

Lídia Maria de Sousa Fonseca

Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Pedro Oliveira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Lúdia Maria de Sousa Fonseca, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número 2009010419, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

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, 1 de Julho de 2014.

Assinatura: _____

O Orientador de Estágio

Cooperativa Farmacéutica

NIF: 500 349 142

Sede: Rua Adriano Lucio

Apartmento 3144

3021 - 997 Coimbra

(Dr. Pedro Oliveira)

A Estagiária

Lidia Marie de Sousa Fonseca

(Lidia Maria de Sousa Fonseca)

Agradecimentos

À PLURAL, CRL pela oportunidade de realizar este Estágio Curricular;

Aos trabalhadores desta instituição, que tão bem me receberam;

À minha família e amigos por todo o apoio que sempre me deram;

A todos um grande obrigado!

LISTA DE ABREVIATURAS

CNP – Código Nacional de Produto

DSI – Departamento de Sistemas de Informação

DT – Diretor Técnico

ERP – *Enterprise Resource Planning* (Sistema Integrado de Gestão Empresarial)

GAP – Atendimento Personalizado

IPAC – Instituto Português de Acreditação

LMS – *Lower Mechanism System*

MPS – *Manual Picking System*

MVC – *Modular Vertical Carousel*

PVP – Preço de Venda ao Público

RSGQ – Responsável do Sistema de Gestão da Qualidade

SDA – *System Dynamic Automation*

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. A PLURAL – COOPERATIVA FARMACÊUTICA, CRL	2
3. ARMAZENAMENTO	3
3.1. Receção de Mercadorias	3
3.2. Aviamento	4
3.4. Distribuição	6
3.5. Reclamações	7
3.6. Logística Inversa	8
4. OUTRAS ÁREAS E SERVIÇOS	10
4.1. Compras	10
4.2. Vendas Diretas	12
4.3. Stock de Grupo	13
4.4. Compras Via Farmácia	13
4.5. Atendimento Personalizado (GAP)	13
4.6. Equipamentos de Monitorização e Medição	14
4.7. Auditorias	15
4.8. Serviços Extraordinários	16
5. ANÁLISE SWOT	16
5.1. Forças	17
5.2. Fraquezas	17
5.3. Oportunidades	17
5.4. Ameaças	17
6. CONCLUSÕES	18
7. BIBLIOGRAFIA	18

I. INTRODUÇÃO

A Distribuição Farmacêutica, sendo a segunda etapa da cadeia do medicamento, reveste-se de extrema importância devido à necessidade de manter a qualidade do medicamento até que este chegue ao utente. No entanto, este sector da atividade farmacêutica é um pouco negligenciado na formação dos futuros farmacêuticos. Esta foi uma das razões que me levou a realizar este estágio curricular.

Além disso, no ambiente de crise que se vive atualmente no nosso País, e particularmente na área da Farmácia, é essencial adquirir o máximo de experiências profissionais diferentes, pois estas poderão tornar-se uma mais-valia na entrada no mercado de trabalho.

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades realizadas enquanto estagiária na Plural – Cooperativa Farmacêutica, CRL, bem como dar a conhecer o modo de funcionamento de um armazém de distribuição farmacêutica.

2. A PLURAL – COOPERATIVA FARMACÊUTICA, CRL

A Plural – Cooperativa Farmacêutica, CRL é uma empresa de distribuição farmacêutica originada a partir da fusão de outras três cooperativas: Farbeira, Cofarbel e Farcentro. Esta operação foi concluída em Novembro de 2006^[1]. Tratando-se de uma cooperativa, cada sócio tem a mesma representatividade, independentemente do capital subscrito^[2].

Atualmente, a Plural tem a sua sede em Eiras, na Rua Adriano Lucas, onde funciona o armazém principal. Existem, ainda, mais seis armazéns localizados em Caldas da Rainha, Cernache, Covilhã, Faro, Montijo e Santa Maria da Feira. Assim, a Plural tem capacidade para estar presente em cerca de 75% do território nacional^[1].

Para garantir as melhores condições e serviços à Farmácia Comunitária, a Plural conta com algumas tecnologias essenciais^[2]:

- Um sistema automatizado para aviamento e processamento de encomendas da empresa austríaca KNAPP, constituído por:
 - Duas máquinas automatizadas, SDA (System Dynamic Automation) e LMS (Lower Mechanism System);
 - Duas máquinas semiautomatizadas, o MPS (Manual Picking System) que funciona através de radiofrequência, e o sistema de frio MVC (Modular Vertical Carousel);

- O sistema de informação SAP, um ERP usado por empresas de referência a nível mundial, e a base de dados ORACLE;
- Um serviço de compras via Internet para todas as farmácias do país, sendo o primeiro do género em Portugal.

3. ARMAZENAMENTO

Seguidamente será descrito o funcionamento do armazém, desde a receção de mercadorias até à devolução dos produtos aos respetivos fornecedores. A Tabela I dá o resumo das atividades realizadas ao longo do estágio curricular em cada uma das secções do armazém.

Tabela I: Atividades realizadas ao longo do estágio curricular.

Secção do armazém	Atividades realizadas
Receção de Mercadorias	Conferência de encomendas; separação dos produtos de acordo com as localizações do armazém.
Aviamento	Reposição de <i>stock</i> no sistema SDA; aviamento de produtos de frio (sistema MVC); conferência de produtos de frio.
Reclamações	Triagem dos produtos devolvidos pelas farmácias; arquivo das notas de devolução.
Logística Inversa	Conferência de produtos para devolver aos fornecedores.

3.1. Receção de Mercadorias

Na receção de mercadorias são recebidos os produtos encomendados aos laboratórios. Essas mercadorias têm de ser conferidas, não só em relação às quantidades de cada produto, mas também em relação ao lote, prazo de validade e preço de venda ao público (PVP). Estas informações são importantes porque é necessário introduzi-las no sistema informático (SAP), de forma a assegurar a rastreabilidade dos medicamentos e outros produtos de saúde.

No armazém, existem posições definidas para cada produto. À medida que vão sendo conferidos, os produtos têm de ser separados em caixas consoante estas localizações, de modo a facilitar a função dos funcionários responsáveis pela arrumação dos produtos.

Depois de introduzir todas as informações necessárias no sistema informático, os produtos seguem para a área de armazenagem, mas ainda não podem ser vendidos, pois as quantidades introduzidas no sistema ficam bloqueadas e não podem sair do armazém. O departamento de compras, responsável por fazer as encomendas aos laboratórios, tem de verificar se os produtos recebidos foram aqueles que de facto encomendou, desbloqueando estas quantidades. Isto é importante quando, por exemplo, existe uma discrepância entre o PVP marcado na embalagem e o PVP constante da encomenda (neste caso, o departamento de compras tem de decidir se aceita o produto ou se envia de volta para o laboratório).

3.2. Aviamento

Os clientes da Plural têm diversos meios à sua disposição para fazer as suas encomendas. Qualquer que seja o meio escolhido, as encomendas são processadas informaticamente através do SAP (ver **4.5. Atendimento personalizado (GAP)**) e, posteriormente, são aviadas através do sistema disponível^[3].

Como foi referido anteriormente, a Plural utiliza um sistema automatizado para aviamento e processamento de encomendas, constituído tanto por máquinas automatizadas (SDA e LMS) como por máquinas semiautomatizadas (MPS e MVC). O funcionamento destes equipamentos será explicado a seguir.

As caixas onde são transportadas as encomendas são identificadas com códigos de barras e números, tanto no exterior como no interior. Esta identificação serve para fazer o controlo das saídas e entradas do armazém (para garantir que as farmácias devolvem os caixas), mas é também importante durante o processo de aviamento, como se irá ver mais à frente.

O SDA é usado para produtos de alta rotatividade, desde que tenham dimensões aceitáveis para poderem ser aviados por este sistema. O SDA é constituído por uma série de canais verticais, em que cada canal corresponde a um único produto. Cada canal está assinalado com a designação e código CNP do produto e a respetiva localização. O reforço dos produtos aviados por este sistema encontra-se em prateleiras junto do SDA, também elas identificadas com os produtos e as localizações correspondentes.

Os produtos do SDA são automaticamente ejetados dos respetivos canais para um tapete rolante central, sendo também automaticamente colocados dentro das caixas correspondentes à encomenda. Quando numa encomenda são pedidas mais unidades de um dado produto do que as que estão presentes no canal correspondente (por exemplo, se são pedidas 10 unidades do produto, mas no canal só se encontram 6 unidades), o SDA dispensa

as unidades que estão no canal e a caixa é posteriormente rejeitada. O sistema imprime automaticamente uma folha com os produtos em falta e a respetiva localização, fazendo também referência ao número da caixa, para que a encomenda possa ser completada manualmente por um colaborador.

O LMS funciona de forma semelhante, mas tem um desenho um pouco diferente (os canais são horizontais, por exemplo), o que permite dispensar alguns produtos mais pesados e de maiores dimensões, desde que não sejam muito frágeis.

Embora estes dois equipamentos sejam considerados automáticos, a reposição dos produtos nos canais tem de ser feita manualmente.

É através do MVC que são aviados os produtos de frio. Este equipamento é constituído por dois módulos (MVC 1 e MVC 2) no interior dos quais se encontram as gavetas que contêm os produtos. Estes módulos têm uma temperatura controlada entre 2 e 8°C.

Assim que as caixas chegam à zona do MVC, a primeira coisa a fazer é colocar no seu interior um contentor de esferovite contendo um acumulador de frio. Os produtos serão colocados dentro deste contentor, de forma a conservar a cadeia de frio durante o transporte para as farmácias.

A informação relativa aos produtos de frio surge num ecrã e o colaborador responsável pelo aviamento dos produtos de frio tem de os ir buscar e colocá-los manualmente dentro da caixa. As gavetas no interior do MVC sobem e descem, de modo a que apenas a gaveta contendo o produto indicado no ecrã fica acessível. Quando o produto é retirado do MVC é necessário validar pressionando um botão que se encontra no exterior do próprio MVC, pois só assim se pode proceder ao aviamento dos outros produtos de frio da mesma encomenda. Quando a encomenda é completada, faz-se também a validação pressionando um botão que se encontra junto da caixa e coloca-se a caixa de novo no tapete rolante.

As caixas contendo produtos de frio são rejeitadas do sistema numa zona própria para que os produtos possam ser conferidos. Começa-se por fazer a leitura do código de barras da caixa com um *scanner*; depois, os códigos de barras dos produtos são lidos um a um. Terminada esta conferência, os produtos são de novo colocados dentro da caixa e volta-se a colocar novamente a caixa no sistema de transporte.

O MPS funciona de modo semiautomático através de radiofrequência. Cada colaborador desta zona tem um pequeno aparelho no braço com um ecrã onde vão surgindo as informações relativas aos produtos que têm de aviar (CNP, número de unidades

do produto e localização). Estes produtos são colocados em cuvetes que descarregam os produtos num tapete central, à semelhança do que acontece no SDA e no LMS.

Para produtos frágeis e/ou de grandes dimensões, como por exemplo xaropes, leites e papas, este método de aviamento não é possível, pois os produtos poderiam ficar danificados com o impacto ou podiam danificar os restantes produtos da encomenda. Assim, estes produtos são colocados diretamente na caixa, também por indicação dos aparelhos de radiofrequência. De igual modo, os medicamentos controlados, como é o caso dos psicotrópicos, também são aviados desta forma.

Quando a encomenda é totalmente completada, as respetivas caixas são automaticamente identificadas no exterior através de um cabeçalho com as seguintes informações:

- Nome da farmácia de destino;
- Rota de transporte;
- Número da caixa;
- Indicação “FATURA/GUIA DE REMESSA”, caso a caixa seja a que contém a fatura;
- Indicação “FRIO”, caso a caixa contenha produtos que necessitem de armazenamento a baixa temperatura;
- Número de caixas da encomenda (por exemplo, se a encomenda tiver três caixas, estes números surgem como “1/3”, “2/3” e “3/3”).

Posteriormente, é colocada a respetiva fatura dentro de uma das caixas da encomenda (original e duplicado)^[3].

Depois de concluída esta etapa, as caixas são separadas de acordo com as rotas que seguirão no transporte para as farmácias^[3] (ver **3.4. Distribuição**).

3.4. Distribuição

O transporte das encomendas até ao cliente é efetuado por veículos da Plural, seguindo rotas pré-definidas^[3]. Estas rotas são planeadas de forma a rentabilizar tempo e combustível, essencialmente. Neste ponto, interessa também considerar a periodicidade das entregas para cada farmácia: consoante o volume de negócios que a farmácia tem com a Plural, a farmácia pode ter uma, duas ou até mesmo três entregas por dia, por exemplo.

De modo geral, todos os armazéns da Plural realizam dois períodos de entrega por dia (um de manhã e outro à tarde). A partir das 18 horas, a atividade de todos os outros armazéns, à exceção do armazém de Faro, é centralizada no armazém de Eiras.

Os motoristas que fazem a distribuição são igualmente responsáveis por recolher as caixas vazias e as devoluções das farmácias da sua rota e também são responsáveis por recolher os contentores da VALORMED^[4] (ver **4.8. Serviços Extraordinários**).

3.5. Reclamações

Na secção de reclamações recebem-se e processam-se as reclamações das farmácias. Este processamento consiste não só no registo da reclamação em SAP, mas também na resolução do problema. Por exemplo, quando o motivo da reclamação é “produto enviado a mais”, a farmácia pode pedir que lhe seja faturado esse produto ou pode optar por devolvê-lo. De modo semelhante, quando o motivo da reclamação é “produto enviado a menos”, a farmácia pode pedir que lhe seja atribuído um crédito correspondente ao valor do produto ou pode pedir que lhe seja enviado o produto em questão.

As farmácias podem colocar as suas reclamações via telefone ou e-mail ou podem também devolver os produtos acompanhados de nota de devolução^[5], mencionando o número da fatura onde foram debitados os produtos. Estas devoluções também são processadas na secção de reclamações. Este processamento passa por uma triagem dos produtos devolvidos, que consiste na separação dos produtos de acordo com a zona do armazém onde são armazenados e segregação daqueles que não podem voltar a ser comercializados, e crédito dos mesmos à farmácia.

A maioria das devoluções tem como motivo “produto pedido por engano”. Neste caso, faz-se uma verificação, confirmando-se que o produto devolvido é o que está mencionado na nota de devolução e que está em condições de poder voltar a ser armazenado (verifica-se se a embalagem não está danificada e se o prazo de validade está dentro dos limites aceitáveis, uma vez que não podem ser comercializados produtos cujo prazo de validade esteja a menos de três meses do final). Se tudo estiver conforme, os produtos são separados de acordo com as suas localizações no armazém e, depois de serem registados em SAP e creditados às farmácias, são arrumados no armazém com auxílio de um sistema de radiofrequência.

Quando o motivo da devolução é “produto trocado” ou “produto enviado a mais”, o processo é um pouco diferente porque a arrumação não pode ser feita por radiofrequência.

Além disso, quando o produto é enviado a mais não há crédito para fazer à farmácia, pois o produto não foi debitado.

Quando o motivo da devolução é “prazo de validade curto”, “PVP da embalagem errado” ou “produto danificado”, os produtos têm de ser transferidos para o armazém de Cernache, onde se localiza a secção de logística inversa da Plural^[5] (ver **3.6. Logística Inversa**). Se a fatura for recente, o crédito às farmácias é feito na secção de reclamações e, posteriormente, os produtos são reencaminhados para a secção de logística inversa, acompanhados de guia de transporte. Caso a fatura seja antiga, os produtos são transferidos diretamente para Cernache e é aí que se faz o crédito às farmácias.

Depois de concluído o processamento, é necessário arquivar as notas de devolução^[5].

Uma vez que o armazém de Eiras é o armazém principal da Plural, por vezes chegam produtos devolvidos pelas farmácias que se destinam a outros armazéns da Plural, o que se verifica através do número de fatura mencionado na nota de devolução. Nestes casos, os produtos são reencaminhados para o armazém de origem, acompanhados da respetiva nota de devolução, para aí poderem ser processados.

O trabalho realizado na secção de reclamações é importante porque permite identificar a origem dos problemas que levam à reclamação por parte do cliente. Isto permite não só planificar medidas que atuem na origem para prevenir estes mesmos problemas, mas também planificar medidas para melhorar o serviço prestado pela Plural, contribuindo assim para a satisfação do cliente.

3.6. Logística Inversa

A secção de logística inversa trata das devoluções aos laboratórios, tanto dos produtos da própria Plural como dos produtos dos seus clientes. A secção de logística inversa da Plural localiza-se no armazém de Cernache e trata das devoluções de todos os armazéns da Plural.

O bom funcionamento desta secção é importante porque o valor dos créditos pendentes por parte dos laboratórios começou a ultrapassar os lucros anuais da Plural. Esta situação torna-se ainda mais grave se considerarmos que a margem de lucro de qualquer empresa de distribuição farmacêutica é muito baixa. Assim, parte das funções da secção de logística inversa passa também por tentar resolver processos antigos.

No caso das devoluções dos produtos da Plural, os produtos a devolver têm de ser segregados numa zona própria do armazém de origem para posteriormente serem

reencaminhados para o armazém de Cernache^[5]. São retirados do *stock* os produtos com prazo de validade inferior ao definido pelo laboratório fornecedor^[5]. Na maioria dos casos, retiram-se os produtos com menos de 3 meses de validade restante; no caso das tiras-teste retiram-se os produtos com prazo de validade inferior a 6 meses, porque assim o laboratório pode aproveitar estas tiras-teste para rastreios de rua gratuitos, por exemplo. Os produtos em que se detetam outros problemas, nomeadamente embalagem danificada, falta de etiqueta, entre outros, são igualmente retirados do *stock*^[5]. Quando há uma revisão do PVP dos produtos, a Plural tem um prazo após a entrada em vigor do novo preço para escoar os produtos que tem em *stock*; findo este prazo, estes produtos também têm de ser retirados do armazém para serem devolvidos aos laboratórios^[5]. Os produtos retirados do mercado por informação do INFARMED, da Direção Geral de Veterinária ou do próprio laboratório também são retirados do *stock* para poderem ser devolvidos^[5]. Em qualquer dos casos anteriormente mencionados, os produtos têm de ser sujeitos a uma verificação de *stocks* e lotes antes de ser transferidos para a secção de logística inversa^[5].

No caso da devolução de produtos de clientes, quando são retirados produtos do mercado, é dado conhecimento às farmácias através de comunicação feita pela própria Plural ou por informação por parte do laboratório, do INFARMED ou da Direção Geral de Veterinária. As farmácias devolvem estes produtos acompanhados de nota de devolução, sendo reencaminhados para a secção de logística inversa^[5]. As devoluções das farmácias devido a prazo de validade curto, embalagem danificada, etc. também acabam eventualmente por ser transferidas para a secção de logística inversa, tal como foi referido anteriormente (ver **3.5. Reclamações**).

Quando os produtos chegam à secção de logística inversa, quer sejam da Plural ou das farmácias, são conferidos e registados em SAP. Este registo inclui o motivo da devolução e, no caso de os produtos serem provenientes de clientes, também inclui informação das farmácias de onde os produtos vieram.

Depois de registados, os produtos são separados no armazém de acordo com os laboratórios a que se destinam e de acordo com o motivo da devolução.

Antes de fazer o despacho dos produtos para os laboratórios, é preciso verificar os critérios de aceitação, uma vez que estes variam de laboratório para laboratório^[5]. Alguns não aceitam produtos danificados ou cuja cadeia de frio tenha sido interrompida; outros só aceitam produtos com prazo de validade terminado há três meses ou a três meses do fim (por exemplo, se o prazo de validade for 02/2014, o laboratório aceita produtos com prazo de validade entre 11/2013 e 05/2014); outros, ainda, aceitam devoluções por qualquer

motivo, entre outras situações. Se o motivo de devolução não estiver contemplado nos critérios do laboratório, a destruição dos produtos tem de ser assegurada pela Plural, no caso de os produtos serem provenientes da Plural; no caso de os produtos serem provenientes de clientes, são devolvidos às farmácias, que ficam responsáveis pela destruição dos seus próprios produtos^[5].

Por vezes, quando o laboratório não aceita produtos danificados ou cuja cadeia de frio tenha sido interrompida, é possível manter esses produtos numa zona do armazém separada para serem devolvidos quando o prazo de validade se estiver a aproximar do fim, ou seja, o motivo da devolução passa a ser “prazo de validade curto”. Deste modo, o laboratório é obrigado a aceitar a devolução.

Depois de verificar os critérios de aceitação do laboratório, é preciso conferir novamente os produtos para garantir que está realmente tudo conforme e não há reclamações por parte do laboratório. Após esta verificação, é emitida uma nota de devolução, mencionando o motivo, e os produtos são acondicionados para se fazer o despacho para o laboratório.

Caso o laboratório aceite os produtos, pode proceder à sua regularização de três formas diferentes: através de nota de crédito, remessa gratuita ou remessa de produto acompanhada por fatura e nota de crédito conjuntas^[5]. No caso da devolução de produtos dos clientes, a Plural só procede à sua regularização junto das farmácias após receber a resposta do laboratório. Deste modo, se o laboratório optar por enviar nota de crédito, a Plural também emite uma nota de crédito para a farmácia; se o laboratório enviar uma remessa gratuita, a Plural também envia remessa gratuita à farmácia; se o laboratório enviar produto acompanhado de nota de crédito e fatura, a Plural procede do mesmo modo com a farmácia^[5].

4. OUTRAS ÁREAS E SERVIÇOS

4.1. Compras

O departamento de compras é responsável por contactar os fornecedores do armazém e fazer a encomenda dos produtos para todos os armazéns da Plural. Neste processo, tentam-se negociar as melhores condições de compra para a Plural. Este processo é importante não só para a própria Plural, mas também para as farmácias suas clientes, pois se a empresa conseguir comprar produtos com bons preços também os consegue vender

com melhores condições, o que contribui grandemente para a fidelização de velhos clientes e para a angariação de novos.

Na encomenda dos produtos aos fornecedores é preciso ter em conta diversos critérios no que respeita às quantidades pedidas, nomeadamente as quantidades que se esperam vender e as quantidades existentes em *stock* dos diversos armazéns. Ou seja, não faz sentido fazer uma encomenda mensal de 100 unidades de um dado produto quando se espera vender apenas 10 unidades nesse período, por exemplo. Tendo isto em conta, existem mesmo alguns produtos que só são encomendados pela Plural quando existe um pedido por parte de um cliente. Da mesma forma, quando por exemplo falta um dado produto no armazém de Eiras, se ele existir em grande quantidade noutra armazém, não faz sentido encomendar ao fornecedor; neste caso, faz-se uma transferência entre armazéns. Isto evita que haja produtos sem rotação a desperdiçar espaço no armazém.

Um dos problemas no aprovisionamento de um armazém de distribuição farmacêutica é o rateio de medicamentos por parte dos laboratórios, com o objetivo de contrariar as exportações paralelas por parte dos distribuidores. Esta situação é prejudicial não só para a Plural e para as farmácias, que ficam sem produtos para vender, mas sobretudo para os utentes, que ficam privados dos medicamentos que necessitam.

Os preços dos medicamentos nos países do Sul da Europa, incluindo Portugal, são mais baixos do que nos países do Norte da Europa. Aproveitando esta diferença, os exportadores paralelos compram os medicamentos a um preço mais baixo no Sul da Europa e vendem-nos a um preço mais elevado no Norte da Europa. Esta atividade é legal, desde que não comprometa o aprovisionamento do mercado nacional^[6]. Assim, a fim de evitar esta atividade, os laboratórios limitam as quantidades de medicamentos que enviam para os distribuidores portugueses.

Os colaboradores do departamento de compras da Plural têm de tentar contornar esta dificuldade. Uma das formas de o fazer é encomendar mais unidades de um dado medicamento do que aquelas que são realmente necessárias. Por exemplo, se forem precisas 30 unidades de um dado medicamento e se sabe que o laboratório só envia 10% das quantidades encomendadas, são pedidas 300 unidades desse produto. Se mesmo assim não se conseguirem as unidades necessárias, a Plural é obrigada a ratear também os produtos aos seus clientes, utilizando como critério de diferenciação o volume de negócios que a farmácia tem com a Plural (isto é, as farmácias que compram mais têm direito a receber mais unidades de um produto que está rateado).

Mensalmente, o departamento de compras em colaboração com o departamento de marketing elabora o que se chama “monofolha”, que consiste numa folha A4 com o resumo das promoções mensais feitas pela Plural e que é distribuída às farmácias. Estas promoções estão muito dependentes das condições que a Plural consegue negociar junto dos seus fornecedores.

4.2. Vendas Diretas

As farmácias podem contactar com o laboratório, colocando diretamente as suas encomendas. No entanto, podem optar por escolher um intermediário (neste caso a Plural) para fazer a faturação dos produtos. Ou seja, o laboratório fatura os produtos à Plural, que por sua vez fatura os produtos à farmácia. Esta colaboração é benéfica tanto para os laboratórios, pois é mais fácil cobrar a um distribuidor do que diretamente a uma farmácia, como para a Plural, que recebe uma margem pelo serviço prestado à farmácia.

Como intermediário, a Plural pode atuar de três modos distintos, que serão explicitados de seguida.

Na primeira situação, o laboratório entrega os produtos à Plural acompanhados de guia de remessa ou fatura. Estas encomendas são recebidas numa zona da receção de mercadorias devidamente assinalada. Ao contrário do que acontece com os seus próprios produtos, a Plural não confere as encomendas das farmácias. A fatura para a farmácia é feita com base na fatura do laboratório, tendo em conta a margem que a Plural recebe pelo seu serviço. Depois de criada a fatura, são criados rótulos para as caixas que identificam a farmácia a que se destinam, o número de volumes da encomenda e a data em que esta foi recebida na Plural. Os produtos são depois entregues nas farmácias pelos veículos da Plural, juntamente com as encomendas normais.

Na segunda situação, o laboratório entrega os produtos na farmácia via transportadora e a Plural limita-se a criar a fatura para a farmácia da forma que foi referida anteriormente.

Na terceira e última situação, o laboratório pode pedir à Plural que envie à farmácia produtos do seu próprio *stock*. Neste caso, o laboratório tem de proceder a uma regularização destes produtos junto da Plural, que pode passar por enviar gratuitamente os produtos à Plural ou fazer um crédito com o valor correspondente a esses produtos.

4.3. Stock de Grupo

Por vezes, as farmácias, mesmo sendo de proprietários diferentes, podem associar-se em grupos e adquirir produtos em conjunto. Estes produtos são armazenados na Plural em *stock* de grupo.

Na prática, o *stock* de grupo fica misturado com o *stock* da Plural, sendo os produtos aviados pelo mesmo sistema. No entanto, estes produtos são faturados com um preço diferente do normalmente praticado pela Plural. Por exemplo, se ao todo um grupo de farmácias pedir 501 unidades de Aspirina[®] e no *stock* de grupo existirem apenas 500 unidades com preço de 1€, são faturadas 500 unidades de Aspirina[®] a 1€ e a 501^a unidade é faturada com o preço normalmente praticado pela Plural.

Uma vez que a maior parte das vezes os grupos adquirem os produtos diretamente ao laboratório, esta área está muito relacionada com as vendas diretas.

4.4. Compras Via Farmácia

Algumas farmácias conseguem melhores condições junto dos laboratórios do que a própria Plural, isto é, podem conseguir produtos com desconto no preço ou com bónus de unidades. Nestes casos, se a farmácia estiver interessada em colaborar com a Plural, pode ceder-lhe estes produtos e, posteriormente, a Plural faz um crédito à farmácia correspondente ao valor destes produtos.

A farmácia envia os produtos com uma nota de devolução. Depois de conferidos e registados em SAP, os produtos são arrumados no armazém nas respetivas localizações. Uma vez que muitas vezes a farmácia não tem fatura da Plural, é preciso criar uma “autofatura” para que a Plural possa fazer o crédito à farmácia.

4.5. Atendimento Personalizado (GAP)

Os clientes da Plural podem fazer as suas encomendas por quatro vias distintas: telefone, fax, *modem* ou internet^[3].

Quando a encomenda é feita via *modem* ou internet, que é o que acontece na maioria das vezes, os dados são automaticamente disponibilizados pelo sistema informático.

Quando o pedido é feito por telefone ou fax, cabe aos colaboradores do Atendimento Personalizado (GAP) processar a encomenda informaticamente através do SAP^[3].

Além de processar encomendas, os colaboradores do GAP também devem saber esclarecer as dúvidas dos clientes relativamente aos produtos comercializados pela Plural. Isto acontece mais para produtos como materiais ortopédicos, ligaduras, luvas, entre outros.

Por vezes, quando uma farmácia precisa urgentemente de um produto que a Plural não tem em *stock*, os colaboradores do GAP tentam encontrar uma outra farmácia disposta a emprestar esse produto. Nestes casos, a farmácia que empresta envia o produto em questão juntamente com uma nota de devolução mencionando “empréstimo” como motivo. Os colaboradores do GAP faturam o produto e enviam à farmácia que o pediu, fazendo também o crédito correspondente à farmácia que emprestou.

4.6. Equipamentos de Monitorização e Medição

Como foi referido na introdução, é essencial garantir a qualidade dos medicamentos e outros produtos de saúde num armazém de distribuição farmacêutica, de forma a assegurar a sua segurança e eficácia no consumidor final (o utente). Neste contexto, é necessário controlar a humidade e a temperatura do armazém, de forma a assegurar que as condições de armazenamento são as adequadas à manutenção da qualidade dos produtos. Para isso, a Plural dispõe de um sistema de controlo e monitorização automático que mantém um registo contínuo numa base de dados^[7].

Dentro do armazém existem duas zonas com temperaturas diferentes: uma zona de temperatura ambiente (temperatura inferior a 25°C) e uma zona de frio (temperatura compreendida entre 2 e 8°C). Os valores de humidade devem estar compreendidos entre 30 e 60% em todo o armazém. Sempre que estes valores saem do intervalo definido é acionado um sistema de alarme que envia alertas por *e-mail* ao responsável do Departamento de Sistemas de Informação (DSI) e ao Diretor Técnico (DT). Estes alertas são analisados tanto pelo DT como pelo responsável do DSI e, sempre que necessário, são feitas as devidas correções.^[7]

A verificação e validação dos registos de humidade e temperatura têm de ser feitas diariamente pelo DT através da análise dos alertas referidos anteriormente^[7].

Os equipamentos de monitorização e medição têm de ser calibrados anualmente. Esta calibração é feita por um laboratório externo acreditado no âmbito do IPAC (Instituto Português de Acreditação). Após a realização das calibrações, os respetivos certificados são analisados e, posteriormente, arquivados por um período de 5 anos.^[7]

Quando é detetada uma avaria num equipamento de monitorização e medição, procede-se à sua reparação, se possível. Após a reparação, o aparelho tem de ser

obrigatoriamente recalibrado antes de poder ser novamente utilizado. Caso a reparação não seja possível, o equipamento é enviado para abate e é substituído.^[7]

4.7. Auditorias

Um dos elementos importantes do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de um armazém de Distribuição Farmacêutica são as auditorias. Estas têm o objetivo de detetar inconformidades no funcionamento do armazém e de encontrar formas de as corrigir^[8].

Podem ser realizados três tipos de auditorias^[8]:

- As auditorias ao Sistema abrangem todos os requisitos das normas de referência do SGQ, com vista a determinar o seu adequado funcionamento e a sua eficácia.
- As auditorias aos Processos são auditorias às operações dos processos com o objetivo de determinar a sua conformidade com as disposições do SGQ.
- As autoinspeções são auditorias para monitorizar a implementação e observância das Boas Práticas de Distribuição. Estas auditorias devem ser realizadas pelo Diretor Técnico de cada armazém, no mínimo com uma periodicidade semestral.

Realizada a auditoria, é necessário emitir o respetivo relatório. Este é analisado e, com base nele, é elaborado um Plano de Ações Corretivas que visa enunciar as inconformidades detetadas e proceder à sua retificação. Este Plano de Ações Corretivas inclui não só as ações corretivas a realizar para eliminar as não conformidades detetadas e as suas causas, mas também a responsabilidade pela sua concretização e os prazos em que devem estar concluídas. Cabe ao Responsável do Sistema de Gestão da Qualidade (RSGQ) assegurar que o Plano de Ações Corretivas é posto em prática.^[8]

As não conformidades podem ser classificadas como maiores ou menores^[8]:

- As não conformidades maiores são as que colocam em causa a qualidade do serviço; a sua resolução deve ser imediata, sendo o prazo para a sua correção de três meses, no máximo.
- As não conformidades menores têm um prazo de resolução maior, podendo ir de seis meses a um ano, no máximo.

Após o prazo para a implementação das ações corretivas, tem de ser verificada a sua efetiva realização e eficácia. Caso as ações corretivas sejam consideradas insuficientes ou os

prazos não sejam cumpridos, é necessário determinar as causas para que tal tenha ocorrido e reformular o Plano de Ações Corretivas.^[8]

4.8. Serviços Extraordinários

Atualmente, os serviços extraordinários prestados pela Plural são apenas as formações destinadas aos colaboradores das farmácias suas clientes e a colaboração com a VALORMED, ambos gratuitos para as farmácias.

No caso da colaboração com a VALORMED, a Plural encomenda os contentores de cartão consoante os pedidos das farmácias e faz a entrega dos mesmos, juntamente com as encomendas normais. Os motoristas da Plural fazem a recolha dos contentores nas farmácias quando estão cheios. Estes contentores são armazenados numa zona própria até serem recolhidos pela VALORMED. A prestação do serviço é monitorizada pela contagem de contentores recolhidos. Após análise e validação destes dados com a VALORMED, é feito o pagamento por esta entidade à Plural.^[4]

5. ANÁLISE SWOT

Terminada a explicação do funcionamento da Plural, passemos à análise das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças do estágio curricular. A Tabela 2 dá o resumo desta análise.

Tabela 2: Análise SWOT

<p><u>Forças:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Visão global do funcionamento do armazém. • Simpatia das pessoas. • Horário de trabalho adequado. 	<p><u>Fraquezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de acompanhamento por parte do orientador de estágio. • Falta de contacto com outros farmacêuticos.
<p><u>Oportunidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade para adquirir experiência profissional. • Primeiro contacto com os produtos que se vendem na farmácia. 	<p><u>Ameaças:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de duração do estágio demasiado curto. • Dificuldades de comunicação.

5.1. Forças

A maior força deste estágio curricular foi o facto de ter abrangido (quase) todas as etapas do circuito do medicamento dentro de um armazém de distribuição farmacêutica, o que permitiu uma visão global do funcionamento do mesmo.

Outra das forças a destacar é a simpatia dos colaboradores da Plural com quem tive contacto.

O horário de trabalho praticado neste estágio foi de oito horas por dia, podendo-se considerar que foi um horário adequado.

5.2. Fraquezas

Uma das principais falhas deste estágio curricular foi a falta de organização, sobretudo a nível da distribuição dos tempos passados em cada secção do armazém. Por exemplo, cerca de quatro semanas, ou seja, mais de metade da duração do estágio, foram passadas na secção de reclamações, ao passo que apenas um dia foi passado na secção de logística inversa.

Outra grande fraqueza foi a falta de acompanhamento por parte do orientador de estágio.

Por último, a falta de contacto com outros farmacêuticos impediu também a total compreensão do papel do farmacêutico dentro de um armazém de Distribuição Farmacêutica. Isto é, além do cargo de Diretor Técnico, não foi possível perceber quais as possíveis carreiras que um farmacêutico pode seguir dentro de uma empresa de distribuição farmacêutica.

5.3. Oportunidades

Apesar de todos os pontos negativos, considero que este estágio curricular foi uma boa oportunidade para adquirir experiência profissional.

Por outro lado, este estágio também pode ser visto como uma oportunidade para começar a contactar com toda a gama de produtos que podem existir numa farmácia, nomeadamente produtos de higiene e cosmética, entre outros.

5.4. Ameaças

A grande ameaça neste estágio curricular foi, sem dúvida, a sua curta duração, o que impediu que a passagem por algumas áreas do armazém fosse mais prolongada, impedindo

também a visualização de todas as tarefas realizadas nessas áreas, como foi o caso da secção de logística inversa.

A título pessoal, devo ainda referir as minhas dificuldades de comunicação com os colegas de trabalho como outra ameaça presente neste estágio.

6. CONCLUSÕES

Este estágio curricular permitiu ver como funciona um armazém de distribuição farmacêutica na sua totalidade, desde a aquisição dos produtos, passando pelo aviamento dos mesmos, até à sua devolução ao laboratório fornecedor.

Apesar de todos os pontos negativos anteriormente mencionados, continuo a considerar que este estágio curricular foi uma experiência positiva, pois pode-se considerar diferente do habitual e que me permitiu adquirir experiência profissional numa área ainda pouco explorada no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

Por último, gostaria de agradecer uma vez mais à Plural e aos seus colaboradores pela oportunidade de realizar este estágio curricular e pela forma como fui recebida nesta instituição.

7. BIBLIOGRAFIA

[¹] PLURAL, CRL – Quem Somos. Coimbra: Plural, 2012. [Acedido a 1 de Março de 2014].

Disponível na Internet: <http://www.plural.pt/Quemsomos/tabid/146/Default.aspx>

[²] PLURAL, CRL – Mensagem. Coimbra: Plural, 2012. [Acedido a 1 de Março de 2014].

Disponível na Internet: <http://www.plural.pt/Quemsomos/Mensagem/tabid/147/Default.aspx>

[³] PLURAL, CRL – Procedimento de Gestão 13: Armazenamento. 8ª Revisão. Coimbra: Plural, 2012.

[⁴] PLURAL, CRL – Procedimento de Gestão 15: Serviços Extraordinários (Protocolo). 6ª Revisão. Coimbra: Plural, 2013.

[⁵] PLURAL, CRL – Procedimento de Gestão 14: Devoluções, Recolhas e Reclamações. 9ª Revisão. Coimbra: Plural, 2012.

[⁶] APIFARMA – Caracterização e valorização do (des)abastecimento do mercado farmacêutico nacional. Lisboa: Apifarma, 2012. [Acedido a 23 de Março de 2014]. Disponível na Internet:

[https://www.apifarma.pt/salaimpresa/noticias/Documents/Apifarma_Desabastecimento_Relato%3Brio_09102012%20\(2\).pdf](https://www.apifarma.pt/salaimpresa/noticias/Documents/Apifarma_Desabastecimento_Relato%3Brio_09102012%20(2).pdf)

[7] PLURAL, CRL – Procedimento de Gestão 7: Equipamento de Monitorização e Medição. 8ª Revisão. Coimbra: Plural, 2012.

[8] PLURAL, CRL – Procedimento de Gestão 12: Auditorias. 6ª Revisão. Coimbra: Plural, 2011.