.

Outra tarefa também associada à mesma área e que me foi dada a possibilidade de contribuir, foi organizar os **Kits de oferta** para os convidados de conferência de imprensa, a

qual inclui um conjunto de produtos de Mustela® (Musti Eau de Soin®, Bálsamo Reconfortante®, Leite Protetor Solar 50+®, etc.) e brochuras.

Através desta atividade, foi possível perceber a versatilidade de tarefas que o departamento de *Marketing* desenvolve.

Para efetuar uma libertação de lote com sucesso é necessário efetuar um registo, ao qual se deve preencher o nome comercial do produto, a sua validade, o número de lote, atestação da qualidade e o aspeto do produto. Por fim será assinada e datada pelo PQ e arquivado juntamente com a cartonagem e o FI.

Libertação dos lotes de DM e medicamentos, que decorreram durante o estágio requer especial atenção com vista na certificação das embalagens dos DM e medicamentos de lote por libertar, verificação dos FI e cartonagens na versão portuguesa e atestação de qualidade de produto embalado. Com objetivo de identificar e retificar os erros presentes, minimizando o impacto socioeconómico.

Como ponto forte, refira-se que esta atividade permitiu-me o reconhecimento e perceção da responsabilidade na segurança relacionada com múltiplos DM e medicamentos, o que se traduziu na ampliação de conhecimentos.

Contato com todas as fases de **introdução de DM no mercado**, sendo os dispositivos médicos importantes instrumentos de saúde que englobam um vasto conjunto de produtos. São destinados, pelo seu fabricante, a serem utilizados para fins comuns aos dos medicamentos tais como prevenir, diagnosticar ou tratar uma doença humana. Devem atingir os seus fins através de mecanismos que não se traduzem em ações farmacológicas, metabólicas ou imunológicas, por isto se distinguindo dos medicamentos.

Aos diferentes intervenientes (Fabricantes, Distribuidores, Utilizadores e Autoridades Competentes) são impostas um conjunto de obrigações e procedimentos, nomeadamente, em matéria de investigação clínica/avaliação do comportamento funcional, classificação, demarcação da fronteira, avaliação da conformidade, colocação no mercado, registo/notificação, aquisição e utilização assim como de supervisão do mercado.

Os dispositivos médicos estão divididos em quatro classes de risco atendendo à vulnerabilidade do corpo humano e aos potenciais riscos decorrentes da conceção técnica e do fabrico. Esta classificação é atribuída pelo seu fabricante tendo em conta as regras de classificação estabelecidas:

» Dispositivos médicos de classe I - baixo risco

- » Dispositivos médicos de classe IIa - médio risco
- » Dispositivos médicos classe IIb - médio risco
- » Dispositivos médicos classe III - alto risco^[3]

Com a colaboração da minha orientadora Dr^a. Sandra Palma notificamos o DM, Compressas Calmantes MOUSTIDOSE[®], no site da Infarmed com o objetivo de o tornar conhecido no âmbito da supervisão do mercado pelos responsáveis, quer a nível de regulamentação europeia, quer nos diplomas nacionais.

A **Cosmetovigilância** (CV) é o conjunto de atividades relacionadas com a deteção, avaliação, compreensão e prevenção dos eventos adversos e quaisquer outros problemas relacionados com produtos cosméticos, de higiene pessoal e perfumes. Esta tem como objetivo acompanhar os produtos no mercado de forma a possibilitar uma maior perceção dos riscos associados ao uso de cosméticos, desencadeando ações de carácter preventivo e corretivo por parte das autoridades sanitárias, com o objetivo de proteção da saúde da população.

Durante o estágio tive acesso a várias **reclamações de qualidade** provenientes de consumidores. Estas reclamações são baseadas no descontentamento e insatisfação do consumidor, cabendo-nos a resolução das mesmas, através do esclarecimento e o respetivo encaminhamento proveniente dos clientes. Uma das forças que realço foi a participação na resolução de algumas reclamações efetuadas, nas quais verifiquei e analisei a deficiência de qualidade dos produtos (Ex: separação de fase no LOTE EI08), preenchimento de ficha de reclamação na qual inclui (dados dos consumidores, entidades farmacêuticas ou distribuidores; tipo e causa de reclamação, finalizado o processo é assinada e datada pelo PQ), o último passo é o encaminhamento para empresa mãe (sede França).

Considero que alarguei a minha competência e responsabilidade na resolução de assuntos pertinentes relacionados com as reclamações e acrescento uma mais-valia aos meus conhecimentos.

Uma das primeiras tarefas que executei nos Laboratórios Expanscience foi a **atualização das fichas técnicas** dos produtos de Mustela[®], com a finalidade da sua apresentação pelos delegados comerciais aos médicos e farmacêuticos. Fichas estas, compostas de imagens atualizadas e nome comercial dos produtos, linguagem perceptível e objetiva, informação clara dos principais ingredientes de cada produto, capacidade e CNP de cada embalagem.

Foi um trabalho que necessitou de reunir informações de várias fontes, tais como: *folders* cedidos pela sede, *sites* oficiais dos Laboratórios e fichas técnicas existentes. O excesso de informação dificultou a seleção de dados pretendidos, no entanto, penso que foi mais um valor a acrescentar na aquisição de capacidades de eliminar dados desnecessários.

Um dos pontos fortes foi a organização e atualização de informações em *Excel* de toda a gama de produtos da empresa, que incluem as seguintes marcas: Mustela[®], Noviderm[®], Akileine[®], Ecrinal[®], Fisidose[®], etc.

As marcas dos diversos laboratórios estão organizadas em diferentes separadores e cada separador está distribuído por colunas e seções. A cada coluna estão atribuídas várias categorias que são: CNP, Designação, EAN, *Highlights*, Indicações, propriedades, Conselhos de utilização, composição e INCI. Em cada seção estão organizadas as diferentes linhas da marca.

No decorrer deste trabalho houve muitos pormenores que exigiram maior dedicação pelo facto de falta de informações as quais necessitaram de contato direto com os responsáveis da empresa sede para obter os dados completos, sendo que por vezes é demorado e até inexistentes.

Mais uma tarefa a acrescentar e que considero positiva, porque me permitiu a perceção do funcionamento da organização e orientação da empresa relativamente aos seus produtos no sistema informático.

A abordagem e análise das várias partes constituintes do *dossier* para registo dos medicamentos – *Common Technical Document* (CTD) – veiculada no âmbito do Departamento de Assuntos Regulamentares (DAR), permitiu-me uma **consolidação de conhecimentos de unidade curricular de AR adquiridos**.

O registo dos medicamentos assenta na avaliação da sua qualidade, segurança e eficácia antes da entrada no mercado. E qualquer medicamento antes de entrar no mercado Europeu tem que dispor de uma Autorização de Introdução no Mercado atribuída por um qualquer Estado membro, como Infarmed, em Portugal. As AIMs obtidas na Comunidade têm a validade de 5 anos, ao fim dos quais deverão ser renovadas.

O foco dos Laboratórios Expanceince assenta-se na área dermocosmética, o único medicamento regulado pela empresa é o “PARASIDOSE[®] 2MG/G CHAMPÔ”, foi precisamente este medicamento que me permitiu uma análise mais aprofundada na

construção do dossier de AIM, que tem uma forma definida e obedece a inúmeros requisitos regulamentares^[4].

Por fim, a transmissão do conhecimento, referente à “**Cadeia logística de Expanscience**”, pelo Dr. João Mendes, representante de Departamento Logística, constatou-se um fator indispensável do estágio, que foi extremamente útil na visita à Dilofar. A logística, uma área de gestão, responsável por promover recursos, equipamentos e informações para a execução de todas as atividades de uma empresa. Esta é referente a uma subárea da Administração, envolvendo diversos recursos da engenharia, economia, contabilidade, estatística, *marketing* e tecnologia, do transporte e dos recursos humanos^[5].

Esta engloba um conjunto de procedimentos, tais como: aprovisionamento de produtos e amostras (*Forecast* – é a previsão de rotação por referência como dados históricos, tendência do mercado, sazonalidade; que serve de informação de suporte à produção e compra); manipulados/produtos promocionais (que pode ser simples, média complexidade, complexa ex: *coffrets*), os produtos manipulados podem trazer uma série de vantagens para a empresa como maior rotação de *stock*, escoamento de produtos com validade curta, rácio de cobertura de *stock* alto, maior sortido para o cliente e mais vendas, no entanto, pode gerar um conjunto de problemas como maior estatização/bloqueio de *stock*, custos de aviamento para manipulação, custo de manipulação e maior número de referências para aviamento.

Dilofar, o operador logístico dos Laboratórios Expanscience, em Portugal. Uma empresa especializada na prestação de serviços logísticos. Responsável na área de reconhecimentos e conferência de mercadorias (verificar o estado das embalagens e produtos; validar os lotes e validades de acordo com os documentos de suporte, caso exista mais de um lote na mesma palete esta deve ser devidamente assinalada de modo a prevenir erros de aviamento-paletização por referência); Armazenagem/*Stockagem*; Aviamento/Separação/Embalamento (sendo os produtos aviados por referência e lotes emitidos na guia, são embalados nas condições de segurança e integridade, quando se trata de uma exportação, o prazo de validade não deve ser inferior a 18 meses); Expedição (repartir as encomendas em local exclusivo por zona de entrega como Lisboa, Coimbra, Porto e Algarve); Distribuição/transporte^[6].

Fracassos

O escritório dos Laboratórios Expanscience em Portugal exerce a sua atividade em **instalações relativamente pequenas**, fator que contribui para a falta de privacidade em determinados assuntos. Conforme já referi anteriormente, o facto de a empresa estar organizada em **open space** por vezes dificulta a concentração na realização de algumas tarefas, eventualmente poderá levar a uma maior distração dos funcionários.

Menciono como ponto fraco a **falta de oportunidade para desenvolver algumas das inúmeras atividades** efetuadas durante o estágio, tais como: vagas limitadas nos *workshops* realizadas pela faculdade de farmácia de universidade de Lisboa, impossibilidades de participar nalgumas formações realizadas pela empresa. Apesar disso, sempre que possível, a equipa de trabalho e a minha orientadora mostraram-se bastante disponíveis para dialogar sobre outras tarefas desenvolvidas pelos Laboratórios Expanscience, sendo esse um fator a louvar.

O facto do escritório dos laboratórios ser constituído por vários departamentos, inviabilizou a proximidade das diversas áreas como *marketing*, logísticas e finanças, o pouco tempo disponível foi um dos fatores principais que **dificultaram** o acesso a uma **perceção mais profunda**. Isso fez com que não permitisse ter mais afinidade com essas áreas que eventualmente poderiam ser do meu interesse no futuro.

Mais um ponto que também considero fraco por considerar alguns **trabalhos por vezes muito burocráticos**, como no caso da resolução de reclamações que envolvem uma série de passos, tais como: receção de reclamações (seja por parte das entidades ou consumidores), registo das mesmas, contato com os próprios, receção dos produtos envolvidos, primeira análise na empresa e envio para sede em França. Todo este processo é moroso e complexo, no entanto, considero positivo uma vez que o resultado final é conclusivo sem haver colapsos.

Durante o estágio, outro fator que menciono como um ponto fraco é o de **não existir a produção dos produtos de laboratórios em Portugal**, o Pólo de Epernon dos Laboratórios Expanscience, situado em Epernon (Eure-et-Loir), França, reagrupa as atividades de produção e de investigação da empresa. Foi realmente uma impossibilidade,

gostaria de ter visitado, tendo uma percepção do seu funcionamento em série e conhecer o próprio território^[2].

Oportunidades

Dado a Universidade de Coimbra ser a única faculdade do país que estabelece o protocolo do estágio curricular com as indústrias farmacêuticas e por ser um reduzido número de indústrias farmacêuticas em Portugal, a possibilidade do **estágio nos Laboratórios Expanscience** (qualificada como a **12^a empresa** para trabalhar, em 2014, na revista EXAME) representa uma oportunidade singular de diferenciação. Ao longo do meu percurso académico, as unidades curriculares de Dermocosmética Farmacêutica (DF) e Assuntos Regulamentares (AR) destacaram-se positivamente. Durante o estágio tive possibilidade de me familiarizar com várias áreas desse setor, como AR, *Marketing*, Logística, Formações e Cosmetovigilância. Foi muito positivo a nível de aprendizagem perante essas experiências únicas que nunca tinha tido oportunidade de contactar na unidade curricular.

Ao longo do estágio tive várias oportunidades de **formações**, tanto internas, como externas. Em relação às formações internas, foram realizadas algumas durante o decorrer do estágio, tive oportunidade de assistir a formação da colaboradora nova (*merchandising* recentemente contactada pela empresa), sobre os produtos de BOREÁDE, possibilitou-me um conhecimento mais aprofundado sobre os produtos geridos pela empresa, num futuro próximo sentir-me-ei mais confiante no aconselhamento destes mesmos produtos. No caso das formações externas, foram realizadas em vários locais, tais como; centros de saúde, centros pré e pós parto e farmácias. Estas formações permitiram-me enriquecer e desenvolver as capacidades interpessoais com os profissionais de saúde, médicos, enfermeiros e farmacêuticos.

Foi um privilégio assistir a um **Workshop de Dermocosmética** na Covilhã, organizado pela Faculdade de Farmácia, UBIPharma, tendo a minha orientadora do estágio Sandra Palma como oradora, em que também tive oportunidade de apresentar a minha experiência do estágio na empresa aos participantes, foi muito positivo ter a possibilidade de a partilhar. Senti uma realização pessoal de poder ajudar os meus colegas mais novos, dar a conhecer como funciona o mundo dermocosmético, ao mesmo tempo aperfeiçoar a minha apresentação e diálogo ao público. **[Consultar Anexo I]**

A seleção de vários locais e de diversas organizações de eventos é uma estratégia que a empresa exerce, apostando nesta vertente de *Marketing* com a finalidade de promover os seus produtos e auferirem uma vantagem competitiva. Durante o estágio, efetuei **visitas a vários hotéis** com a minha orientadora de estágio para comparar os diferentes espaços e preços mais adequados para realizar formações aos farmacêuticos. Foi muito importante porque me deu a conhecer uma vertente diferente em termos de *Marketing* e a aumentar a minha bagagem em termos de crescimento para o futuro.

Durante o período de estágio, desenvolvi trabalho de pesquisa de dados relativos aos produtos Mustela®, Akileine® e Ecrinal®, para atualizar e organizar as informações das fichas técnicas, *folders* e revisão de dados informativos no *Excel*. Sendo esta uma oportunidade a louvar na aquisição de **conhecimentos aprofundados dos vários produtos** da empresa.

A possibilidade de participar numa **conferência de imprensa**, sobre toda a gama de produtos Mustela®, durante o decorrer do estágio foi extremamente positivo a nível de formação pessoal, o contato com jornalistas, embaixadores da marca Mustela®, celebridades, peritos da área dermocosmética e pediatria que ampliaram os meus horizontes, levando-me a uma melhor perceção do mundo dermocosmético e como funcionam este género de eventos.

Nesta sequência, tive oportunidade de assistir a uma abordagem sobre “O que é a estimulação sensorial nos bebés?”, tema desenvolvido pela Dr.^a Clementina, assunto especialmente adequado ao objetivo da conferência. Durante o *Workshop* foram referidos vários subtemas: O que é a Estimulação sensorial?; Porque é que a estimulação sensorial é tão importante?; Como é que a estimulação ajuda a desenvolver o cérebro?. Cheguei à conclusão que a estimulação do bebé encoraja o desenvolvimento do seu sistema nervoso e por isso pode ajudar a melhorar a atenção, memória e curiosidade. Além disso, estimular os sentidos do bebé irá permitir atingir metas de desenvolvimento mais rápido.

Outro evento que se realizou em Lisboa, cujo tema foi **I Jornada de Dermatologia Pediátrica**, organizado pelo centro de Dermatologia do Hospital CUF Descobertas, como patrocinador principal a Mustela®, onde foram abordadas diversas patologias dérmicas (Eczema atópico, Eczema de contato na criança, Simpósio Mustela®, Doenças exantemáticas febris, Morfeia e Acne), claro que os temas relacionados com a minha área (Acne e Eczema atópico) despertaram maior interesse, sendo que estes apresentam um papel de relevância nos produtos dos Laboratórios Expanscience, sem menosprezar os outros.

Neste evento também me foi dada a possibilidade de contatar com outras marcas dermocosméticas do mercado que estavam presentes a publicitar os seus produtos novos, considero que foi uma oportunidade, mas, ao mesmo tempo uma ameaça em termos de concorrência, vários produtos de diferentes marcas com a mesma finalidade, cada uma delas oferecendo amostras, *folders*, brochuras a fim de cativar os profissionais de saúde e incentiva-los a promover os seus produtos.

Durante o período do estágio tive oportunidade de **visitar farmácias com a merchandiser** e ajudar a organizar os produtos da Mustela® e de Akileine® nos lineares, nas gondulas utilizando as regletes e destaques, destacando o produto de forma apelativa e visível ao público, com objetivo de promover a venda. Nesta visita aprendi várias estratégias e técnicas de apresentação, como por exemplo, os produtos que são vendidos sazonalmente têm especial destaque, devendo posicionarem-se ao nível dos olhos e que sejam alcançáveis com facilidade permitindo uma maior interação entre utentes e produtos. As marcas devem ficar alinhadas e posicionadas no mesmo linear, facilitando a visualização. Colocando as regletes com o nome, a grafia e cores atraentes.

O contato direto com os proprietários, diretores técnicos, farmacêuticos e técnicos de farmácia foi um ponto marcante para perceber a realidade comercial do mercado farmacêutico.

As visitas em diferentes farmácias permitiu-me compreender que elas não funcionam todas de igual modo, há farmácias que estão mais inclinadas para os serviços emprestados, tais como: pesagens, formações, *workshop*, consultas diversas (nutricionistas, acupuntura, podologia, medição de glicémia, colesterol, tensão arterial, etc.). Outras são mais propensas à venda de medicamentos e ao aconselhamento farmacêutico no sentido de promover a venda. E ainda aquelas que favorecem a dermocosmética aconselhando qual o produto adequado a cada cliente, consoante cada caso (tipos de pele, doenças dermatológicas, idades, etc.).

As atividades anteriores desenvolvidas pelas farmácias estão diretamente relacionadas com o espaço dos seus estabelecimentos, uma vez que farmácias pequenas não têm potencial para desempenhar determinados serviços. No entanto, estes serviços também são motivados pelo próprio proprietário e as equipas que os compõem. Estas visitas potenciaram um melhor conhecimento dos produtos e conseqüentemente um melhor aconselhamento ao consumidor, num futuro estágio de farmácia comunitária.

Laboratórios Expanscience além de ser uma empresa dermocosmética também é uma **marca responsável**. Todos os cuidados Mustela® foram desenvolvidos para minimizar o seu impacto no Ambiente, as embalagens Mustela® são todos recicláveis, o cartão utilizado é proveniente de florestas geridas de forma sustentável, as fórmulas com enxaguamento são biodegradáveis, etc.^[7] Para validação dos factos anteriores, a empresa marcou uma reunião com a **sociedade Ponto Verde** para analisar as suas embalagens, foi realmente uma oportunidade participar nesta reunião, onde tive contato com o perito da área de reciclagem, tomei vários conhecimentos a nível de sustentabilidade, esclareci uma série de dúvidas em relação aos símbolos presentes nas embalagens e ato de reciclar. Tudo isso enriqueceu a minha cultura geral, formação pessoal, a minha responsabilidade perante o ambiente e a consideração pela marca Mustela®.

Com o apoio da minha orientadora Dr.^a Sandra Palma elaborei um relatório da reunião.

[Consultar Anexo II]

No decorrer do estágio, efetuei uma visita à **DGS** (Direção-Geral da Saúde) em Lisboa, com o objetivo de ceder a ficha regularizada de segurança de Moustidose®.

A DGS é um serviço central do Ministério da Saúde, integrado na administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa. Assumindo-se como um organismo de referência para todos aqueles que pensam e atuam no campo da saúde^[8]. A DGS é uma entidade que também regula os produtos biocidas, que é o caso de Moustidose® comercializado pelos Laboratórios Expanscience. Esta visita permitiu-me uma perceção geral do funcionamento da DGS e das diversas áreas que a compõem.

A ponto, ainda, como mais uma oportunidade a visita à **Ordem dos farmacêuticos**, com sede na Rua da Sociedade Farmacêutica, 18 em Lisboa, organizada pela Dr.^a Sandra Palma que me acompanhou e deste modo, tornou possível iniciar um contato primordial e uma perceção mais concreta do funcionamento dos serviços.

A Ordem dos Farmacêuticos é uma associação pública que abrange e representa os licenciados em Farmácia ou em Ciências Farmacêuticas que exercem a profissão farmacêutica ou praticam atos próprios desta profissão em território nacional.

A Ordem dos Farmacêuticos é constituída pelas Secções Regionais de Lisboa, Coimbra e Porto, bem como pelas Delegações Regionais dos Açores e da Madeira^[9].

Também me foi dado o privilégio de visitar a **AIC** (Associação dos Industriais de Cosmética) onde pude tomar conhecimento da finalidade e modo de proceder desta associação. A AIC foi constituída em 1975 e aderiu à Colipa em 1985, está filiada na Federação dos Industriais de Óleos Vegetais, Derivados e Equiparados (FIOVDE). As empresas suas associadas estão distribuídas por todo o território nacional.

A AIC tem como objetivos: Defender os interesses dos Associados; Apoiar os Associados com as informações necessárias ao bom funcionamento das empresas no cumprimento dos requisitos legais respeitantes ao setor; Informar atempadamente os associados sobre alterações legislativas previsíveis; Realizar eventos visando o debate e esclarecimento de assuntos com interesse para os associados; Divulgar Cursos de Formação e Especialização^[10].

Na sequência das diversas visitas efetuadas, coordenadas pela minha orientadora, incluo a visita à **Dilofar** Distribuição Transportes e Logística, Lda, é uma empresa exclusivamente farmacêutica, presença no mercado da distribuição de produtos farmacêuticos, com cobertura geográfica de todo o Portugal Continental e Regiões Autónomas.

A missão da empresa centra-se na logística do setor farmacêutico, nomeadamente ao nível da atividade pré-grossista para a indústria e no apoio à distribuição de produtos farmacêuticos para a atividade grossista^[11].

Além disso, foi um prazer conhecer a Dr.^a Liliana Batista, da direção técnica, com quem tive a possibilidade de esclarecer algumas dúvidas ao nível do funcionamento da empresa.

Ameaças

Tendo os Laboratórios Expanscience como **língua oficial o francês**, senti algumas limitações e até mesmo dificuldades na elaboração de algumas tarefas. Durante o estágio foram realizadas várias atividades relacionadas com traduções, um dos primeiros trabalhos que realizei foi a tradução da Ficha de dados de Segurança Moustidose[®] de inglês para português, o documento que constitui o principal instrumento para assegurar que os fabricantes e os importadores comuniquem as informações suficientes em toda a cadeia de abastecimento para permitir uma utilização segura das suas substâncias e misturas. Este inclui informações sobre as propriedades da substância e os seus perigos, instruções de manuseamento, eliminação, transporte, medidas relativas aos primeiros socorros, ao combate a incêndios e ao controlo da exposição.

Tradução da ficha de procedimento de rastreabilidade e verificação de lotes (Italiano para português) foi outra tarefa que também elaborei, é um conceito que surgiu devido à necessidade de saber em que situação um produto se encontra na cadeia logística sendo também muito usado em controlo de qualidade. O presente procedimento representa a capacidade de traçar o caminho da história, aplicação, uso e localização de uma mercadoria, que é crucial para um bom funcionamento na cadeia logística.

Outra atividade, que decorreu nas últimas semanas de estágio, relacionada com a tradução do powerpoint para o lançamento de novos produtos de linha Mustela® *Maternité* de francês para português. Embora estas atividades tenham sido convenientes para a aquisição de novos conhecimentos linguísticos e treino dos idiomas como inglês, italiano e francês, o que constitui uma indubitável vantagem a destacar, no entanto, menciono também como uma ameaça, a falta de treinamento prévio destas línguas.

Apesar de todas as dificuldades a equipa de trabalho sempre se mostrou disponível para ajudar nestas atividades.

Um dos fatores que pretendo mencionar é o **tempo funcionar em contra relógio**, ou seja, as tarefas distribuídas pela orientadora têm um tempo limitado de realização e entrega, o que implica um maior *stress* a nível de execução e maior grau de exigência dos trabalhos antes do prazo definido,

Uma das tarefas foi a atualização das fichas técnicas dos diversos produtos, adaptando as informações em francês, cedidas pela empresa mãe, atualizações estas de enorme responsabilidade, uma vez, que a sua finalidade é a apresentação pelo delegado comercial ao médico. Senti-me ameaçada pelo enorme cargo e dificuldade, quer a nível da atualização em si, quer a nível do prazo.

Realço aqui outra situação sobre a qual também senti como uma ameaça, que se relaciona com o **reduzido número de recursos humanos e às elevadas solicitações de formações exigidas** pelas farmácias. Obriga a um maior grau de exigência a nível de gestão do tempo, bem como dos formadores, para conseguir dar maior satisfação aos solicitadores. Por vezes acontecem mais do que uma formação diária, em diferentes locais, em horários próximos, o que implica um desgaste físico e mental enorme, tornando-se exausto.

São necessárias muitas horas além das do tempo de trabalho para preparar e organizar as apresentações de uma forma fluente, apelativa e interessante.

Cabe-nos a nós e aos formadores a orientação e organização do espaço, estabelecer o contato com as empresas de *catering*, e marcações de salas de reunião nos hotéis. Todo este envolvimento apesar de extremamente esgotante, permitiu sentir-me realizada pelo resultado final que considero bastante positivo e compensatório, enriquecendo os meus conhecimentos.



Balanço final

Numa perspetiva global, considero o estágio bastante relevante e positivo, quer ao nível socioprofissional pela oportunidade de contato com profissionais qualificados, de diversas áreas que demonstraram a sua disponibilidade e conhecimento, quer ao nível de aquisição, esforço e dedicação ao rececionar toda a informação transmitida.

Realço o esforço e preocupação demonstrada pela minha orientadora, no sentido da minha integração na empresa e em realizar uma contextualização prévia às tarefas que me foram concedidas durante o estágio.

Em suma, as 369 horas de estágio nos Laboratórios Expanscience foram produtivas o suficiente para obter uma melhor perceção do funcionamento e envolvimento dos diversos departamentos, saliento aquele no qual estive inserida durante o maior período de tempo, que foi a área de Assuntos Regulamentares. Embora não tenha sido possível na participação de elaborar um *dossier* para registo dos medicamentos – CTD – veiculada no âmbito do DAR, é, porém, de salientar que tive a oportunidade de analisar o único modelo de CTD na empresa, o dossier de AIM do medicamento “O PARASIDOSE® 2MG/G CHAMPÔ”, que me permitiu obter uma melhor perceção do que podem envolver e exigir.

O estágio facultado nos Laboratórios Expanscience foi uma etapa marcante no meu percurso académico, uma experiência profissional que me fez crescer como pessoa e como futura farmacêutica. Um estágio que colmata os conhecimentos adquiridos durante os quatro anos e meio na faculdade e aplicá-los na prática profissional.

Em última análise, o estágio nos Laboratórios passou relativamente rápido, no entanto, permitiu-me uma perceção no modo de funcionamento de uma empresa dermocosmética, como Laboratórios Expanscience. O estágio culminou não só na aquisição de importantes competências técnicas, *hard skills*, que foram explanadas ao longo do relatório; como também sólidas *soft skills*, associada ao desenvolvimento de competências e eficiências de trabalho na equipa, capacidade de gestão de tempo no cumprimento de prazos, capacidade na resolução de problemas, aptidão na comunicação e relacionamento interpessoal, simultaneamente espírito crítico.

Ao terminar o estágio e em jeito de conclusão posso afirmar que me sinto mais atenta ao mercado nacional e internacional na área dermocosmética o que irá permitir no futuro uma maior mobilidade no campo profissional.

Referências Bibliográficas

- [1] Laboratórios Expanscience – **Marcos Históricos**. [Acedido a 11 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.expanscience.com/pt/empresa/identidade/marcos-historicos>
- [2] Laboratórios Expanscience – **Pólo de Epernon**. [Acedido a 11 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.expanscience.com/pt/empresa/identidade/polo-de-epernon>
- [3] INFARMED – **Dispositivos Médicos** [Acedido a 20 de maio de 2015]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS_MEDICOS
- [4] PONCIANO F. – **Preparação do processo de Autorização de Introdução no Mercado**. Junho de 2013. [Acedido a 25 de maio de 2015]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Docs199.pdf
- [5] Wikipedia – **Logística**. [Acedido a 7 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>
- [6] Laboratórios Expanscience – **Logística**. 2015.
- [7] Laboratórios Expanscience – **Desenvolvimento Sustentável: As nossas práticas Ambientais**. [Acedido a 11 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.expanscience.com/pt/desenvolvimento-sustentavel/nossas-praticas-ambientais/os-nossos-compromissos>
- [8] Direção-Geral da Saúde – **Institucional**. [Acedido a 30 de maio de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.dgs.pt/institucional.aspx?v=b5ef3dfe-6f5f-4ce3-8e86-fabad33830bf>
- [9] Ordem dos Farmacêuticos – **Atribuições e Intervenção**. [Acedido a 11 de julho de 2015]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1852
- [10] Associação dos Industriais de Cosmética – **Quem Somos**. [Acedido a 11 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.aic.org.pt/QuemSomos.html>
- [11] Dilofar – **História**. [Acedido a 30 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.dilofar.pt/login;jsessionid=6211B7A2F31E45254B729CC332A6469D>

Anexos

ANEXO I – Apresentação da Experiência do Estágio no Laboratório Expanscience.



Nome: Luyi Jin

Nacionalidade: Chinesa

Curso: Mestrado integrado em Ciências Farmacêuticas

Ano: 5º ano

Universidade: Universidade de Coimbra



EXPANSCIENCE®
LABORATOIRES

Laboratórios Expanscience

- Realização de estágio em Industria Farmacêutica (Universidade de Coimbra);
- Laboratórios Expanscience e a sua notoriedade;
- Orientação bem definida e uma excelente equipa de trabalho;
- Ser a única estagiária;



3

Estágio Curricular

- Conhecimento aprofundado de vários produtos;
- Melhoria na língua (Ex: Francês);
- Procedimento de cosmetovigilância;
- Libertação dos Lotes de DM;
- Assuntos Regulamentares;
- Marketing; Dermocosmética Farmacêutica.



4

Estágio Curricular

- Integração em formações;
- Contacto próximo com farmácias, Centros de Saúde e profissionais de saúde;
- Visitar as farmácias com a merchandise;
- Conferência de Imprensa;
- Simpósio Mustela – Jornada de Dermatologia Pediátrica;



EXPANSIENCE®
LABORATORIES

5

Conferência de imprensa



EXPANSIENCE®
LABORATORIES

6

ANEXO II – Relatório da reunião com sociedade Ponto Verde.

Sociedade **Ponto verde** 

Após reunião com a Dr.^a Cristina e Dr.^a Vânia Parracho conclui-se que todos os nossos produtos, na presença do símbolo *Green Dot*, são recicláveis no Ecoponto.



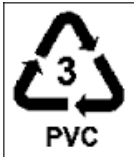




Este Símbolo é um programa privado alemão, destinado às embalagens. O programa envolve mais de 400 empresas com o objetivo de tornar reciclável o lixo gerado pela disposição final das embalagens, o sistema separa vidros de três tipos, papel, plásticos de quatro tipos.

O símbolo *Green Dot* só deve ser usado caso o produto seja comercializado na Europa, **o uso deste não necessariamente significa que o material da embalagem é reciclável.**

Durante a Reunião levantamos uma dúvida relacionada com o símbolo presente nas embalagens do produto Mustela[®], a explicação dada pela equipa do Ponto verde: o símbolo é provável que esteja relacionado com o *Design* de embalagens sustentáveis, ou seja, os plásticos utilizados durante o *design* de *packaging* são compatíveis entre si, o que permite uma maior sustentabilidade e uma máxima recuperação do material. Citando o exemplo dado pela Dr.^a Cristina, as embalagens plásticas com várias cores, texturas e diferentes tonalidades normalmente contêm diferentes tipos de plásticos em que muitas vezes não são compatíveis nem reaproveitadas.



Aproveitamos também o momento da reunião para esclarecer algumas dúvidas associadas aos símbolos presentes nas embalagens.

Símbolos	Abreviatura	Informações obtidas na reunião
	PET (Politereftalato de etila)	- Usado em garrafas de água e refrigerantes. - É transparente, leve, brilhante. - As embalagens de Huile de massage são exemplos do uso de PET.
	HDPE (polietileno de alta densidade)	- Polímero mais simples, mais baratos e mais comuns. - HDPE são embalagens opacas. - A maioria das nossas embalagens são de HDPE
	PVC (Policloreto de Vinilo)	- Este material tem vindo a ser gradualmente substituído pelo PET. - Não temos este material nas nossas embalagens Mustela®.
	LDPE (polietileno de baixa densidade)	- Os novos sacos plásticos dos estabelecimentos (ex: supermercados, lojas...) são de LDPE.
	PP (polipropileno)	- É transparente, brilhante e conserva o aroma.
	PS (poliestireno)	- Usado em copos de iogurtes, gelados e doces, cestos de supermercados, pratos, brinquedos, etc. - É impermeável, leve e brilhante.
	Outros	- Usados em pneus, acessórios náuticos e desportivos, CD e DVD, etc. - São flexíveis, leves, resistentes à abrasão e permite mais opções de design.

Inicialmente tinha-mos dúvidas quanto às embalagens do creme da fralda 123® e do balsamo amamentar, se são embalagens de alumínio, no entanto, chegámos à conclusão que são de plástico.

Os resíduos ao serem rececionados são sujeitos a uma triagem, que pode ser manual (por funcionários especializados que vão separando os materiais por diferentes tipos) ou por triagem automática.

Durante a triagem os metais ferrosos como o aço e o alumínio são separados dos plásticos através de um separador magnético.

Nem todos os plásticos são recicláveis, como o exemplo de *packaging* que contêm plásticos mistos e incompatíveis, estes são descarregados no aterro sanitário.