

2ª
edição
revista e
atualizada



Balconista de farmácia

ANA CLAUDIA NALDINHO
CLAUDIA TEREZA CARESOTTO




Senac

Balconista de farmácia

ANA CLAUDIA NALDINHO
CLAUDIA TEREZA CARESATTO

2ª edição revista e atualizada

Editora Senac São Paulo – São Paulo – 2019

Sumário

Nota dos editores

Agradecimentos

1. O setor farmacêutico e o balconista de farmácia

O setor farmacêutico

Quem é o profissional balconista de farmácia? Onde ele trabalha?

Atribuições, responsabilidades e limites de atuação do balconista de farmácia

O mercado farmacêutico e a saúde

Noções de primeiros socorros

2. Conhecendo o medicamento

Medicamento ou remédio?

O caminho do medicamento no organismo

Os medicamentos e seus efeitos

3. Dispensação de medicamentos

Vender ou dispensar?

Classificação dos medicamentos

Tipos de produtos e registros

O que se deve observar na receita?

Medicamentos controlados

A dispensação na prática

4. Cosméticos, perfumaria e produtos de higiene pessoal: conhecendo-os para a dispensação

Conhecendo os produtos

O que são cosméticos?

O que é perfumaria?

O que são produtos de higiene pessoal e seus tipos

Orientações para o uso de cosméticos, dermocosméticos, perfumaria e produtos de higiene pessoal

5. Correlatos e suplementos alimentares

O que são e para que são utilizados os correlatos?

O que é um suplemento alimentar?

Orientação para o uso de suplementos alimentares

6. Funcionamento de farmácias e drogarias

A escolha de produtos

Compra, recebimento e conferência de produtos

Armazenamento de produtos

Exposição de produtos

Controle de estoque

Descarte de resíduos

7. Atendimento a clientes

Quem é o cliente e como ele compra?

Como conquistar e fidelizar o seu cliente?

Ações promocionais direcionadas

Como lidar com as reclamações e insatisfações do cliente?

8. Atitude empreendedora

Características dos empreendedores

Plano de carreira

Glossário

Bibliografia

Nota dos editores

Farmácias e drogarias são essenciais para prover medicamentos, cosméticos e produtos para a saúde. Hoje, no entanto, passam por uma transformação: deixam de ser apenas estabelecimentos comerciais para constituir verdadeiros espaços de saúde, oferecendo serviços que auxiliam no bem-estar físico da população. Contudo, só poderão cumprir sua função se contarem com profissionais capacitados e comprometidos com a saúde das pessoas. O balconista de farmácia é um desses profissionais e deve estar bem preparado para ir além da venda de mercadorias.

Esta obra vem contribuir com a capacitação dos profissionais que, ao lado dos farmacêuticos, exercem um papel fundamental na manutenção da qualidade de vida da população: a dispensação de medicamentos, cosméticos e produtos relacionados à saúde.

Percorrendo os capítulos deste livro, o balconista de farmácia irá se atualizar e fundamentar sua prática, os novos farmacêuticos conhecerão a realidade da dispensação e todos os outros profissionais que trabalham em farmácias e drogarias poderão entender melhor o setor farmacêutico, sua regulamentação e suas rotinas.

Agradecimentos

Ao farmacêutico Dirceu Raposo de Mello, pelos ensinamentos técnicos e, principalmente, pela certeza de que o futuro das farmácias e drogarias se faz com profissionais capacitados.

À farmacêutica Liliane de Almeida Barros, amiga de coração com quem compartilhamos vivências e aprendizados na docência e na vida.

A Giselle Guiguer Palmisano, da Gerência de Desenvolvimento do Senac São Paulo, que nos proporcionou a oportunidade de compartilhar um pouco do que sabemos e vivemos neste livro.

À nossa família e aos queridos amigos que compreenderam e apoiaram nosso desafio, assim como fazem em nossas vidas.

E, por fim, aos nossos alunos, com quem aprendemos diariamente a arte docente.



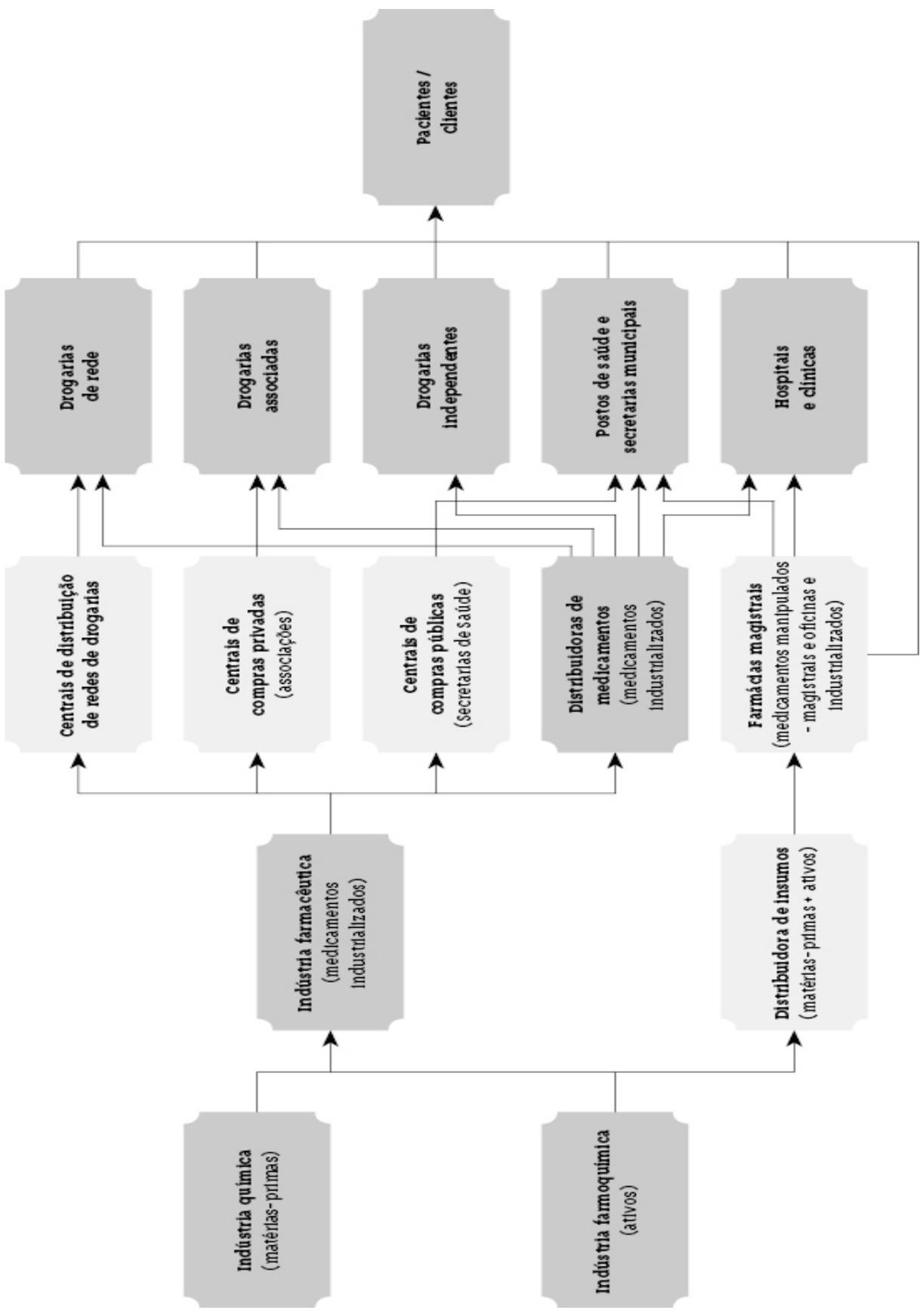
1

O setor farmacêutico e o balconista de farmácia

Hospitais, clínicas, farmácias com manipulação, distribuidoras, drogarias, indústrias químicas, indústrias farmacêuticas, indústrias farmoquímicas, indústrias cosméticas, centros de pesquisa, farmácias homeopáticas, transportadoras, unidades básicas de saúde (UBS), unidades de atendimento médico ambulatorial (AMA). Você provavelmente já ouviu todos esses nomes. Como será que todos esses estabelecimentos têm correlação com os medicamentos e com a saúde da população? Quais as características de cada um?

Se pensarmos em um medicamento ou cosmético desde sua criação até o momento em que chega ao usuário, é possível elaborar uma cadeia do segmento farmacêutico. Ela é bem ampla e inicia-se na pesquisa de novos fármacos (ativos), passa pela pesquisa e desenvolvimento (P&D) de formas farmacêuticas e produtos acabados, produção e controle de qualidade de medicamentos ou cosméticos, transporte, distribuidoras até o item chegar aos hospitais, farmácias, drogarias ou unidades básicas de saúde, para então ser administrado ou dispensado às pessoas.

Cadeia do segmento farmacêutico.



Fonte: elaborado pela farmacêutica Maria José Martins de Souza.

Em todos esses estabelecimentos existem profissionais devidamente capacitados para executar suas funções de forma ampla e adequada, visando auxiliar na cura, tratamento ou recuperação da saúde da população.

O balconista de farmácia é o profissional da saúde que atua em alguns setores da cadeia do segmento farmacêutico, especialmente nas drogarias e nas farmácias com manipulação alopática e/ou homeopática, sob a supervisão do farmacêutico.

O setor farmacêutico

O setor farmacêutico é muito abrangente e complexo, pois é formado por diferentes tipos de estabelecimentos: públicos (UBS, indústrias farmacêuticas oficiais, farmácias populares); privados (farmácias com manipulação, drogarias, hospitais); de origem e capital nacional (indústrias farmacêuticas e cosméticas exclusivamente brasileiras) e internacional (indústrias farmacêuticas e cosméticas com fábricas no Brasil, mas sediadas em outros países). Todos eles estão crescendo em tamanho e faturamento.

Entre os principais responsáveis pelo crescimento do setor estão o aumento da expectativa de vida do brasileiro e a redução da taxa de mortalidade, fatores que têm refletido no envelhecimento populacional, em particular no aumento da faixa etária superior a 80 anos. Outro fator a ser considerado é o aumento do número das doenças crônico-degenerativas, como as doenças do sistema cardiovascular, neurológicas, diabetes e câncer, para as quais, frequentemente, não há medicamentos de cura, mas sim de controle, portanto estes devem ser utilizados de forma contínua pelos portadores dessas doenças.

Resumidamente, pode-se dizer que a cadeia produtiva da indústria farmacêutica é formada por duas etapas: a química e a farmacêutica. Na etapa química, obtêm-se os fármacos e aditivos por meio de síntese pelas indústrias químicas, farmoquímicas (indústrias que produzem matérias-primas ativas) e de biotecnologia (indústrias que produzem matérias-primas obtidas a partir de processos que utilizam a biologia molecular). Na etapa farmacêutica, produz-se o medicamento final.

Em 2015, o Conselho Federal de Farmácia (CFF) divulgou que o Brasil contava com os seguintes estabelecimentos farmacêuticos:

- ⊙ 79.990 farmácias e drogarias comerciais
- ⊙ 8.235 farmácias com manipulação alopática e homeopática
- ⊙ 456 indústrias farmacêuticas

- ⊙ 4.030 distribuidoras de medicamentos
- ⊙ 64 importadoras de medicamentos
- ⊙ 6.539 farmácias hospitalares
- ⊙ 10.463 farmácias públicas
- ⊙ 9.729 laboratórios de análises clínicas

Em relação aos tipos de medicamentos mais vendidos no país, dados publicados no site da Associação Brasileira das Indústrias de Medicamentos Genéricos (PróGenéricos) mostram que os genéricos respondem por 31% das vendas em unidades no país, sendo que representam 33% das prescrições médicas no Brasil. Segundo dados da Associação das Indústrias Farmacêuticas de Pesquisa (Interfarma), a venda de medicamentos no varejo em 2016 foi de 61% de similares, 21% de referência e 18% de genéricos, totalizando R\$ 50 bilhões.

Quais são os tipos de medicamentos cuja comercialização tem crescido? Segundo dados da Interfarma, o Brasil ocupa a 8ª posição no ranking mundial de consumo de medicamentos, podendo chegar à 5ª posição em 2021. Ainda de acordo com essa Associação, em 2016 foram solicitados novos registros na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para 13 medicamentos similares, 84 genéricos, 16 sintéticos novos e 14 biológicos novos. Segundo dados da própria Anvisa, foram registrados 3.870 medicamentos genéricos até agosto de 2017 e, entre os novos produtos registrados atualmente, 40% são voltados para tratamento de pacientes com câncer. Dados da Interfarma mostram que os medicamentos que mais venderam no ano de 2016 em unidades foram o Neosoro, seguido pelo Glifage Xr e pelo Ciclo 21. Segundo a empresa de pesquisas de mercado Close-up International, na especialidade cardiologia, de 10 medicamentos comercializados, 70% são genéricos.

Lembre-se:



Dados do IBGE mostram que os gastos com a saúde aparecem em terceiro lugar entre as despesas familiares, correspondendo a 48,6% dos R\$ 153,81 gastos mensalmente, em média, pelas famílias brasileiras; 55% dos brasileiros não podem pagar os medicamentos que precisam.

Dados do IMS Health de 2016 revelam que as redes representam 13% da quantidade total de lojas no Brasil e faturam cerca de 55% das vendas em valor.

Quem regulariza? Quem fiscaliza?

A Anvisa é a responsável por criar leis e padrões para regulamentação do setor, porém é importante retomar a história desse setor no Brasil para melhor entendimento do assunto.

A primeira entidade brasileira que cuidou do controle sanitário foi a Polícia Sanitária, nos séculos XVIII e XIX, pela regulamentação do exercício profissional dos trabalhadores da área de saúde, combatendo o charlatanismo. Também fiscalizava as embarcações, os cemitérios e o comércio de alimentos, com o objetivo de vigiar as cidades e evitar a propagação das doenças.

Com o crescimento populacional, os cuidados com a saúde também foram modificados até a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) pela Lei nº 8.080 em 1990. Esta importante lei incluiu a Vigilância Sanitária (Visa) como campo de atuação do SUS.

Conceitualmente, vigilância sanitária representa um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde (Brasil, 1990).

Resumidamente, todas as ações de vigilância sanitária visam avaliar, gerenciar e comunicar os riscos sanitários, que são os perigos que podem ameaçar a saúde das pessoas no dia a dia, quando consomem um produto ou quando utilizam um determinado serviço.

Em 1999, a Lei nº 9.782 buscou organizar e ampliar a vigilância brasileira com a criação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS), que contempla entidades de nível federal, estadual e municipal. No federal engloba a Anvisa, no estadual engloba os órgãos de vigilância sanitária (Visa) e no municipal abrange os serviços em cada um dos municípios brasileiros.

A Anvisa é o órgão regulador responsável pela execução de diferentes funções como regulamentação, controle e fiscalização por meio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços para promover a proteção da saúde da população. Ela responde pelos seguintes tipos de produtos:

- ⊙ Medicamentos humanos e veterinários
- ⊙ Cosméticos
- ⊙ Produtos de higiene pessoal e perfumes
- ⊙ Equipamentos e materiais médico-hospitalares, odontológicos, hemoterápicos (derivados do sangue) e de diagnóstico laboratorial
- ⊙ Alimentos, inclusive bebidas e águas envasadas
- ⊙ Resíduos de agrotóxicos
- ⊙ Órgãos e tecidos humanos e veterinários para uso em transplantes
- ⊙ Produtos radioativos utilizados em diagnósticos e terapias
- ⊙ Cigarros, cigarrilhas e charutos

Entre as funções do órgão estão: estabelecer normas (Resoluções da Diretoria Colegiada – RDC); propor, acompanhar e executar as políticas, as diretrizes e as ações nacionais de vigilância sanitária; registrar todos os medicamentos comercializados no Brasil (tanto os produzidos por indústrias nacionais, como por multinacionais ou trazidos do exterior); registrar todas as matérias-primas (insumos) utilizadas pelas indústrias farmacêuticas e farmácias magistrais; interditar os locais de fabricação, controle, importação, armazenamento, distribuição e venda de produtos e de prestação de serviços relativos à saúde, em caso de violação da legislação pertinente ou de risco iminente à saúde.

A Constituição Federal Brasileira de 1988, junto com a Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/1990, artigo 18), estabelece que é concedida ao município a competência para a execução de todas as ações de vigilância sanitária, embasadas nas leis federais e estaduais. Desse modo, os municípios podem legislar complementarmente, ou seja, podem ampliar ou criar determinadas leis complementando as leis federais de acordo com sua necessidade e realidade.

Aos municípios fica resguardada a tarefa de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos. No entanto, quando um município não tiver VISA, caberá ao Estado exercer as funções pertinentes às ações de vigilância sanitária.

A atuação dos profissionais farmacêuticos também é regulada e fiscalizada. A regulamentação das atribuições profissionais é estabelecida pelo Conselho Federal de Farmácia (CFF), por meio da publicação de resoluções específicas. Por outro lado, os Conselhos Regionais de Farmácia de cada Estado são responsáveis pela fiscalização sobre a presença do farmacêutico em tempo integral nos estabelecimentos, a atuação de forma competente, a defesa das áreas de atuação desse profissional e a verificação do cumprimento das legislações sanitárias e profissionais.

Lembre-se:

Para obter mais informações e continuar se atualizando, consulte os sites das entidades:

Anvisa: <http://portal.anvisa.gov.br>

CFF: <http://www.cff.org.br>

CRF: O Conselho Regional de Farmácia varia de acordo com cada estado. Em São Paulo, por exemplo, há o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo:
<http://www.portal.crfsp.org.br>



Além das normas para regulamentação do risco sanitário e das atribuições profissionais, as farmácias e drogarias também têm normas internas para o estabelecimento da conduta profissional e padronização de seus processos. As Resoluções da Diretoria Colegiada da Anvisa estabelecem a obrigatoriedade de os estabelecimentos terem documentados todos os seus procedimentos pela elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POP), que descrevem detalhadamente as técnicas e operações a serem utilizadas, tais como POP de limpeza dos ambientes, POP de aferição da pressão arterial, POP para dispensação de medicamentos, entre muitos outros.

Os POPs garantem que todos os funcionários realizem determinado procedimento da forma padronizada. Devem ser elaborados em formato de documento, em uma máscara-padrão que sirva de modelo para cada um que for escrito, como no exemplo a seguir. Todas as páginas de cada um dos POPs deverão ter esse formato indicando o número da respectiva página em relação ao total de páginas do documento. Quanto ao desenvolvimento, são compostos basicamente por três partes: cabeçalho, corpo e rodapé.

» CABEÇALHO

Logo da farmácia/drogaria	NOME DA FARMÁCIA/DROGARIA	
Procedimento Operacional Padrão (POP)	Código	Página x de 3
Área Emitente XXXXXXX	Data da Emissão 5/7/2013	Revisão 00
Título: ELABORAÇÃO, REVISÃO, EMISSÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE POP		

Cabeçalho das páginas de todos os POPs.

- ⊙ LOGOTIPO DA EMPRESA: representa a identificação simbólica do estabelecimento. É padrão para todos os procedimentos.
- ⊙ TIPO DO DOCUMENTO: Procedimento Operacional Padrão (POP), preferencialmente este campo deve estar em negrito.
- ⊙ CÓDIGO (OPCIONAL): representa a identificação do setor e do número do POP. Deve estar em ordem numérica crescente ou conforme padronização do estabelecimento.
- ⊙ PÁGINA: a paginação dos procedimentos é feita do seguinte modo: X de Y, sequência em que X corresponde à página atual e Y ao total de páginas.
- ⊙ ÁREA EMITENTE: setor responsável pela elaboração/revisão do procedimento.
- ⊙ DATA DE EMISSÃO: a data de emissão a ser registrada nos procedimentos deve ter dia, mês e ano. Exemplo: 10/abril/2012.
- ⊙ REVISÃO: número sequencial que indica a versão atual do procedimento em questão. Quando um determinado procedimento for elaborado pela primeira vez, será identificado como “00”. Em sua primeira revisão, ele será identificado como “01” e assim sucessivamente.
- ⊙ TÍTULO: expressa as atividades/rotinas descritas no documento.

» **CORPO**

Descrever os itens utilizando sempre tempos verbais no infinitivo e letras maiúsculas no início de cada frase de um item do documento. Organizar a estrutura do documento com os seguintes itens:

- ⊙ OBJETIVO: descrever de forma breve a finalidade do procedimento, o motivo pelo qual foi elaborado.
- ⊙ RESPONSABILIDADE: descrever as pessoas envolvidas na execução do procedimento.
- ⊙ ALCANCE: descrever as áreas e/ou cargos envolvidos na atividade descrita no procedimento.
- ⊙ DEFINIÇÕES: definir, quando necessário, os termos utilizados no POP (termos técnicos, siglas, etc.) conforme as definições utilizadas na legislação vigente ou definição-padrão da

empresa. Os termos a serem definidos devem preferencialmente seguir a ordem alfabética. Exemplo: Procedimento Operacional Padrão (POP) – descrição pormenorizada de técnicas e operações a serem utilizadas, visando proteger e garantir a preservação da qualidade das preparações manipuladas e a segurança dos manipuladores.

- ⊙ **MATERIAIS:** listar todos os materiais importantes para realizar as etapas descritas no procedimento. Quando o procedimento não contiver nenhum material, escrever a frase “Não aplicável”.
- ⊙ **PROCEDIMENTO:** descrever a atividade propriamente dita, de forma clara e detalhada, contemplando como e quais os cuidados a serem tomados quando ela for executada, quem são os responsáveis e qual a frequência de execução, o que deve ser feito no caso de um desvio, entre outros itens que se fizerem necessários. As instruções das atividades devem ser detalhadamente descritas com o objetivo de que todos os funcionários possam segui-las, independentemente da área em que atuam. Podem ser incluídos fluxogramas e anexos que visem facilitar a execução da atividade.
- ⊙ **REGISTROS:** relacionar os registros ou outros POPs que eventualmente sejam necessários para a execução do procedimento.
- ⊙ **REFERÊNCIAS:** listar toda e qualquer fonte de informações utilizada para a elaboração e revisão do procedimento, como outros procedimentos, normas, revistas técnicas, farmacopeias, legislações e manuais.
- ⊙ **HISTÓRICO:** descrever as modificações feitas em relação à versão anterior, listando os itens excluídos, alterados ou incluídos em forma de tabela.
- ⊙ **ANEXOS:** incluir anexos conforme a necessidade do POP (fotos, tabelas, registros, fluxogramas, etc.).

Controle de revisões		
Revisão	Data	Descrição
00	__/__/__	Emissão inicial.
01	__/__/__	No item "Materiais", foi substituído o modelo da balança semianalítica utilizada na pesagem de materiais.

Modelo de controle de revisões.

» **RODAPÉ**

Controle de aprovações		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
_____	_____	_____
Nome do funcionário/Cargo	Nome do funcionário/Cargo	Nome do funcionário/Cargo
Data __/__/__	Data __/__/__	Data __/__/__

Modelo de controle de aprovações.

- ⊙ ELABORADO POR: assinatura e data da aprovação do POP pelo elaborador.
- ⊙ REVISADO POR: assinatura e data da aprovação do responsável pela garantia da revisão do POP.
- ⊙ APROVADO POR: assinatura e data da aprovação do responsável pela área emitente do POP.

Lembre-se:

Os POPs são documentos essenciais para o funcionamento das farmácias e drogarias, portanto, devem ser conhecidos e utilizados por todos os funcionários, de acordo com as funções que exercem.



Quem é o profissional balconista de farmácia? Onde ele trabalha?

Quando se fala no termo balconista, a primeira imagem que vem à cabeça é um balcão com um atendente do outro lado preparado para vender um produto. Ela pode ter sentido quando se pensa em qualquer loja ou estabelecimento comercial, porém, quando se trata de um balconista de farmácia, essa imagem se complementa com várias outras informações.

O balconista de farmácia atua em um ambiente diferente do comercial, pois lá se encontram produtos relacionados com a saúde. O profissional não atua no setor de vendas, mas repassa um medicamento ou outro produto que será essencial para a saúde do cliente. O balconista de farmácia é o profissional que acompanha o farmacêutico na tarefa fundamental de assistência farmacêutica e na promoção, prevenção e recuperação da saúde.

Espera-se que os balconistas de farmácia conheçam todos os produtos comercializados nesses estabelecimentos relacionados com a saúde, assim como os conceitos envolvidos com o armazenamento e a utilização deles. É fundamental que mantenham todos os produtos organizados para facilitar o processo de compra e ainda se comuniquem com o cliente da melhor forma. Sem se esquecer, claro, de toda a legislação que regulamenta as atividades que acontecem nas farmácias e drogarias.

Lembre-se:

Essa profissão é descrita pelo Ministério do Trabalho na classificação brasileira de ocupações (CBO- 5211-30): atendente de farmácia; balconista.



EQUIPE

A equipe de profissionais pode variar conforme os serviços oferecidos. As farmácias e drogarias podem oferecer serviços diferentes, sempre de acordo com o permitido pela legislação, com o objetivo de participar da saúde da população como um todo.

No nível hierárquico mais alto da farmácia está o gerente ou o administrador do estabelecimento. Este garante os recursos financeiros, materiais e humanos necessários ao funcionamento do local, além de supervisionar o cumprimento das exigências legais e as condições necessárias para a capacitação e o treinamento de todos os funcionários. A qualidade dos procedimentos, atribuições e o papel de cada função e setor financeiro são atribuídos a esse profissional; no caso de redes de drogaria ou farmácia, existe também uma equipe corporativa que gerencia parte dessas funções em uma sede e repassa algumas responsabilidades para os funcionários envolvidos na administração de cada unidade ou filial.

A responsabilidade técnica fica a cargo do farmacêutico; sua presença é obrigatória durante todo o período de funcionamento do estabelecimento, e tem como atribuição organizar e operacionalizar as áreas e atividades técnicas. O cumprimento da legislação em todas as atividades, inclusive a dispensação e as condições de armazenamento dos produtos, é uma de suas tarefas, além da elaboração, atualização, arquivamento e divulgação dos POPs para todas as atividades. O farmacêutico realiza os treinamentos para os funcionários e atua em ações de promoção de saúde e uso racional de medicamentos, assim como notifica a ocorrência de problemas relacionados com os medicamentos – como desvios de qualidade, irregularidades e reações adversas –, supervisiona a assistência farmacêutica dada por outros profissionais durante a dispensação e é o único profissional capacitado para a atenção farmacêutica.

Os outros membros da equipe, como repositores, caixas, auxiliares de limpeza e consultores de cosméticos, trabalham em conjunto com os demais para garantir as condições necessárias de funcionamento das farmácias e drogarias.

A diferença entre farmácia e drogaria

Quando uma pessoa precisa comprar um medicamento diz que vai à farmácia, porém muitas vezes acaba se dirigindo a uma drogaria. Mas, afinal, qual é a diferença entre farmácia e drogaria?

Para compreender a diferença entre esses dois estabelecimentos, é essencial entender que Farmácia foi definida pela Lei Federal nº 13.021/2014 como um estabelecimento de prestação de serviços destinado a prestar assistência farmacêutica e à saúde, além de orientação individual e coletiva, no qual se processam a manipulação e/ou a dispensação de medicamentos magistrais, oficinais, farmacopeicos ou industrializados, cosméticos, insumos farmacêuticos, produtos farmacêuticos e correlatos.

Nesse sentido, a farmácia foi classificada segundo a sua natureza em:

- ⊙ FARMÁCIA SEM MANIPULAÇÃO OU DROGARIA: estabelecimento de dispensação e comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos em suas embalagens originais.
- ⊙ FARMÁCIA COM MANIPULAÇÃO: estabelecimento de manipulação de fórmulas magistrais e oficinais, de comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, compreendendo o de dispensação e o de atendimento privativo de unidade hospitalar ou de qualquer outra equivalente de assistência médica.

Na prática, as drogas comercializam medicamentos industrializados, e as farmácias podem também manipular medicamentos. Essa diferença exige que cada estabelecimento apresente características específicas e que os profissionais também exerçam funções exclusivas.

A farmácia com manipulação, além do ambiente de dispensação, deve possuir laboratórios devidamente equipados para a produção de medicamentos, sendo que muitas normalmente dispensam apenas os medicamentos que manipulam e possuem em seu estoque insumos farmacêuticos (princípios ativos e adjuvantes).

Mas, como a própria Lei estabelece, uma farmácia com manipulação também pode comercializar medicamentos industrializados em suas embalagens originais.

A RDC nº 67/2007, que dispõe sobre Boas Práticas de Manipulação de Preparações Magistrais e Oficiais para Uso Humano em Farmácias, determina todas as características desses estabelecimentos para a manipulação de medicamentos:

- ⊙ Área ou sala para as atividades administrativas
- ⊙ Área ou sala de armazenamento
- ⊙ Área ou sala de controle de qualidade
- ⊙ Sala ou local de pesagem de matérias-primas
- ⊙ Sala(s) de manipulação
- ⊙ Área de dispensação
- ⊙ Vestiário
- ⊙ Sala de paramentação
- ⊙ Sanitários
- ⊙ Área ou local para lavagem de utensílios e materiais de embalagem
- ⊙ Depósito de material de limpeza (DML)

A RDC nº 44/2009 também regulamenta as atividades desenvolvidas nos dois ambientes e determina as boas práticas farmacêuticas. Ela garante o controle sanitário do funcionamento, a dispensação, a comercialização de produtos e a prestação de serviços farmacêuticos. De acordo com essa resolução, as farmácias e drogarias podem realizar os seguintes serviços (após inspeção pela autoridade sanitária):

- ⊙ Atenção farmacêutica no estabelecimento.
- ⊙ Atenção farmacêutica domiciliar.
- ⊙ Medição da pressão arterial (parâmetro fisiológico).
- ⊙ Medição da temperatura corporal (parâmetro fisiológico).
- ⊙ Medição da glicemia capilar (parâmetro bioquímico).
- ⊙ Administração de medicamentos.
- ⊙ Perfuração do lóbulo auricular para colocação de brincos.

- ⊙ Aplicação de injeção (autorizada pela Lei nº 5.991/1973).

Os estabelecimentos farmacêuticos também podem participar de programas de coleta de medicamentos a serem descartados pela comunidade. Além de preservarem a saúde pública e a qualidade do meio ambiente, garantem uma relação mais forte com o consumidor, que confia neles para adquirir o medicamento e usá-lo de forma correta, descartando-os quando não forem mais necessários.

Além desses serviços, a Lei nº 13.021/2014 em âmbito federal e várias outras regulamentações estaduais e municipais autorizam as farmácias e drogarias a prestarem também os seguintes serviços:

- ⊙ Farmacovigilância (notificações de reações adversas, intoxicações e desvios de qualidade).
- ⊙ Comercialização e aplicação de vacinas.

A equipe que integra a farmácia com manipulação conta também com auxiliares e técnicos em farmácia que serão responsáveis, sob a supervisão do farmacêutico, pela manipulação e produção dos medicamentos e cosméticos. Essas formulações são manipuladas seguindo-se uma solicitação médica, por meio da receita.

É importante o balconista de farmácia saber que não realizará muitos desses serviços – que são de responsabilidade do farmacêutico –, mas, em seu cotidiano de trabalho, ele provavelmente será o profissional que oferecerá o serviço ao cliente e o encaminhará para o atendimento com o farmacêutico.

Cada membro da equipe de um estabelecimento deve exercer funções de acordo com seu conhecimento e capacitação, mas uma particularidade é comum a todos: o desenvolvimento profissional constante. É imprescindível que todos se atualizem por meio de cursos, treinamentos e formação, pois trata-se de uma área que está sempre em mudança.

Atribuições, responsabilidades e limites de atuação do balconista de farmácia

Cada estabelecimento dispõe de funções e atribuições específicas para cada funcionário que podem variar de acordo com o tamanho do local, a quantidade de funcionários, a classificação como drogaria de bairro ou rede, o tipo de farmácia que dispensa apenas medicamentos manipulados ou que também dispensa medicamentos industrializados, entre outros fatores relacionados com a administração e o organograma da empresa.

O balconista de farmácia é o profissional que, sob a supervisão do farmacêutico, pode ter as seguintes atribuições:

- ⊙ Dispensar medicamentos e produtos para a saúde.
- ⊙ Participar da assistência farmacêutica orientando os clientes sobre o uso de medicamentos e atitudes para a manutenção da sua saúde.
- ⊙ Participar das ações relacionadas com o uso racional de medicamentos e automedicação.
- ⊙ Interpretar prescrições e receitas, identificando as necessidades do cliente.
- ⊙ Orientar os clientes sobre cosméticos e outros produtos para a saúde, auxiliando na escolha.
- ⊙ Mediar a relação entre o cliente e o farmacêutico de acordo com as necessidades individuais para a atenção farmacêutica.
- ⊙ Garantir as boas práticas de recebimento, armazenamento, estocagem, exposição, entrega e descarte de medicamentos e outros produtos.
- ⊙ Manter as condições de limpeza e armazenamento de cada produto.
- ⊙ Organizar os medicamentos e outros produtos de acordo com os procedimentos da empresa, exigências da legislação e marketing.

- ⊙ Observar o prazo de validade dos produtos e seguir os procedimentos corretos para sua retirada.
- ⊙ Participar do controle de estoque observando a saída dos produtos e identificando alterações da movimentação e aumento da demanda.
- ⊙ Participar da fidelização de clientes por meio da comunicação adequada, identificação de suas necessidades e colaboração com as ações promocionais.

Essas atribuições estão relacionadas a responsabilidades com o cliente, com a equipe e com as exigências legais. Portanto, devem ser realizadas com competência e consciência do papel desenvolvido na saúde da população. O balconista de farmácia não pode executar tarefas que sejam da responsabilidade exclusiva do farmacêutico, mas em conjunto e de acordo com as competências e formação de cada profissional.

Além disso, o balconista de farmácia não deve esquecer seu compromisso com a saúde do paciente, o consumidor está cada vez mais informado, conhecedor de seus direitos e exigente, por isso necessita de serviços especializados e orientações específicas. O estímulo ao consumo desnecessário de medicamentos e seu uso irracional não é uma prática correta, pois mascara sintomas e dificulta o tratamento e recuperação do cliente.

O papel de todos os profissionais envolvidos na dispensação de medicamentos deve ser ajudar o cliente, mesmo que seja necessário não vender um produto e sim encaminhá-lo a outro profissional. Quando essa atividade é feita de forma correta, o cliente retorna e estabelece com a empresa uma relação não apenas comercial, mas também de confiança, e essa é uma das melhores formas de fidelizá-lo.

O mercado farmacêutico e a saúde

Qual a relação entre o comércio e a saúde? Se pensarmos nas farmácias e drogarias como estabelecimentos comerciais que vendem produtos, aparentemente não existe nenhuma relação direta. No entanto, ao compreender que os medicamentos e produtos para a saúde comercializados nesses ambientes são mais do que mercadorias, são recursos que garantem a saúde da população, encontra-se uma relação de interdependência.

O Sistema Único de Saúde (SUS), dentro de suas ações para garantir a saúde da população, vem trabalhando para melhorar e facilitar o acesso aos medicamentos e também à assistência farmacêutica. A importância da relação da população com os estabelecimentos é reforçada por propostas do governo que envolvem a prestação do serviço de atenção farmacêutica nas farmácias e drogarias particulares, além dos ambientes de dispensação de medicamentos do SUS.

O SUS segue três princípios doutrinários: universalidade, equidade e integralidade. Toda a população pode ter acesso aos serviços de saúde (universalidade), de forma justa e de acordo com a necessidade, pois cada cidadão apresenta uma necessidade diferente com uma complexidade distinta (equidade). Além disso, como a saúde também passa a ser foco do sistema (e não só a doença, como acontecia com as políticas anteriores), todas as ações estão voltadas para a promoção, proteção e recuperação dela (integralidade). São propostos três níveis de atenção à saúde:

- ⊙ ATENÇÃO BÁSICA OU PRIMÁRIA: propõe eliminar e controlar as causas de doenças ou agravos, estimular hábitos saudáveis e garantir informação, orientação e educação para a população. Oferece especialidades médicas básicas como clínica médica, pediatria, obstetrícia e ginecologia.
- ⊙ ATENÇÃO SECUNDÁRIA OU DE MÉDIA COMPLEXIDADE: propõe prevenir riscos e exposição a doenças e manter o bom estado

de saúde. Atende os principais agravos de saúde da população com procedimentos e atendimentos especializados.

- ⊙ ATENÇÃO TERCIÁRIA OU DE ALTA COMPLEXIDADE: pretende evitar complicações da doença e reparar os danos (sequelas) relacionados. Oferece alta tecnologia e serviços especializados que englobam cirurgias e transplantes.

As farmácias privadas, embora não façam parte do SUS, também contribuem para a saúde da população. São os estabelecimentos que aproximam a população dos medicamentos e produtos para a saúde e que, ao desempenharem seu papel na assistência farmacêutica, também participam destes três momentos tão importantes: a promoção, a proteção e a recuperação da saúde.

Lembre-se:

Criado pela Constituição Federal de 1988, o SUS é regulamentado pelas Leis Orgânicas da Saúde (Lei nº 8.080/90 e Lei nº 8.142/90) e veio para atender a necessidade de saúde de toda a população, pois, de acordo com a Constituição Federal, “a saúde é um direito de todos e um dever do Estado”. Suas ações estão voltadas para o conceito ampliado de saúde da Organização Mundial de Saúde (OMS), que estabelece que “saúde é o estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença”.



Noções de primeiros socorros

Em diversas situações do nosso cotidiano, estamos expostos a riscos de acidentes. Podemos não conseguir evitar um corte, uma queimadura ou uma queda. Podemos também presenciar acidentes ou situações de emergência – como uma convulsão ou uma crise por pressão alta – com outras pessoas. Para saber como proceder nessas situações é que todos devemos ter conhecimentos básicos de primeiros socorros. O balconista de farmácia não foge à regra, por isso abaixo estão destacados alguns procedimentos necessários ao conhecimento desse profissional que lida direto com a saúde e preservação da vida.

Primeiros socorros são os cuidados imediatos que devem ser prestados a uma vítima de acidente ou de mal súbito, cujo estado físico põe em perigo a sua vida. É a aplicação de medidas e procedimentos até a chegada de assistência qualificada, o socorro médico.

Quem socorre deve manter o autocontrole para então se proteger (com EPIs – equipamentos de proteção individual, como luvas) e organizar as ações necessárias. Outro ponto importante a ser considerado é manter o tom de voz tranquilo e confortante, garantindo à vítima uma sensação de confiança.

A PRIMEIRA ETAPA no atendimento de primeiros socorros é avaliar o local do acidente. Deve-se obter o máximo de informações possíveis sobre o ocorrido, procurar a colaboração de outras pessoas e manter afastados os curiosos para evitar confusão e ter espaço. Nesse momento, são avaliados os riscos e perigos à vítima e a quem estiver prestando o socorro. Caso exista algum risco iminente de explosão ou desmoronamento, deve-se evacuar a área com a vítima.

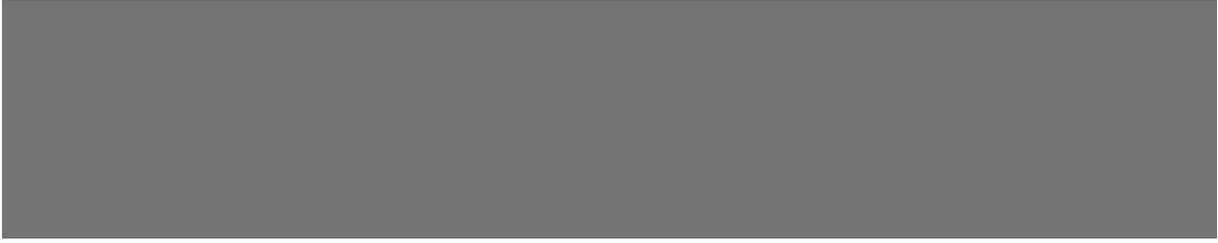
A SEGUNDA ETAPA é proteger o acidentado. Para isso é necessário fazer uma avaliação de seu estado geral observando-se:

- ⊙ ESTADO DE CONSCIÊNCIA: se ele está consciente e se consegue responder a perguntas de forma lógica (sobre o nome e a idade, por exemplo).
- ⊙ RESPIRAÇÃO: por meio dos movimentos do tórax e abdome e pela entrada e saída de ar pelas narinas e boca.
- ⊙ HEMORRAGIA: verificar se existe perda de sangue e ter noção da quantidade dessa perda.
- ⊙ PUPILAS: se estão dilatadas e iguais nos dois olhos (simetria).
- ⊙ TEMPERATURA CORPORAL: se está alterada para mais quente ou mais fria do que o normal.

Após os procedimentos citados, é importante observar as diversas partes do corpo para identificar traumas e lesões. Se a vítima estiver consciente, é indicado que o socorrista pergunte se sente dor em alguma região e se consegue movimentá-la.

Todas as informações coletadas são essenciais e deverão ser passadas para o serviço de emergência: Corpo de Bombeiros (193) ou Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu, 192). Ao se entrar em contato com o atendimento emergencial, é importante informar o tipo de acidente, o local, o número de vítimas e o estado de cada uma delas.

As farmácias podem ter procedimentos específicos para essas situações. É importante conhecer esses procedimentos para que toda a equipe atue em conjunto para sua resolução.



2

Conhecendo o medicamento

Para os profissionais da área farmacêutica, o conceito de medicamento se torna mais amplo e não basta conhecê-lo apenas pelo nome ou sua indicação. É importante compreender todos os aspectos envolvidos, desde a produção até o momento em que ele surte efeito no organismo. São processos técnicos e complexos que seguem normas rigorosas para garantir sua efetividade.

Medicamento ou remédio?

Remédio e medicamento têm significados distintos. Quando nos queixamos de uma “dorzinha” ou algum incômodo, há sempre alguém que conhece um “remédio” bom para aliviar a dor.

O remédio pode ser definido como todo meio ou atitude utilizada para levar saúde ou bem-estar ao indivíduo – isso inclui também o medicamento. Porém procedimentos como massagens, acupuntura e ginástica, até mesmo fé ou crença, bem como qualquer ação que seja realizada com o objetivo de melhora, podem ser considerados um remédio. Assim, um copo de água com açúcar para alguém que está nervoso e uma bolsa de água quente para aliviar uma cólica são remédios.

Medicamento é um “produto farmacêutico, tecnicamente obtido ou elaborado, com finalidade profilática, curativa, paliativa ou para fins de diagnóstico”. Essa é a definição que consta na Lei nº 5.991/1973, ou seja, para que um produto seja classificado como medicamento, ele deve ser elaborado de acordo com técnicas específicas, contendo pelo menos uma substância ou princípio ativo que seja responsável por suas ações: profilática, curativa, paliativa ou diagnóstica.

- ⊙ AÇÃO PROFILÁTICA OU PROFILAXIA: auxilia o organismo a prevenir determinadas doenças. Exemplo: vacinas e complexos vitamínicos.
- ⊙ AÇÃO CURATIVA: age sobre uma determinada doença, modificando ou eliminando a causa. Exemplo: antibióticos que agem sobre as bactérias causadoras de uma infecção.
- ⊙ AÇÃO PALIATIVA: age sobre o organismo a fim de diminuir sintomas como dor, inflamação, ansiedade, entre outros. O medicamento não agirá sobre a causa da doença, apenas sobre os sintomas, proporcionando mais conforto ao paciente. Exemplo: analgésicos, utilizados para o alívio da dor em patologias diferentes.

- ⊙ **AÇÃO DIAGNÓSTICA:** interage com o organismo para auxiliar a avaliação de seu funcionamento ou de órgãos específicos. Exemplo: contrastes radiológicos.

Composição do medicamento

Para que o medicamento cumpra suas funções de profilaxia, cura, alívio ou diagnóstico, é necessário que apresente uma composição específica que garanta sua interação com o organismo.

O medicamento é composto por um ou mais princípios ativos e também pode conter excipientes. O princípio ativo é a principal substância em sua composição, pois é responsável por seu efeito terapêutico, o efeito esperado do medicamento. Por exemplo, o medicamento Tylenol[®] (indicado para a redução da febre e alívio temporário de dores leves a moderadas) tem como princípio ativo o paracetamol, substância responsável por seus efeitos.

Os **FÁRMACOS** são substâncias químicas de origem vegetal, animal, mineral ou, mais recentemente, de origem sintética que interagem com o organismo, modificando suas funções. Quando um ou mais fármacos são utilizados na produção de um medicamento, passam a ser chamados de princípios ativos.

Em geral, o princípio ativo está presente em quantidades muito pequenas na composição do medicamento, em miligramas ou, ainda, em microgramas (quantidades muito menores do que um grama). Dessa forma, pode-se fazer necessária a presença de outras substâncias que darão volume à formulação e que poderão também ter outras funções, os excipientes.

Conhecidos como adjuvantes, os excipientes são substâncias químicas não terapêuticas, ou seja, não são utilizadas para modificar o funcionamento do organismo para um tratamento e compõem o medicamento para garantir sua estabilidade e para que o princípio ativo possa exercer suas funções. Podemos ter vários tipos de excipientes:

- ⊙ CONSERVANTE: garante a estabilidade do medicamento durante o prazo de validade e evita a proliferação de microrganismos. Exemplos: metilparabeno e propilparabeno (parabenos) e fenoxietanol.
- ⊙ ANTIOXIDANTE: impede a oxidação, reação química entre os componentes da formulação e o oxigênio presente no ar. Exemplos: metabissulfito de sódio, BHA (butilhidroxianisol), BHT (butilhidroxitolueno), alfa-tocoferol e ácido ascórbico.
- ⊙ CORANTE: confere cor à preparação a fim de melhorar a aparência do medicamento, diferenciá-lo e facilitar a adesão do paciente ao tratamento. Exemplo: amarelo de tartrazina.
- ⊙ FLAVORIZANTE: confere sabor e odor agradável à formulação para mascarar sabores desagradáveis e melhorar a adesão do paciente ao tratamento. Exemplos: acetato de benzila, mentol e óleo de canela.
- ⊙ EDULCORANTE: confere sabor adocicado à formulação. Exemplos: sorbitol, aspartame, ciclamato de sódio e sacarina sódica.
- ⊙ AGENTE QUELANTE: forma complexos estáveis com metais, substâncias que podem provocar instabilidade na formulação. Exemplos: EDTA (ácido etilenodiaminotetraacético sódico) e ácido edético.
- ⊙ AGENTE MOLHANTE: melhora a interação entre os sólidos e líquidos na formulação. Exemplos: LSS (lauril sulfato de sódio) e docusato sódico.
- ⊙ AGENTE DESINTEGRANTE: acelera ou retarda a dissolução do fármaco. Exemplos: amido, carboximetilcelulose sódica, celulose microcristalina e glicolato de amido sódico.



Medicamentos manipulados.

Para os medicamentos manipulados, o farmacêutico escolherá os excipientes adequados de acordo com a forma farmacêutica, técnica de preparo e princípio ativo.

No caso dos medicamentos industrializados, é possível conhecer sua composição completa na bula que os acompanha.

CONHECENDO A BULA

Todos os medicamentos industrializados devem ser acompanhados por uma bula. Nela estão informações sobre o medicamento, sua utilização, efeitos terapêuticos e reações adversas. No entanto, quando se imagina uma bula, já se pensa em letras pequenas e informações técnicas que não são facilmente compreendidas pelos usuários de medicamentos.

Para mudar essa realidade, a Anvisa determinou novas regras para as bulas de medicamentos com a publicação da RDC nº 47/2009. Essa resolução proporcionou uma transformação nas bulas, que devem disponibilizar as informações sobre os

medicamentos de maneira mais clara e com linguagem objetiva para garantir o acesso do cidadão às informações adequadas sobre os medicamentos. Um meio de garantir esse propósito foi a exigência de bulas separadas para pacientes (sob a forma de perguntas e respostas) e para profissionais de saúde. Além disso, foi exigida a adequação da linguagem e conteúdo para cada tipo e padronização da fonte (tipo de letra), tamanho, cor e espaçamento entre as linhas. As bulas-padrão para cada medicamento estão disponíveis para consulta no site da Anvisa, no *Bulário Eletrônico*.

Todas as bulas deverão conter três partes: a identificação do medicamento; informações ao paciente ou informações técnicas aos profissionais de saúde; e os dizeres legais.

A seguir está uma breve descrição do conteúdo que deve ser apresentado em cada parte da bula com o objetivo de orientar sobre as informações disponíveis em cada tópico. As exigências completas para as bulas podem ser consultadas no texto da RDC nº 47/2009, inclusive as exigências específicas para medicamentos genéricos, fitoterápicos e homeopáticos. No anexo 1 dessa resolução, é possível conhecer detalhadamente cada parte da bula e todas as frases recomendadas em seu texto.

IDENTIFICAÇÃO DO MEDICAMENTO

- Nome comercial ou marca do medicamento
- Denominação genérica do(s) princípio(s) ativo(s) utilizando a DCB (para os fitoterápicos é informada a espécie vegetal e a parte utilizada da planta)
- Apresentações: descrição da forma farmacêutica; concentração por unidade de medida ou unidade farmacotécnica; quantidade total de peso, volume líquido ou unidades farmacotécnicas e quantidade de acessórios dosadores que acompanham as apresentações (quando aplicável).

A **VIA DE ADMINISTRAÇÃO** é destacada em letra maiúscula e em negrito, e é sinalizado se o uso é adulto ou pediátrico:

“USO ADULTO ACIMA DE _____” (idade mínima em anos)

“USO PEDIÁTRICO ACIMA DE _____” (idade mínima em anos)

- Composição: identifica a quantidade de todos os princípios ativos e descreve os excipientes.

Para as soluções utilizadas em gotas, é possível consultar a equivalência de gotas para cada mililitro (gotas/mL) e a massa por gota (mg/mL).

INFORMAÇÕES AO PACIENTE

1. PARA QUE ESTE MEDICAMENTO É INDICADO?

- Apresenta as indicações de uso do medicamento e o objetivo terapêutico.

2. COMO ESTE MEDICAMENTO FUNCIONA?

- Descreve as ações do medicamento em linguagem acessível e informa o tempo médio estimado para o início da ação farmacológica (quando aplicável).

3. QUANDO NÃO DEVO USAR ESTE MEDICAMENTO?

- Descreve as contraindicações para o uso, incluindo as populações específicas que não devem utilizá-lo (por exemplo, idosos). Sinaliza também se pode ser utilizado por mulheres grávidas.

4. O QUE DEVO SABER ANTES DE USAR ESTE MEDICAMENTO?

- Explica as advertências e precauções para o uso adequado: informa se pode haver alteração da capacidade de dirigir veículos e operar máquinas, inclui medidas de higiene para medicamentos destinados ao tratamento de doenças infectocontagiosas e sinaliza a presença de lactose ou sacarose.
- Apresenta todas as interações medicamentosas (incluindo interações com medicamentos, alimentos ou influência em exames laboratoriais).

5. ONDE, COMO E POR QUANTO TEMPO POSSO GUARDAR ESTE MEDICAMENTO?

- Explica os cuidados específicos de armazenamento, prazo de validade a partir da fabricação e cuidados específicos para os medicamentos que depois de abertos têm redução do prazo de validade. Descreve também as características físicas e organolépticas do medicamento (cor, sabor, odor e/ou textura).

6. COMO DEVO USAR ESTE MEDICAMENTO?

- Apresenta as principais orientações sobre o modo de preparo, manuseio e aplicação do medicamento, incluindo o procedimento detalhado de preparação antes da administração (caso seja necessário).
- Descreve a posologia, indicando o limite máximo diário de administração.
- Para os medicamentos que exigem a prescrição médica, apresenta as seguintes frases:

“Siga a orientação de seu médico, respeitando sempre os horários, as doses e a duração do tratamento.”

“Não interrompa o tratamento sem o conhecimento do seu médico.”

- Para os MIPS, apresenta a seguinte frase:

“Siga corretamente o modo de usar. Em caso de dúvidas sobre este medicamento, procure orientação do farmacêutico. Não desaparecendo os sintomas, procure orientação de seu médico ou cirurgião-dentista.”

7. O QUE DEVO FAZER QUANDO EU ME ESQUECER DE USAR ESTE MEDICAMENTO?

- Explica o que deve ser feito em caso de esquecimento.
8. QUAIS OS MALES QUE ESTE MEDICAMENTO PODE ME CAUSAR?
- Cita as reações adversas de forma ordenada, das mais comuns às mais raras. Explicita os sinais e sintomas relacionados a cada uma.
9. O QUE FAZER SE ALGUÉM USAR UMA QUANTIDADE MAIOR DO QUE A INDICADA DESTE MEDICAMENTO?
- Descreve os sintomas que caracterizam a superdose e orienta sobre as medidas preventivas para amenizar os danos até a obtenção de socorro médico. Apresenta também a seguinte frase:
“Em caso de intoxicação, ligue para 0800 722 6001, se você precisar de mais orientações sobre como proceder.”

INFORMAÇÕES TÉCNICAS AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

1. INDICAÇÕES
 - Apresenta as indicações registradas na Anvisa informando o objetivo terapêutico.
2. RESULTADOS DE EFICÁCIA
 - Apresenta informações de estudos sobre a eficácia do medicamento em comparação com o seu controle.
3. CARACTERÍSTICAS FARMACOLÓGICAS
 - Descreve as propriedades farmacológicas, tanto farmacodinâmicas como farmacocinéticas.
4. CONTRAINDICAÇÕES
 - Descreve as contraindicações para o uso do medicamento, incluindo populações especiais e mulheres grávidas (caso aplicável).
5. ADVERTÊNCIAS E PRECAUÇÕES
 - Relaciona as advertências e precauções, incluindo populações específicas, alteração na capacidade de dirigir veículos e operar máquinas e presença de sacarose e lactose.
6. INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS
 - Descreve as interações medicamentosas por potencial de significância clínica, com as consequências e prejuízos para o paciente ou para o tratamento (incluindo interações com medicamentos, alimentos e exames laboratoriais).
7. CUIDADOS DE ARMAZENAMENTO DO MEDICAMENTO
 - Apresenta os cuidados específicos para o armazenamento do medicamento, o prazo de validade e os cuidados depois de aberto, indicando se o prazo de validade é alterado. Descreve ainda as características físicas e organolépticas do produto.
8. POSOLOGIA E MODO DE USAR
 - Apresenta as principais orientações sobre o modo correto de preparo, manuseio e aplicação do medicamento e expõe o procedimento detalhado para preparação do medicamento, se necessário.
 - Indica incompatibilidades para soluções de uso parenteral (indicações para o preparo de medicamentos aplicados por profissionais de saúde).

- Descreve a posologia e informa o limite máximo diário de uso, além de características específicas da forma farmacêutica.

9. REAÇÕES ADVERSAS

- Cita as reações adversas ordenadas por frequência, das mais comuns às muito raras.

10. SUPERDOSE

- Descreve os sintomas que caracterizam a superdose e orienta sobre as medidas preventivas para amenizar os danos até a obtenção de socorro médico. Apresenta também a seguinte frase:

“Em caso de intoxicação, ligue para 0800 722 6001, se você precisar de mais orientações sobre como proceder.”

DIZERES LEGAIS

- Apresenta a sigla MS + número de registro no Ministério da Saúde.
- Nome e número de inscrição no CRF do responsável técnico.
- Razão social e endereço da empresa titular do registro no Brasil.
- Número de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do titular do registro.
- Para os medicamentos fabricados e/ou embalados por empresas diferentes da detentora do registro, informa a razão social da empresa fabricante e local de fabricação do produto, citando a cidade e o estado, precedido pelas expressões, conforme o caso: “Fabricado por:” e “Embalado por:”.
- Produtos importados: indica o local de fabricação do medicamento, citando a cidade, o Estado e o país e apresenta as seguintes informações, conforme o caso: “Importado por:”; “Fabricado por:”; “Embalado por:”.
- Telefone do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), de responsabilidade da empresa titular do registro.
- Orientação sobre o uso do medicamento, de acordo com o caso:
 - “Uso restrito a hospitais”
 - “Uso profissional”
 - “Venda sob prescrição médica”
- Inclui as frases de restrições de venda, uso e dispensação previstas na norma específica para produtos controlados.
- Data de aprovação da bula pela Anvisa e data de atualização (caso exista).

Tipos de medicamentos

Dependendo do tipo de substância ativa e da ciência envolvida na preparação, os medicamentos terão tipos diferentes. Veja a seguir os principais:

MEDICAMENTOS ALOPÁTICOS

São aqueles que contêm ativos que produzem no organismo reações contrárias aos sintomas que o paciente apresenta. Por exemplo, para o caso de uma inflamação utiliza-se um anti-inflamatório, como a nimesulida. O princípio ativo interage com o organismo e modifica o processo causador do sintoma ou patologia, retornando sua função ao estado fisiológico normal.

MEDICAMENTOS FITOTERÁPICOS (TAMBÉM CONSIDERADOS ALOPÁTICOS)

São medicamentos produzidos a partir de plantas medicinais. A preparação leva derivados da droga vegetal como extratos, tinturas, óleo, entre outros. Eles apresentam em sua composição um conjunto de substâncias ativas derivadas da planta, que efetivam a ação terapêutica. Alguns deles podem exigir prescrição médica; por exemplo, o extrato seco de ginkgo biloba exige prescrição médica enquanto as cápsulas produzidas com o pó da planta não apresentam essa exigência.



Medicamento fitoterápico.

A ação dos fitoterápicos se deve ao conjunto de substâncias extraídas da planta. Se apenas uma substância for isolada para a produção de um medicamento, ele não é considerado fitoterápico.

PLANTAS MEDICINAIS

São plantas utilizadas como remédios. Normalmente são preparadas na forma de chás e infusões de acordo com experiência baseada na medicina popular. Exemplo: chá de camomila ou chá de boldo.

MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS

São preparados com base em um método científico para o tratamento e prevenção de doenças agudas e crônicas. O princípio de cura consiste em estimular o organismo a reagir fortalecendo suas defesas naturais.

A elaboração depende da diluição seguida de succussões ou triturações de substâncias capazes de produzir o mesmo sintoma

característico da patologia que está sendo tratada (Lei dos Semelhantes, idealizada por Samuel Hahnemann). Sua ação é garantida pela energia das moléculas transferida para o medicamento durante o preparo. Exemplo: Arnica montana CH6 – glóbulos.

MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS

São preparados a partir de células vivas que produzem as substâncias responsáveis por sua ação. Os medicamentos biológicos mais utilizados são as vacinas e os alérgenos (medicamentos contra a alergia).

MEDICAMENTOS INDUSTRIALIZADOS E MANIPULADOS

Medicamentos industrializados e manipulados podem ter o mesmo princípio ativo, no entanto, sua produção segue regras e critérios diferentes determinados pela Anvisa.

Os medicamentos industrializados são produzidos pela indústria em larga escala, com dosagens e concentrações padronizadas para atender um grande número de pacientes. Já os medicamentos manipulados, também denominados preparações magistrais, são prescritos e produzidos para atender uma necessidade específica do paciente com prazo de validade mais curto, normalmente vinculado ao tempo de tratamento. Essas preparações permitem a associação de vários princípios ativos, com características e forma farmacêutica adequada para cada caso.

Independentemente do tipo de medicamento, a ação somente ocorrerá se ele for utilizado de forma correta, respeitando-se suas características. Medicamentos alopáticos, fitoterápicos e biológicos podem apresentar contraindicações e reações adversas, enquanto medicamentos homeopáticos podem causar inicialmente uma piora no quadro clínico. Por isso, a utilização de todo e qualquer medicamento deve ser acompanhada pelo médico ou pelo farmacêutico, juntamente com informações durante a dispensação.

Lembre-se:



Muito utilizados como terapia complementar, os florais são preparações à base de flores, arbustos ou árvores silvestres. Propõem-se a agir sobre os componentes emocionais, a fim de auxiliar na melhora e no bem-estar do paciente. Não são considerados medicamentos.

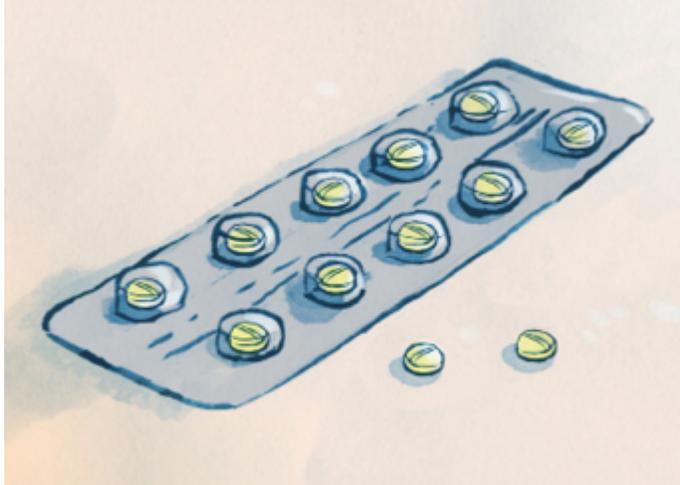
O ditado popular “se é natural, não faz mal” não pode ser aplicado aos medicamentos e às plantas medicinais, pois eles podem causar intoxicações e interagir com outros tratamentos que o paciente esteja utilizando.

Embalagem e rotulagem

Os medicamentos industrializados são transportados da indústria para as drogarias e precisam de embalagens para protegê-los e garantir sua estabilidade até o momento da utilização. Elas também identificam os medicamentos e devem conter informações específicas para garantir seu uso adequado, facilitando sua identificação tanto pelo nome comercial (caso exista) quanto por seu princípio ativo.

Quais as diferenças entre as embalagens dos medicamentos? O que deve conter o rótulo desses produtos?

- ⦿ **EMBALAGEM:** invólucro, recipiente ou qualquer forma de acondicionamento removível ou não, destinado a cobrir, empacotar, envasar, proteger ou manter os medicamentos. Os medicamentos podem ter dois tipos de embalagem:
- ⦿ **EMBALAGEM PRIMÁRIA:** envoltório ou recipiente que se encontra em contato direto com o medicamento. Por exemplo, a cartela para comprimidos ou o frasco para xaropes.



Cartela de comprimidos.

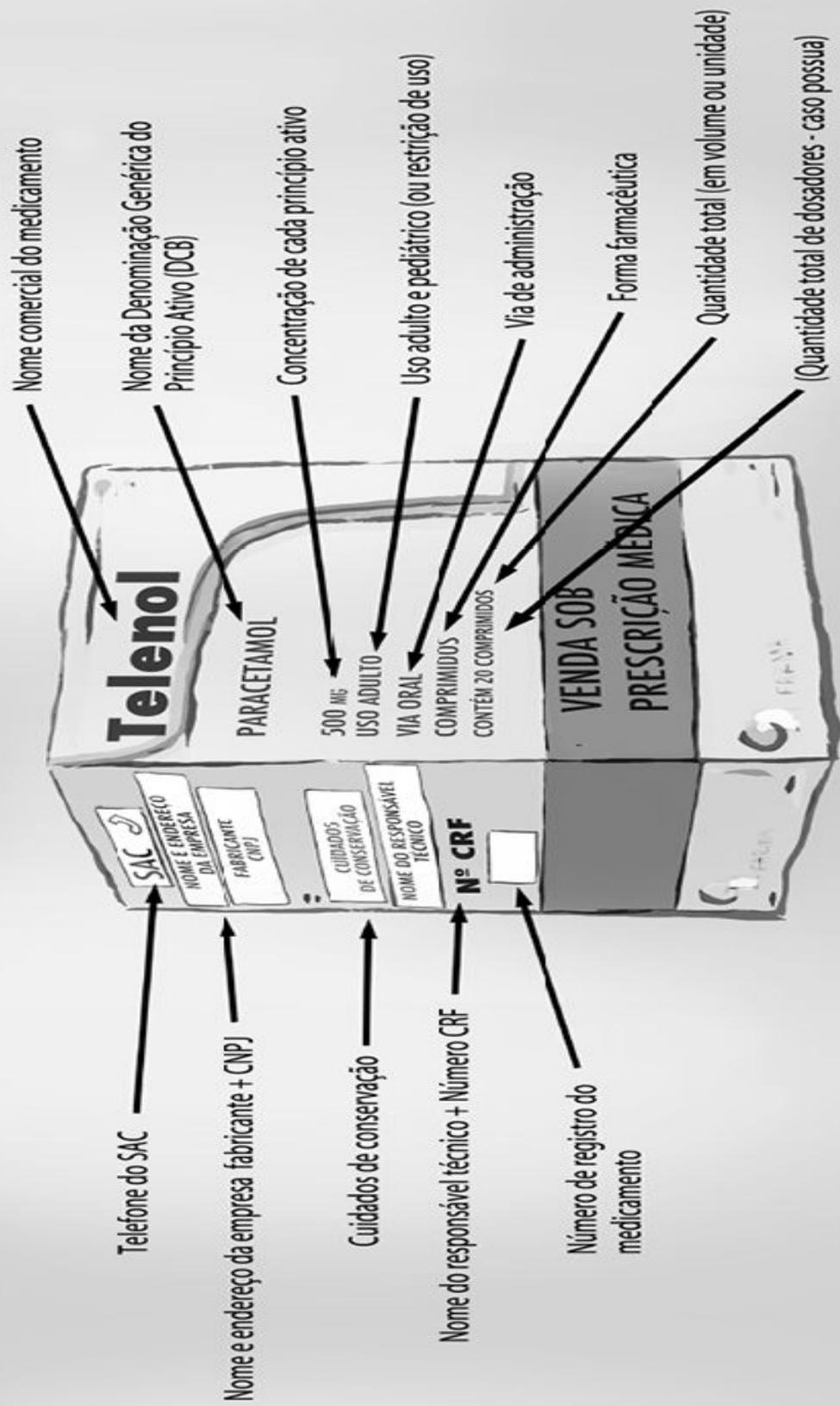
- ⊙ EMBALAGEM SECUNDÁRIA: externa ao produto, é destinada a armazenar a embalagem primária e tecnicamente é chamada de cartucho. Por exemplo, a caixa que contém as cartelas com os comprimidos ou a caixa com um frasco de xarope.



Caixa do medicamento.

- ⊙ RÓTULO: identificação impressa ou litografada, bem como dizeres pintados ou gravados a fogo, pressão ou decalco, aplicados diretamente sobre recipientes, vasilhames, invólucros, envoltórios ou qualquer outro protetor de embalagem.

Pensando na identificação dos produtos e sua padronização, a Anvisa publicou a RDC nº 71/2009 com as novas regras para a rotulagem de medicamentos.



Exemplo de rótulo de medicamento com as informações exigidas pela RDC nº 71/2009.

Essa legislação indica também as informações relevantes para as embalagens primárias e secundárias e orienta sobre como adaptá-las para cada tipo de medicamento (fitoterápicos, homeopáticos, injetáveis) ou ainda de acordo com seu registro (referência, similar ou genérico).

Essas informações são importantes, pois facilitam o reconhecimento de medicamentos falsificados. Você pode conhecer todas as regras e exigências para a rotulagem de medicamentos no Visalegis (Sistema de Legislação em Vigilância Sanitária) pelo *site* da Anvisa.

Para os medicamentos manipulados também existem regras que são estabelecidas pela RDC nº 67/2007. Os rótulos devem conter:



Exemplo de rótulo de medicamento manipulado.

Lembre-se:

Além das informações relativas ao medicamento, a Anvisa também exige que sejam colocadas frases de advertências complementares relacionadas à utilização do medicamento ou à legislação específica. Por exemplo: “Todo medicamento deve ser mantido fora do alcance das crianças”.



O caminho do medicamento no organismo

Imagine um paciente que ao se queixar de dor de dente recebe do dentista a prescrição de ibuprofeno. Para que haja melhora, o ibuprofeno terá que interagir com o organismo e modificar seu funcionamento, diminuindo a sensação de dor. Nesse caso, o paciente não aplica o ibuprofeno diretamente no dente; utiliza, por exemplo, uma cápsula administrada via oral, engole o medicamento com água e depois de alguns minutos a sensação de dor começa a desaparecer. Esse efeito só acontece porque foi escolhida a forma farmacêutica adequada (cápsula) que leva o princípio ativo contido na formulação por todo o trato digestório (via de administração: oral) até chegar ao estômago.

A cápsula é desintegrada no estômago, e só então o ibuprofeno se mistura ao suco gástrico e segue seu caminho até o intestino, onde entra na corrente sanguínea para que seja carregado por todo o organismo. E, quando o princípio ativo passar pelo local responsável pela sensação de dor, ele altera as funções que estão em curso, possibilitando a diminuição dessa sensação.

Esse é um dos caminhos que o medicamento percorre no organismo. O exemplo que tomamos se refere a uma cápsula utilizada pela via oral, mas podemos pensar em casos nos quais são utilizadas outras formas farmacêuticas (como comprimidos, drágeas ou soluções) ou outras vias de administração (intravenosa ou sublingual). De acordo com a via de administração há caminhos diferentes e para compreendê-los melhor é importante lembrar conceitos relacionados ao corpo humano e seus sistemas.

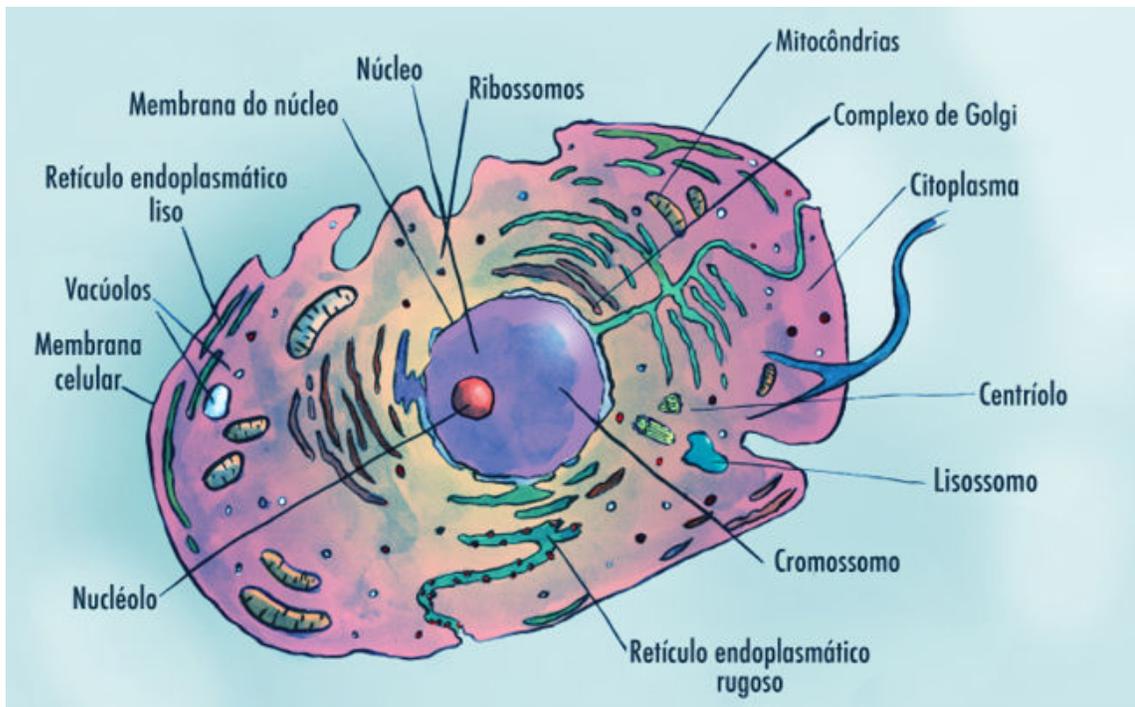
Os sistemas do corpo humano

O corpo humano funciona como uma máquina em que todas as partes trabalham em conjunto e de forma harmônica. Sua estrutura é complexa e baseada em uma unidade microscópica: a célula.

Existem tipos diferentes de células, cada um com uma função específica, mas com algumas características básicas semelhantes.

ESTRUTURA CELULAR

- ⊙ MEMBRANA PLASMÁTICA (MEMBRANA CELULAR): delimita as células e é semipermeável para controlar a entrada e a saída de todos os tipos de substâncias, regulando o conteúdo.
- ⊙ CITOPLASMA: material aquoso que contém as estruturas especializadas que garantem o funcionamento da célula. Exemplos: mitocôndrias, ribossomos, retículo endoplasmático, complexo de Golgi, lisossomos, etc.
- ⊙ NÚCLEO: abriga a informação genética (DNA) e controla o crescimento, o metabolismo e a reprodução celular.

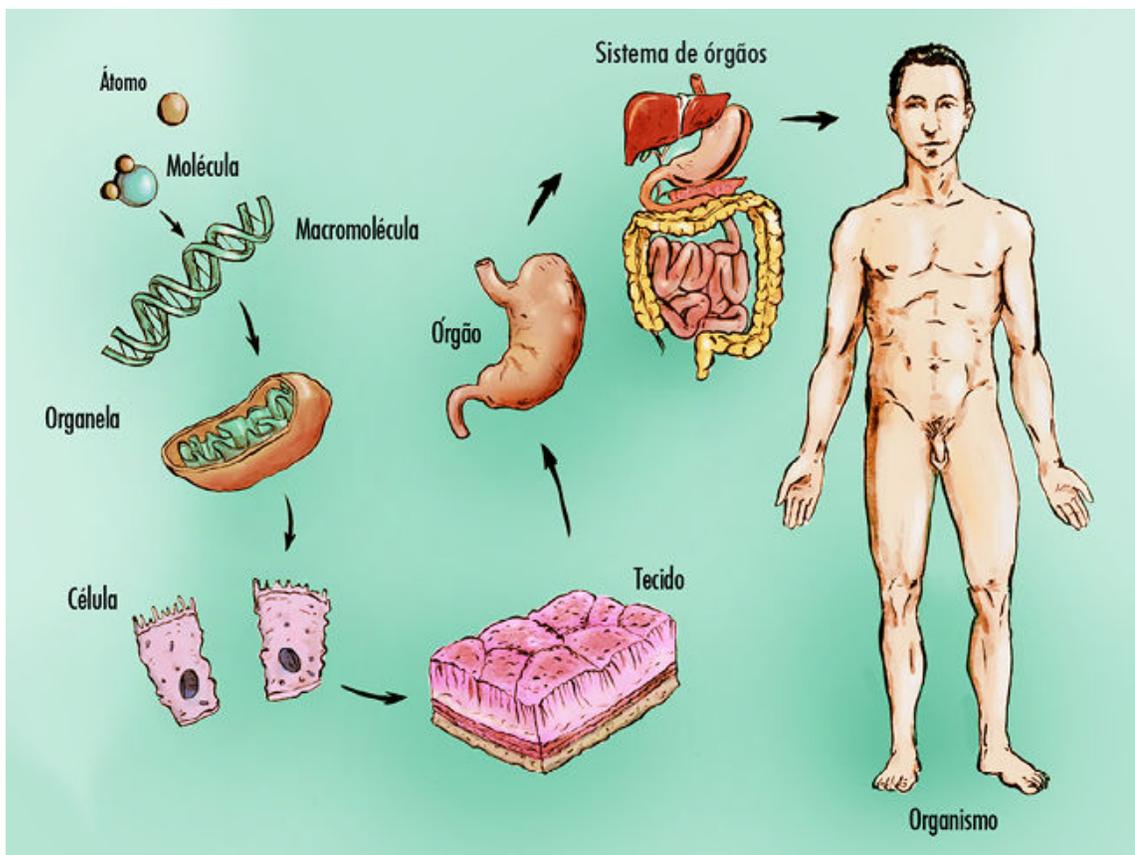


Representação de uma célula do corpo humano.

» **TECIDOS**

As células se agrupam e se organizam para dar origem aos tecidos. O corpo humano é formado por quatro tipos básicos:

- ⊙ **TECIDO EPITELIAL:** formado por células epiteliais, tem a função de revestir toda a superfície do corpo, revestir as cavidades corporais e formar algumas glândulas.
- ⊙ **TECIDO CONJUNTIVO:** dá origem aos ossos e cartilagens, assim como aos tecidos adiposo e sanguíneo.
- ⊙ **TECIDO MUSCULAR:** formado por células musculares de três tipos diferentes, dá origem ao tecido muscular estriado (com capacidade de contração voluntária), ao tecido muscular liso (estimulado pelo sistema nervoso autônomo e sem capacidade de controle voluntário) e ao tecido muscular cardíaco (também sem capacidade de controle voluntário).
- ⊙ **TECIDO NERVOSO:** é formado por neurônios, que são as únicas células capazes de gerar e conduzir impulsos nervosos, responsáveis por sua capacidade de comunicação.



Níveis de organização do corpo humano.

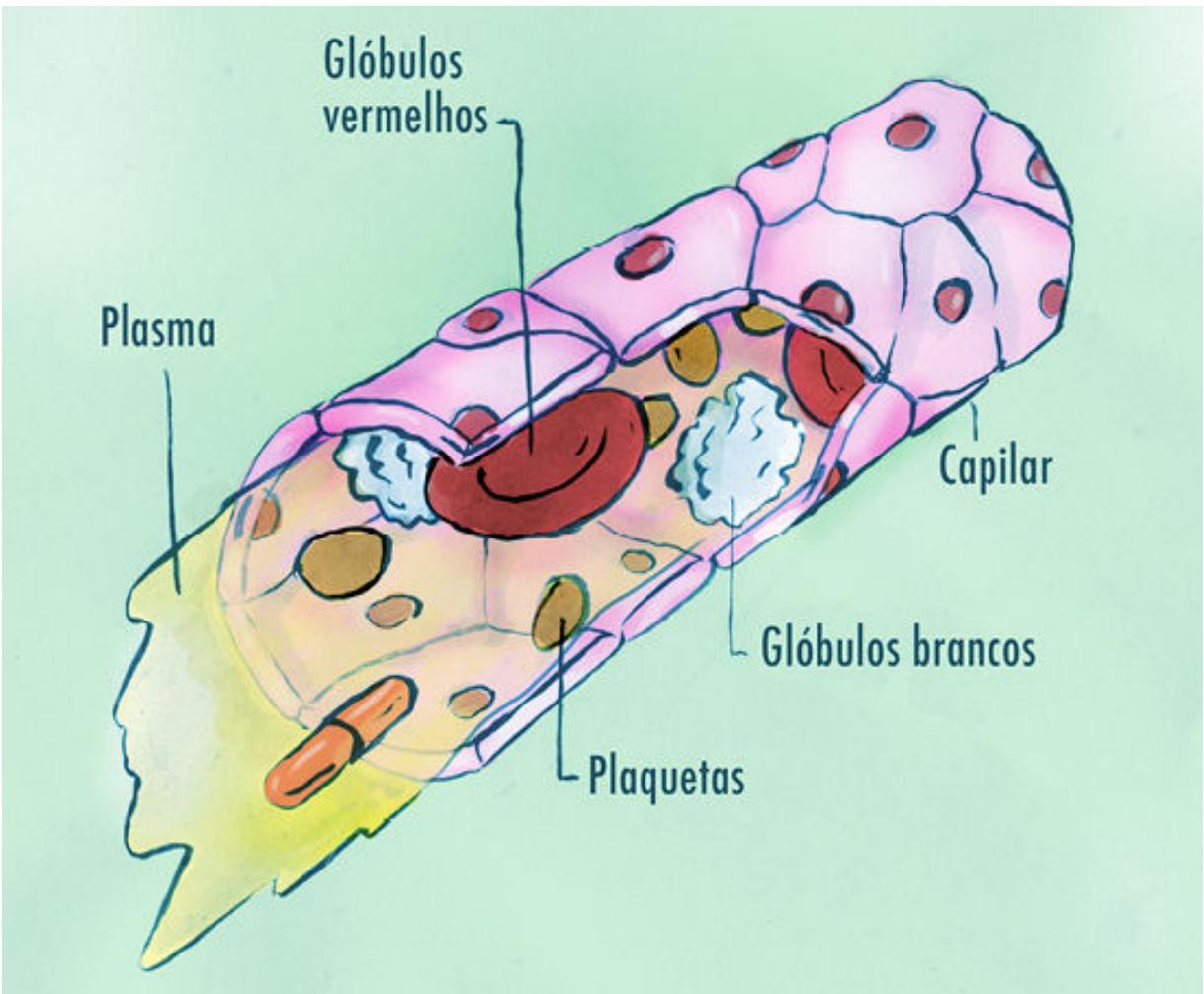
Os tecidos se organizam para formar órgãos com funções específicas – por exemplo, o estômago –, e os órgãos que atuam com funções similares são reunidos em sistemas – por exemplo, o sistema digestório. Todos os sistemas em conjunto garantem o funcionamento do organismo vivo.

SANGUE

Responsável pelo transporte de substâncias para todo o organismo é composto pelo plasma e por elementos figurados do sangue.

Os elementos figurados do sangue são os eritrócitos (glóbulos vermelhos), os leucócitos (glóbulos brancos) e as plaquetas.

Os glóbulos vermelhos são referidos como eritrócitos ou hemácias, responsáveis pelo transporte de oxigênio para o organismo. O oxigênio é transportado pela hemoglobina - proteína presente nos glóbulos vermelhos. Quando elas estão carregadas de oxigênio, dão ao sangue um tom vermelho vivo – o sangue arterial. Quando essa quantidade diminui e o plasma fica carregado com gás carbônico, a coloração do sangue passa para vermelho-escuro – o sangue venoso.



Sangue e seus componentes.

Também conhecidos como leucócitos, os glóbulos brancos são as células de defesa do nosso organismo. Participam do processo inflamatório (reação de defesa), dos processos alérgicos e dos imunológicos. Sua ação está relacionada com a destruição e eliminação de qualquer substância estranha que entre em nosso organismo, como partículas e microrganismos.

Por sua vez, as plaquetas são fragmentos celulares que participam do processo de coagulação sanguínea – mecanismo que interrompe a perda de sangue quando ocorrem lesões nos vasos sanguíneos.

O sangue é conduzido para todo o organismo pelos vasos sanguíneos, ou seja, passa pelas artérias, capilares e veias. As

substâncias carregadas pelo sangue, inclusive fármacos, devem atravessar as paredes dos capilares para chegarem às células.

Lembre-se:

Os elementos figurados do sangue são produzidos na medula óssea, tecido encontrado na cavidade interna de alguns ossos.



SISTEMA CARDIOVASCULAR

Formado pelo coração e pelos vasos sanguíneos, o sistema cardiovascular é responsável por bombear e distribuir o sangue para todo o organismo. É um sistema fechado, e o sangue contido no coração é bombeado para as artérias que, ao diminuírem sua espessura, modificam suas características e dão origem às arteríolas e aos capilares.

A partir desse processo, os capilares se unem e modificam sua estrutura, dando origem às vênulas e depois às veias, que direcionam o sangue novamente ao coração.

Como sua função está relacionada com a distribuição do sangue, é importante que o sistema cardiovascular permita a comunicação entre o sangue e as células. Essa comunicação ocorre nos capilares, cuja parede permite a entrada e a saída de substâncias – seja de nutrientes para as células, fármacos ou substâncias que devam ser eliminadas do organismo.

A função do coração é bombear o sangue, e sua estrutura é formada por músculo estriado cardíaco, que permite que o sangue seja impulsionado às artérias e direcionado primeiramente aos pulmões, onde recebe o oxigênio proveniente da respiração (pequena circulação ou circulação pulmonar). Após esse processo, o sangue arterial retorna ao coração, de onde é direcionado para todo o organismo, entregando o oxigênio para as células e recolhendo o gás carbônico, para então fazer o caminho de volta ao

coração (grande circulação ou circulação sistêmica) e iniciar o processo novamente. A força que o coração faz para impulsionar o sangue às artérias, a frequência com que realiza esse bombeamento (frequência cardíaca), a quantidade de sangue bombeado e a passagem do sangue pelos vasos sanguíneos são responsáveis pela pressão arterial, que garante que o sangue seja distribuído para todo o organismo.

SISTEMA RENAL

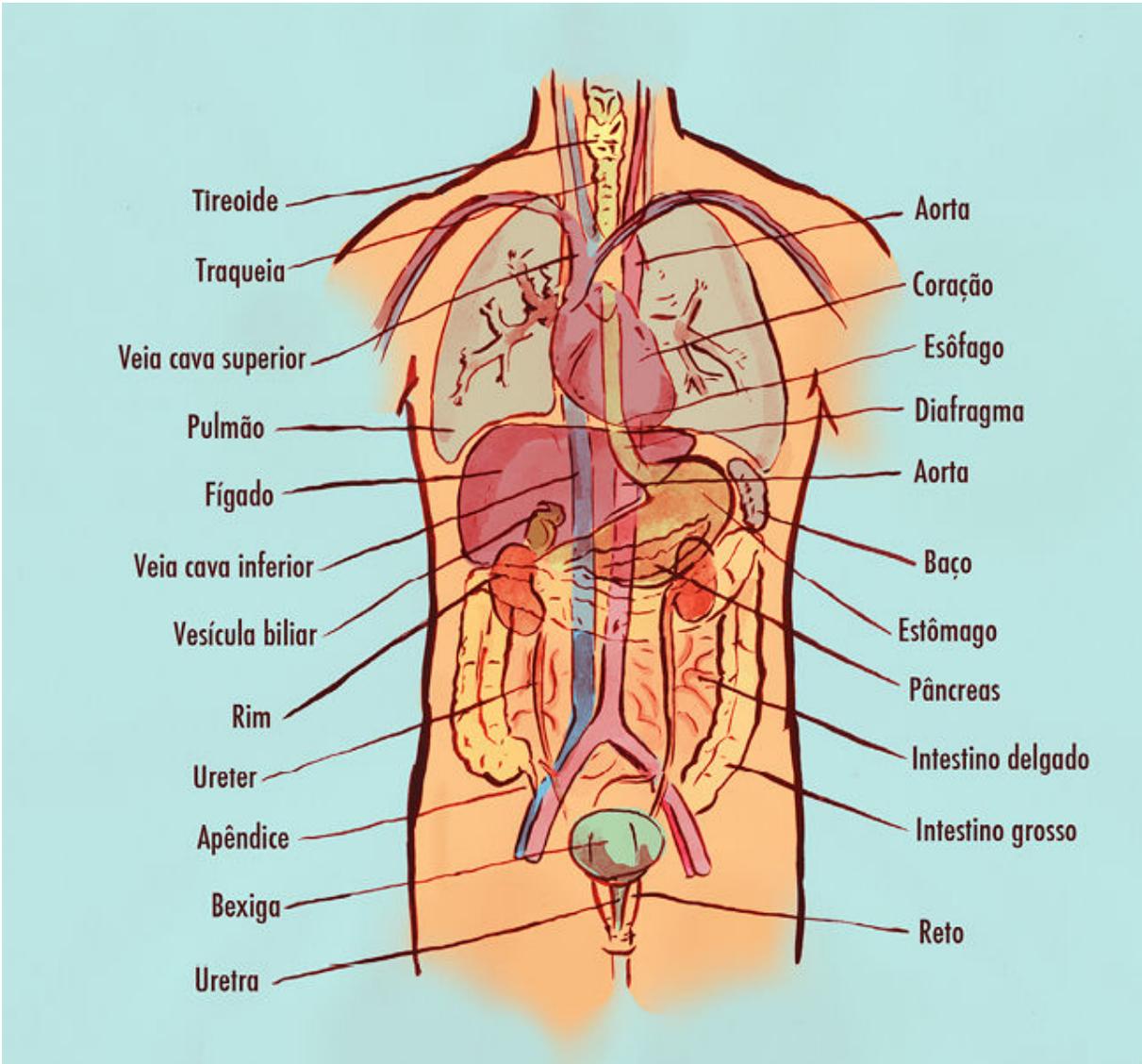
O sistema renal é responsável por remover as substâncias que não são mais necessárias ao organismo (produtos finais do metabolismo) e por controlar a quantidade de íons e outras substâncias nos líquidos corporais. É composto por dois rins, dois ureteres, bexiga e uretra.

O sangue, quando passa pelos rins, é filtrado e nesse momento é formada a urina, que contém água e todas as substâncias a serem excretadas. A urina é conduzida para a bexiga por meio dos ureteres (um de cada rim), onde fica armazenada até o momento de sua eliminação, quando é transportada pela uretra. Durante a filtração do sangue é controlada sua quantidade de água e, com isso, o volume de sangue. Dessa forma, o sistema renal participa do controle da pressão arterial. Quando ela aumenta, os rins podem elevar a quantidade de água excretada e, assim, diminuir o volume de sangue e, conseqüentemente, a pressão arterial. O processo contrário também pode ocorrer.

SISTEMA RESPIRATÓRIO

Formado por nariz, laringe, traqueia, brônquios e pulmões (bronquíolos e alvéolos), esse sistema é responsável por conduzir o ar do meio externo até os alvéolos. A respiração ocorre pela alternância entre a inspiração e a expiração. Na primeira, o ar rico em oxigênio é conduzido aos pulmões até chegar aos alvéolos, enquanto na segunda o ar rico em gás carbônico (depois da troca gasosa) é conduzido de volta para o meio externo. Esses dois processos acontecem de forma sequencial, pois o caminho de

entrada e saída do ar é o mesmo. O diafragma é um músculo localizado abaixo dos pulmões; sua contração e relaxamento são essenciais para a inspiração e a expiração.



Representação dos órgãos do corpo humano.

SISTEMA DIGESTÓRIO

O sistema digestório é um sistema complexo que realiza diversas funções. Para facilitar o seu estudo, pode-se dividi-lo em trato digestório e órgãos digestórios acessórios. O trato digestório forma-se a partir da boca e inclui a faringe, o esôfago, o estômago, o

intestino delgado, o intestino grosso e o reto, finalizando no ânus. Essa composição permite ao sistema receber os alimentos (boca), conduzi-los até o estômago (esôfago), digeri-los para que sejam aproveitados os nutrientes (estômago), absorver os nutrientes para que cheguem à corrente sanguínea (intestino delgado e em menor extensão o intestino grosso) e eliminar as partes não digeríveis por meio das fezes (intestino grosso, reto e ânus).

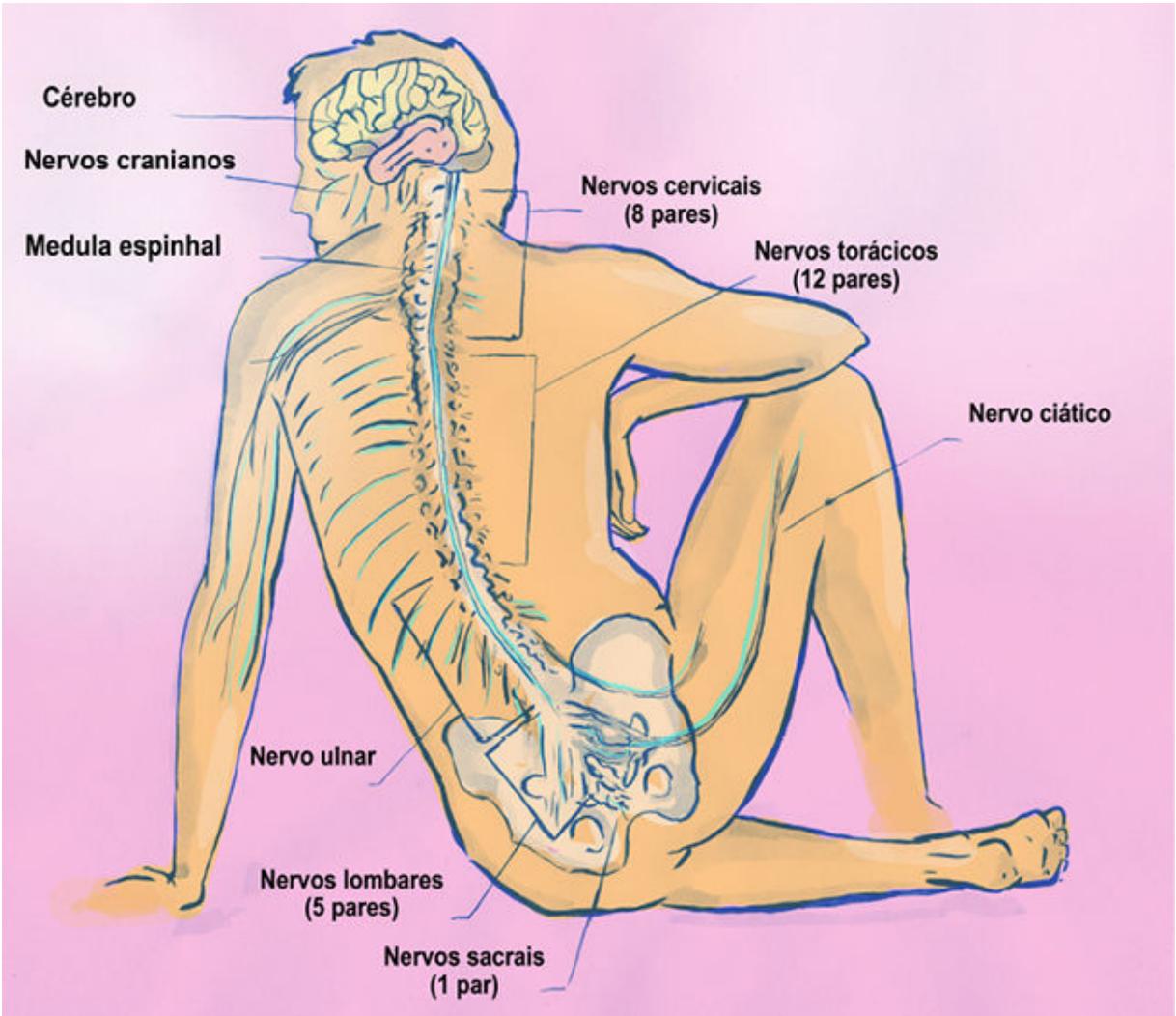
Os órgãos acessórios, localizados fora do trato digestório, contribuem para essas funções e ainda acrescentam outras a esse sistema. São eles: o fígado, a vesícula biliar, o pâncreas e as glândulas salivares. O fígado exerce muitas funções, entre elas a secreção da bile, que fraciona e promove a absorção das gorduras. Ela é armazenada e concentrada na vesícula biliar e liberada no intestino delgado para exercer suas funções. O fígado, além de outras funções, também é responsável pela metabolização de toxinas e substâncias que precisam ser eliminadas do organismo, inclusive alguns fármacos. O pâncreas secreta enzimas digestivas que são liberadas no intestino delgado e secreta hormônios importantes como a insulina.

SISTEMA NERVOSO

Responsável pelo controle e coordenação das funções de todos os sistemas do organismo, o sistema nervoso também recebe estímulos externos, interpreta-os e desencadeia respostas. Pode ser dividido em Sistema Nervoso Central (SNC) e Sistema Nervoso Periférico (SNP). O SNC inclui o encéfalo (cérebro, cerebelo, tronco encefálico e diencefalo) e a medula espinhal. O SNP inclui os nervos cranianos, os nervos espinhais, os gânglios e as terminações nervosas.

O SNP é responsável por conduzir as informações recebidas do meio externo para o SNC e as informações geradas no SNC para o organismo de forma geral. Já o SNC apresenta uma série de funções específicas em cada uma de suas estruturas relacionadas com a coordenação e o controle do organismo. O funcionamento do

cérebro, de maneira geral, está relacionado com o controle motor, as percepções, o comportamento e as ideias.



Representação do sistema nervoso: central e periférico.

SISTEMA ENDÓCRINO

Formado pelas glândulas endócrinas, participa da regulação e integração das funções de todo o organismo. As glândulas endócrinas produzem hormônios que são liberados na corrente sanguínea, exercendo suas funções em órgãos de outros sistemas. As principais glândulas endócrinas são: a hipófise, a tireoide, as suprarrenais, o pâncreas (já citado no sistema digestório) e as

gônadas (ovários e testículos). Cada glândula secreta um hormônio diferente, que exercerá funções específicas.

SISTEMA MUSCULAR E ESQUELÉTICO

Esse sistema engloba os músculos, os tendões, os ligamentos, os ossos, as cartilagens, as articulações e as bolsas. São estruturas que em conjunto garantem a sustentação e a movimentação do corpo humano. Também realizam outras funções, como armazenar e liberar minerais para o sangue (por exemplo, cálcio), participam da produção dos elementos figurados do sangue, reservam energia (músculos) e geram calor (regulagem da temperatura corporal).

SISTEMA IMUNOLÓGICO E LINFÁTICO

Relacionado ao sangue e ao sistema cardiovascular, esse sistema é responsável pela defesa do organismo. Inclui os órgãos linfoides, a medula óssea, o timo, os linfonodos e o baço, os vasos linfáticos e a linfa. A linfa é um líquido claro que banha os tecidos corporais e é transportada pelos vasos linfáticos.

SISTEMA REPRODUTOR MASCULINO E FEMININO

Homens e mulheres podem ser diferenciados fisicamente por apresentarem características físicas distintas que se desenvolvem, em parte, pela presença de hormônios de cada sexo. Nas mulheres, são produzidas quantidades mais elevadas de estrogênio e progesterona e, nos homens, de testosterona. As glândulas que produzem esses hormônios estão relacionadas com o sistema genital. Nos homens, as principais estruturas do sistema genital são: pênis, escroto e testículos; nas mulheres: vagina, colo do útero, útero, tubas uterinas e ovários.

Vias de administração e formas farmacêuticas

Você já deve ter reparado que para um mesmo medicamento podem existir várias apresentações diferentes. A dipirona, por

exemplo, é encontrada em comprimidos, comprimidos dispersíveis, solução oral, xarope, solução injetável ou supositório. O médico escolhe o medicamento indicado para o tratamento de um paciente e também a *via de administração* mais adequada para o caso. Ela é o caminho pelo qual um fármaco é colocado em contato com o organismo.

Existem várias vias de administração possíveis, e todas colocam o fármaco em contato com o organismo para produzir dois tipos de efeito:

- ⊙ **EFEITO LOCAL:** ocorre quando o medicamento é aplicado diretamente no local onde fará efeito, sem depender da presença do fármaco na corrente sanguínea para a ação esperada. Por exemplo, uma pomada cicatrizante faz efeito apenas na ferida onde for aplicada. Se existirem outras feridas, a pomada deve ser aplicada sobre todas elas.
- ⊙ **EFEITO SISTÊMICO:** ocorre quando o medicamento é colocado em contato com o organismo e o fármaco entra na corrente sanguínea para chegar ao local de ação. Nesse caso, o fármaco entra em contato com todos os sistemas do organismo, podendo interagir em diversos locais. Por exemplo, um comprimido com relaxante muscular provocará um alívio da dor em todos os músculos e não apenas em um músculo específico.

Para que o medicamento possa ser utilizado por uma determinada via de administração ele deve estar em uma forma farmacêutica adequada.

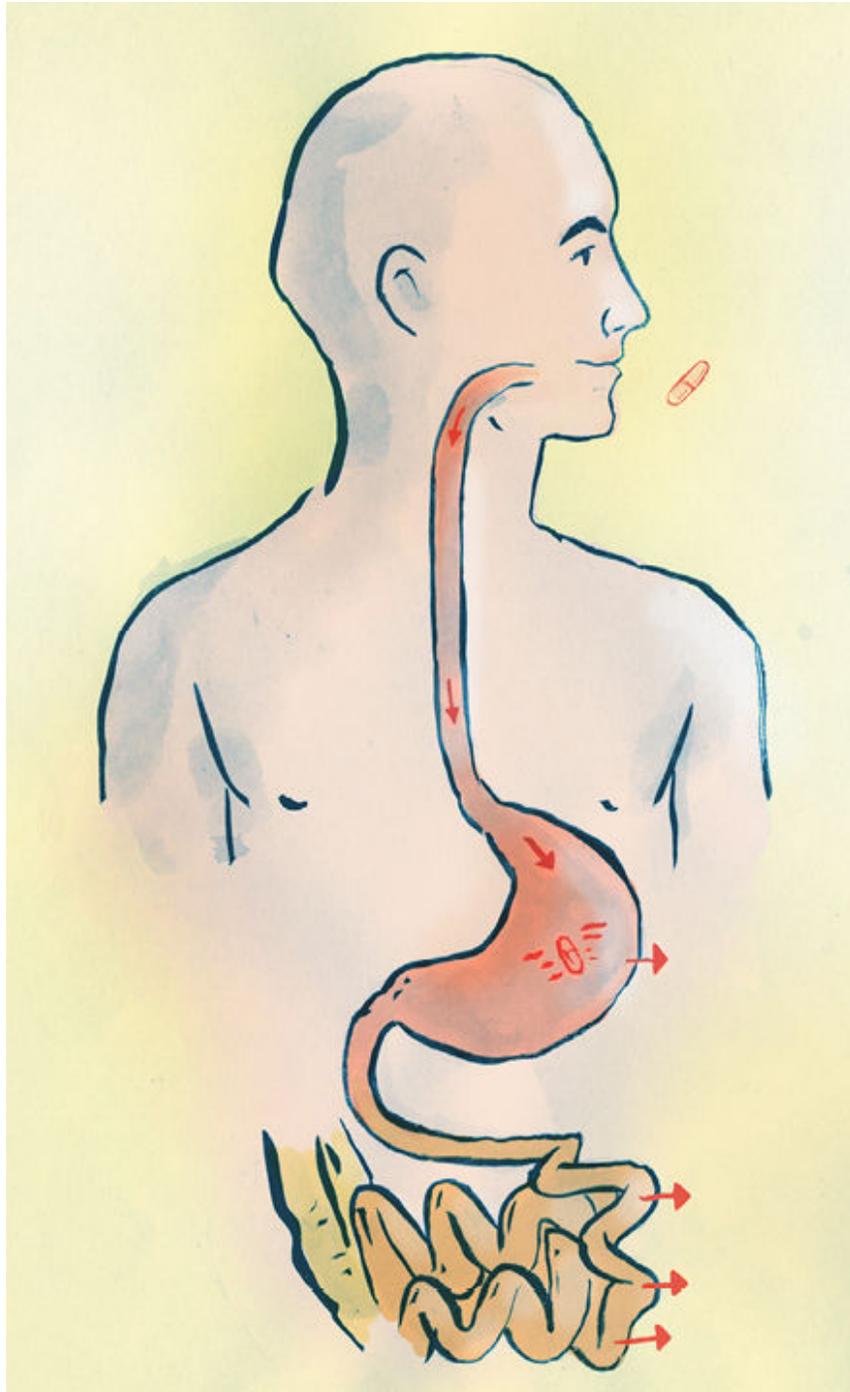
A **FORMA FARMACÊUTICA** é o estado final de apresentação dos princípios ativos farmacêuticos após uma ou mais operações farmacêuticas executadas com a adição ou não de excipientes apropriados, a fim de facilitar a sua utilização e obter o efeito terapêutico desejado. As formas farmacêuticas são desenvolvidas de maneira a:

- ⊙ proteger o princípio ativo da ação de fatores ambientais e durante seu percurso pelo organismo;
- ⊙ facilitar a administração do fármaco;
- ⊙ permitir e favorecer a interação do princípio ativo com o organismo;
- ⊙ garantir a precisão da dose;
- ⊙ mascarar características desagradáveis como sabor e odor.

VIA ORAL (VO)

A via oral é uma das mais utilizadas e, em geral, a preferida pelos pacientes. Nela, o medicamento é colocado na boca e deglutido (engolido), seguindo pelo esôfago até chegar ao estômago. No estômago, o medicamento se mistura com o suco gástrico, e o fármaco fica livre para entrar na corrente sanguínea, ocorrendo a absorção. A absorção dos fármacos na via oral pode acontecer no estômago, mas a maioria deles segue do estômago para o intestino e é absorvida em sua primeira porção, o duodeno.

Podem-se organizar as formas farmacêuticas utilizadas pela via oral em dois grupos: *sólidas* ou *líquidas*.

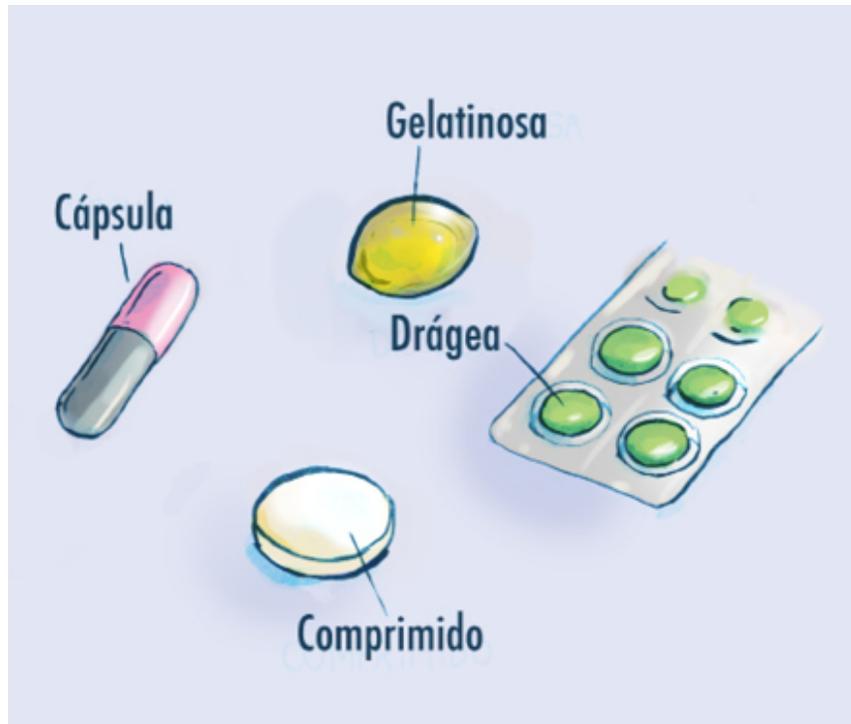


Representação do caminho percorrido por um comprimido na via oral até sua completa absorção.

» FORMAS FARMACÊUTICAS SÓLIDAS

Comprimidos

São formas farmacêuticas cilíndricas ou ovóides obtidas a partir da compressão de uma mistura de pós e que contêm uma dose única dos princípios ativos, podendo também possuir ou não excipientes. Os comprimidos são administrados pela via oral e desintegrados no estômago, ou seja, os ácidos presentes no suco gástrico os desmancham, liberando o fármaco para ser absorvido.



Formas farmacêuticas sólidas.

- ⊙ **COMPRIMIDOS REVESTIDOS:** alguns fármacos são sensíveis aos ácidos do estômago e podem ser destruídos se entrarem em contato com eles. Nesse caso, são produzidos em forma de comprimidos revestidos, isto é, com um revestimento que impede que o comprimido seja desintegrado no estômago, seguindo intacto até o intestino, onde, então, se desintegra.
- ⊙ **COMPRIMIDOS DE LIBERAÇÃO PROLONGADA:** para diminuir a frequência de utilização de um medicamento foram desenvolvidos os comprimidos de liberação prolongada, aqueles que apresentam revestimentos específicos para

permitir que os princípios ativos não sejam liberados de uma vez, mas aos poucos, proporcionando um efeito prolongado.

- ⊙ COMPRIMIDOS ORODISPERSÍVEIS: são dissolvidos na boca antes da deglutição.
- ⊙ COMPRIMIDOS MASTIGÁVEIS: produzem um sabor agradável na boca ao serem mastigados.
- ⊙ COMPRIMIDOS EFERVESCENTES: devem ser solubilizados em água antes da administração.

Cápsulas

São formas farmacêuticas constituídas por um envoltório de gelatina dura ou mole que pode ser preenchida por uma mistura de pós e, em alguns casos, por líquidos ou pastas. Assim como os comprimidos, as cápsulas são deglutidas e desintegradas no estômago. Para os princípios ativos sensíveis ao ácido do estômago existem as cápsulas revestidas (com proteção gastrorresistente), que são desintegradas apenas no intestino.

Drágeas

São comprimidos revestidos por várias camadas (podem ser de açúcar) que protegem o princípio ativo da umidade e da luz, ocultam características desagradáveis (como sabor e odor), facilitam a deglutição pelo paciente e ainda protegem o princípio ativo dos ácidos presentes no estômago. As drágeas também são desintegradas apenas no intestino.

Pós

São misturas de princípios ativos e excipientes dispensadas em grandes quantidades ou em porções individualizadas (por exemplo, em sachês). Devem ser solubilizados em água ou outros líquidos para a administração pela via oral.

Lembre-se:

Durante a dispensação, uma dúvida comum dos clientes é se os comprimidos podem ser cortados para facilitar a deglutição. Comprimidos revestidos, drágeas e comprimidos de ação prolongada nunca devem ser cortados, pois o revestimento garante a proteção do princípio ativo ou sua liberação prolongada. As cápsulas também não devem ser abertas ou misturadas com líquidos antes da administração, pois a estabilidade do princípio ativo pode ser alterada e seu efeito, prejudicado ou anulado. 

» **FORMAS FARMACÊUTICAS LÍQUIDAS**

As formas mais utilizadas são as soluções, as suspensões e os xaropes. Nelas, o princípio ativo já está solubilizado em um líquido.

Soluções

São formas farmacêuticas líquidas em que um ou mais princípios ativos estão completamente solubilizados ou dissolvidos no líquido, dando origem a uma mistura límpida e homogênea (com uma só fase). Podem ser utilizadas com copos medidores ou em gotas.

Suspensões

Nesse caso, os sólidos – incluindo-se o princípio ativo – não se dissolvem totalmente no líquido e, por isso, quando em repouso é possível vê-los separados do líquido – duas fases, uma sólida e outra líquida. As soluções devem sempre ser agitadas antes do uso para que os sólidos se misturem com o líquido, garantindo que o paciente receberá a quantidade correta de princípio ativo.

Xaropes

São formas farmacêuticas aquosas que contêm uma grande quantidade de açúcar em sua composição, geralmente a sacarose, o que garante um sabor adocicado. Não devem ser utilizados por pacientes diabéticos ou que precisam controlar a quantidade de açúcar na dieta. Atualmente já existem xaropes dietéticos com

edulcorantes em sua composição e que podem ser utilizados por pacientes diabéticos.

Lembre-se:



Para o mesmo medicamento, as soluções em gotas – e outras formulações líquidas – geralmente fazem efeito mais rápido do que os comprimidos, uma vez que o princípio ativo já está solubilizado em um líquido e não é necessária sua desintegração no estômago ou intestino (como acontece com comprimidos, cápsulas e drágeas).

VIAS PARENTERAIS

Também conhecidas como injetáveis, as vias parenterais não passam pelo trato digestório. As mais utilizadas são a intravenosa, a intramuscular, a subcutânea e a intradérmica, e a principal diferença entre elas é o local onde o medicamento é aplicado. Para todas elas deve-se utilizar um medicamento estéril, ou seja, sem a presença de partículas ou contaminação por microrganismos.

» VIA INTRAVENOSA (IV) OU ENDOVENOSA (EV)

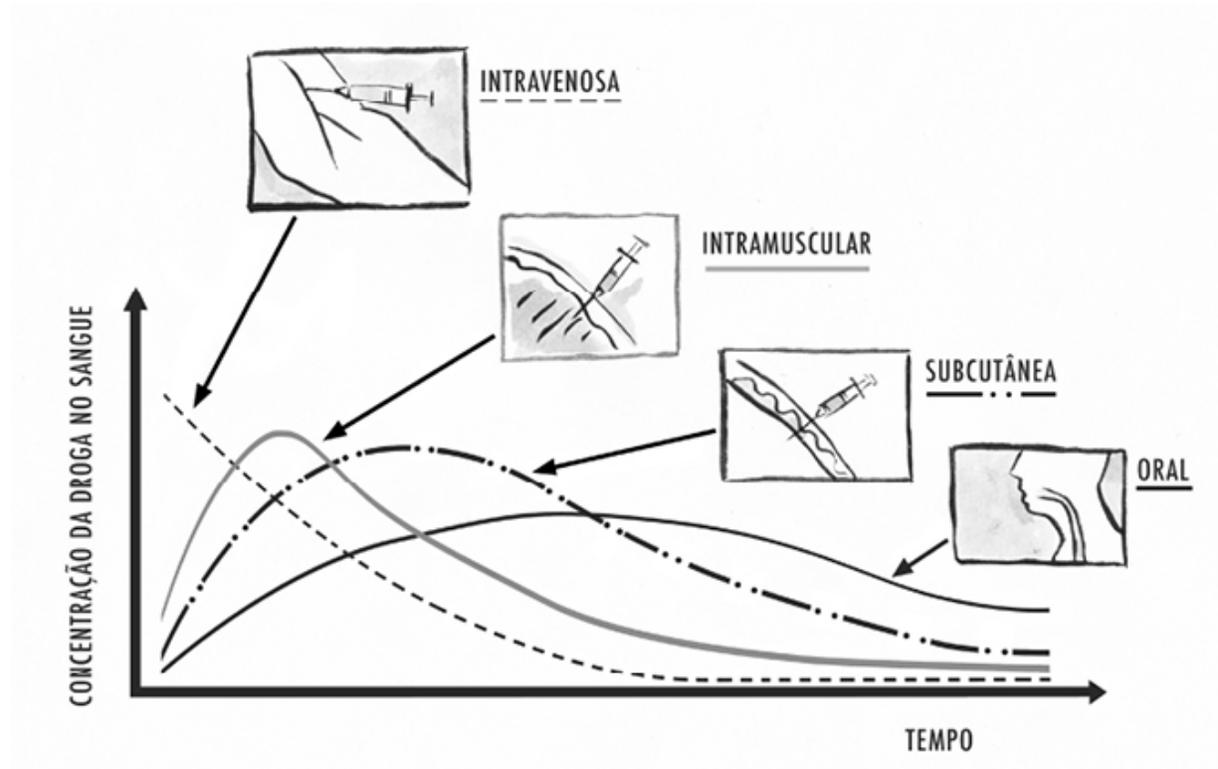
Nesta via o medicamento é aplicado em uma veia, indo diretamente para a corrente sanguínea. Logo, não há absorção, e o resultado é imediato.

» VIA INTRAMUSCULAR (IM)

Nesta via o medicamento é aplicado nos músculos, onde ocorre a absorção do fármaco. Como os músculos são muito vascularizados, o efeito é rápido, mas não imediato como na via intravenosa. A administração pode ser feita nos glúteos, no músculo deltoide (no braço) ou no músculo vasto lateral da coxa. Para a via intramuscular podem ser administradas *soluções* (aquosas ou oleosas) ou *suspensões*, incluindo-se *suspensões de liberação*

prolongada, ou seja, suspensões que ficam depositadas no músculo e liberam o fármaco gradualmente, permitindo um efeito prolongado do medicamento. Esse é o caso dos anticoncepcionais injetáveis que são aplicados uma vez ao mês ou uma vez a cada três meses.

Via de aplicação e concentração da droga



Comparação da quantidade de fármaco no organismo de acordo com a via de administração: via oral e vias parenterais.

» VIAS SUBCUTÂNEA (SC) E INTRADÉRMICA (ID)

Nestas vias o medicamento é aplicado em camadas da pele superficiais (intradérmicas) ou intermediárias (subcutâneas), e a absorção ocorre de forma gradual. Normalmente são mais utilizadas para a aplicação de vacinas. A via subcutânea é utilizada normalmente para a administração de medicamentos como insulina e anticoagulantes. O paciente pode até ser instruído pelo médico

para fazer a aplicação sozinho. São utilizadas nessas vias as *soluções e suspensões*.

OUTRAS VIAS DE ADMINISTRAÇÃO

» VIA SUBLINGUAL

Nesta via o medicamento é colocado embaixo da língua, podendo ser em forma de comprimidos sublinguais – facilmente desintegráveis – ou soluções – gotas. A mucosa sublingual é muito vascularizada e garante absorção rápida. Normalmente seu uso se dá em poucas situações e para poucos medicamentos, pois a absorção acontece de forma incompleta; parte do medicamento pode se misturar com a saliva e ser engolida. A via sublingual é usada, por exemplo, para a diminuição rápida da pressão arterial com comprimidos de captopril ou nifedipina.



Procedimento para o uso do medicamento sublingual.

Vantagens e desvantagens das vias de administração oral, parenterais, sublingual e retal.

Via de administração	Vantagens	Desvantagens
Via oral	Fácil administração: o paciente pode fazer a administração sem o auxílio de profissionais da saúde.	Depende da cooperação do paciente: o próprio paciente deve administrar o medicamento. Não é possível utilizar esta via de administração se o paciente estiver em coma, inconsciente ou se não aceitar o tratamento.
	Comodidade: geralmente o medicamento pode ser transportado pelo paciente à temperatura ambiente, o que facilita sua administração ao longo do dia.	Não deve ser administrada por pacientes com sensibilidade gástrica: por passar pelo trato gastrointestinal, pode irritar a mucosa do estômago ou do intestino.
	Economia: as formas farmacêuticas para via oral são em geral mais baratas do que as outras.	Pode causar transtornos gástricos: náuseas, vômito e diarreia.
	Segurança: é possível reverter os efeitos dos medicamentos utilizados caso seja identificado rapidamente que o paciente utilizou o medicamento errado ou em excesso.	Dificuldade de deglutição: as formas farmacêuticas sólidas devem ser evitadas em pacientes com dificuldade de deglutição. Alimentos: pode ser influenciada pela presença de alimentos no estômago ou interferir na digestão dos alimentos.

Via de administração	Vantagens	Desvantagens
Vias parenterais	Efeito rápido: por não passar pelo trato gastrointestinal, estas vias possibilitam um efeito rápido do medicamento, sendo que para a via intravenosa o efeito é imediato.	Desconforto: em geral os pacientes não se sentem confortáveis na utilização destas vias.
	Melhor aproveitamento da dose aplicada: na via intravenosa, todo o medicamento aplicado já estará na corrente sanguínea e, nas outras vias, o fármaco é quase completamente absorvido.	Invasivas: são utilizadas agulhas que perfuram várias camadas da pele para a aplicação do medicamento.
	Não depende da cooperação do paciente: é possível utilizar estas vias mesmo em pacientes inconscientes ou resistentes ao tratamento.	Riscos: dor, lesões ou infecções.
	Variedade de fármacos: podem ser utilizados por estas vias fármacos que são destruídos quando passam pelo estômago ou pelo intestino.	Aplicação restrita a profissionais capacitados: a aplicação é feita apenas por profissionais capacitados (com exceção da via subcutânea, mas o paciente deve ser orientado por um profissional capacitado).

Via de administração	Vantagens	Desvantagens
Via sublingual	Efeito rápido.	Não podem ser utilizadas substâncias irritantes ou com sabor desagradável.
Via retal	Pacientes inconscientes: pode ser utilizada em pacientes inconscientes ou que não cooperam com o tratamento.	Absorção irregular e incompleta.
	Adequada para efeito local.	Irritação: pode provocar irritação da mucosa retal.

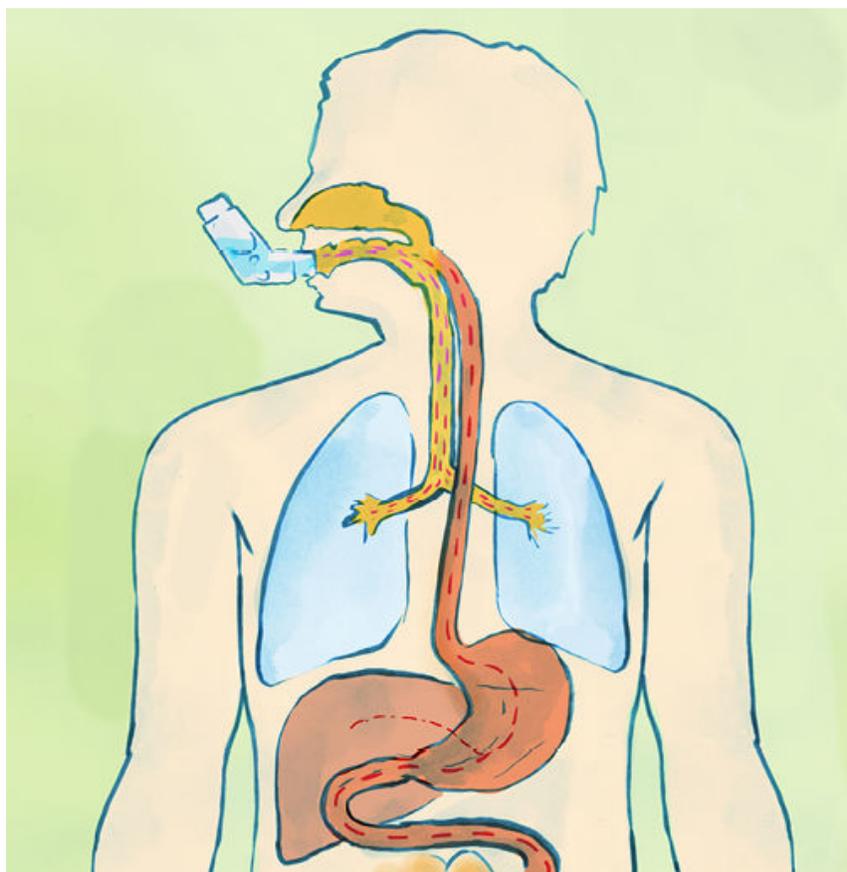
» **VIA RETAL**

Nesta via o medicamento é aplicado no reto, a porção final do intestino. São utilizados supositórios, formas farmacêuticas de consistência firme e forma cônica que se mantêm sólidas à temperatura ambiente e se dissolvem à temperatura corporal. A absorção nesse caso também não é completa, sendo utilizada quando o paciente está inconsciente, não coopera com o tratamento ou está vomitando (geralmente crianças). É uma via extremamente desconfortável e é mais utilizada para ação local, como os supositórios de glicerina, que estimulam a evacuação. Também pode ser utilizada para ação sistêmica, como os supositórios de dipirona.

» **VIA RESPIRATÓRIA**

Nesta via a administração é feita por meio da inspiração do medicamento pelo nariz ou pela boca. São utilizados principalmente medicamentos que têm ação local nos pulmões, como broncodilatadores em casos de crise de asma, com auxílio de dispositivos conhecidos como “bombinhas”. Podem ser utilizados pós, comprimidos ou soluções (aerossóis). É também a via de administração utilizada na inalação, quando o medicamento em

solução é nebulizado – o líquido é transformado em uma nuvem de vapor – por meio de um aparelho (nebulizador ou inalador). Em algumas situações, também pode ser utilizada para efeito sistêmico, como no caso dos anestésicos que são absorvidos na mucosa do pulmão.



Caminho percorrido pelo medicamento administrado por via respiratória.

» **VIA VAGINAL**

Nesta via o medicamento é aplicado diretamente na vagina para um efeito local. São utilizados nesse caso os óvulos, preparações semelhantes aos supositórios, mas com formato ogival, que também se mantêm sólidas à temperatura ambiente e se dissolvem à temperatura corporal. Outras formas farmacêuticas utilizadas são os comprimidos vaginais e cremes vaginais.

» **VIA TÓPICA**

Nesta via há a aplicação do medicamento diretamente na pele ou em mucosas - tecidos que revestem as cavidades, como a boca – para ação local, preferencialmente. Pela via tópica são utilizadas várias formas farmacêuticas, que podem ser líquidas, soluções e suspensões sólidas como os pós, ou semissólidas, como pomadas, pastas, géis e cremes.

As pomadas apresentam em geral ação lubrificante e protetora por conter grandes quantidades de base oleosa. As pastas são pomadas que contêm grandes quantidades de pós insolúveis. Os cremes são emulsões que contêm uma fase aquosa (à base de água) e uma fase oleosa (à base de óleo). Os géis apresentam uma característica mais aquosa, mas não conferem a mesma sensação de hidratação dos cremes.

Nesta via de administração estão incluídas as vias oftálmicas, com colírios e pomadas oftálmicas utilizadas na mucosa do olho e os produtos otológicos, como as soluções otológicas aplicadas diretamente no ouvido externo.

Lembre-se:

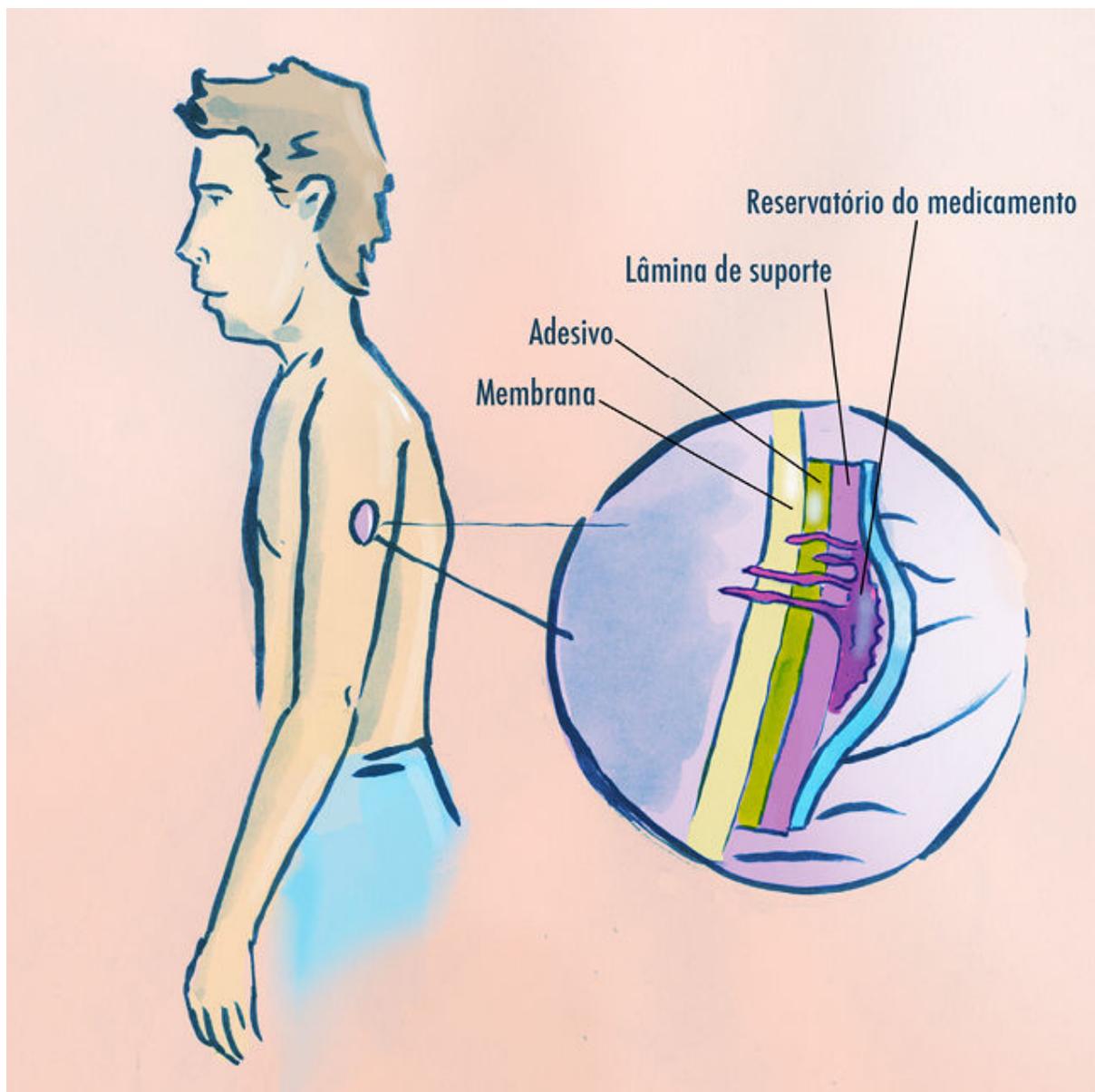
Durante a dispensação, algumas soluções oftálmicas apresentam também indicação para serem utilizadas no ouvido. Confirme sempre na bula do medicamento se essa utilização está prevista para o medicamento em questão. De forma geral, as soluções otológicas nunca têm indicações oftálmicas.



» **VIA PERCUTÂNEA OU TRANSDÉRMICA**

Nesta via a aplicação do medicamento é feita sob a pele para uma ação sistêmica. Não é uma via muito utilizada, pois poucos medicamentos têm a capacidade de atravessar todas as camadas da pele e entrar na corrente sanguínea. É o caso dos adesivos transdérmicos utilizados para reposição hormonal ou como

anticoncepcional que contêm o medicamento na cola que adere o adesivo à pele ou ainda em pequenas bolsas entre o adesivo e a camada de cola que fica em contato com a pele. O paciente deverá ter especial atenção durante a utilização desses adesivos, pois, se não estiverem bem aderidos a ela, não receberão a quantidade adequada do fármaco.



Absorção do medicamento administrado por via transdérmica.

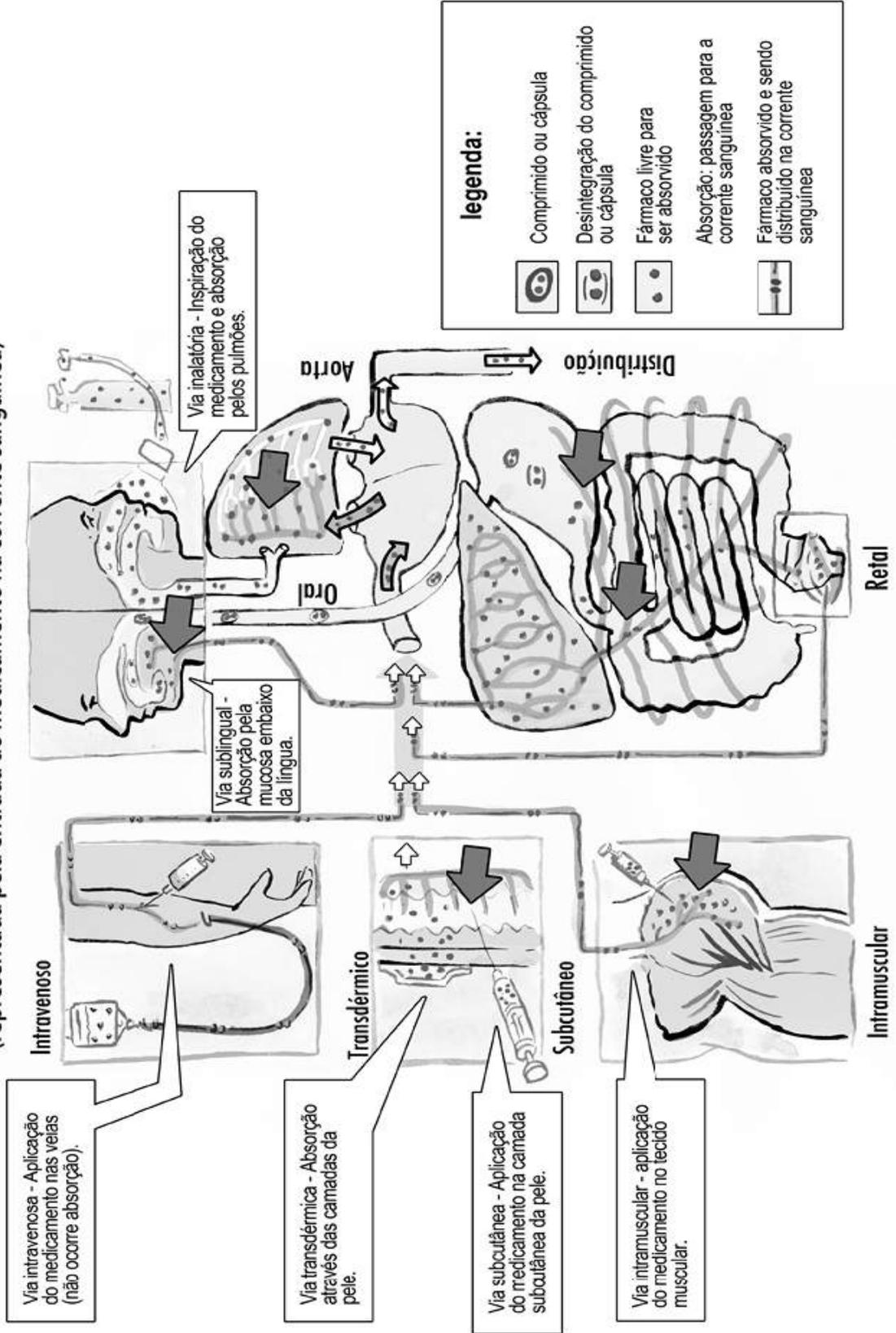
Formas farmacêuticas mais utilizadas para as principais vias de administração.

Via de administração	Principais formas farmacêuticas
Via oral	Comprimidos: comprimidos normais, comprimidos revestidos, comprimidos de liberação prolongada, comprimidos orodispersíveis, comprimidos mastigáveis e comprimidos efervescentes. Cápsulas: cápsulas, cápsulas gelatinosas moles e cápsulas revestidas. Drágeas Pós Soluções Suspensões Xaropes
Vias parenterais	Soluções aquosas (única forma farmacêutica para via IV) Soluções oleosas Suspensões Suspensões de liberação prolongada
Via sublingual	Comprimidos sublinguais Soluções (gotas)
Via retal	Supositórios
Via respiratória	Pós

	Comprimidos Soluções (aerossol)
Via vaginal	Óvulos Comprimidos vaginais Cremes vaginais
Via tópica	Soluções Suspensões Pós Pomadas Pastas Géis Cremes e loções
Via transdérmica	Adesivos transdérmicos

Cada via de administração tem suas características e formas farmacêuticas específicas para garantir a entrega do fármaco ao local apropriado, e a escolha é feita de acordo com as necessidades do paciente e sua adaptação. São levados em conta fatores como estado geral (se ele está consciente, hospitalizado ou se fará o tratamento em casa), contraindicações (gastrite ou alterações intestinais), tempo para ação do medicamento (efeito imediato ou tratamento a longo prazo) e ainda características do próprio fármaco. Em todos os casos, visa-se sempre à comodidade, segurança e necessidade do paciente.

Locais de absorção das principais vias de administração de medicamentos (representada pela entrada do medicamento na corrente sanguínea)



Via intravenosa - Aplicação do medicamento nas veias (não ocorre absorção).

Via transdérmica - Absorção através das camadas da pele.

Via subcutânea - Aplicação do medicamento na camada subcutânea da pele.

Via intramuscular - aplicação do medicamento no tecido muscular.

Via inalatória - Inspiração do medicamento e absorção pelos pulmões.

Via sublingual - Absorção pela mucosa embaixo da língua.

legenda:

- Comprimido ou cápsula
- Desintegração do comprimido ou cápsula
- Fármaco livre para ser absorvido
- Absorção: passagem para a corrente sanguínea
- Fármaco absorvido e sendo distribuído na corrente sanguínea

O que acontece com o medicamento depois da administração?

Quando se administra um medicamento, independentemente da via ou forma farmacêutica utilizada, o objetivo é sempre que o fármaco alcance o local de ação para provocar o efeito terapêutico esperado.

Mas o que acontece com o medicamento depois da administração? A farmacocinética é o ramo da farmacologia que estuda o movimento do fármaco dentro do organismo. Ela inclui o estudo das vias de administração, da ação do organismo sobre o fármaco e da quantidade de fármaco durante o tempo em que este permanece no organismo.

Para facilitar o estudo da farmacocinética, podemos dividi-la em quatro etapas: absorção, distribuição, biotransformação e eliminação. No decorrer do estudo dessas etapas, veremos que são processos dinâmicos e que durante e após a absorção as próximas três etapas podem ocorrer ao mesmo tempo.

ABSORÇÃO

Após a administração do medicamento, a primeira etapa que ocorre é a absorção, a passagem do fármaco do local onde foi administrado para a corrente sanguínea. Ela pode ocorrer em vários locais no organismo, dependendo da via de administração. O fármaco é absorvido aos poucos, tornando-se disponível para o organismo.

Local de absorção do fármaco de acordo com a via de administração.

Via de administração	Local de absorção
Oral	Intestino (estômago para alguns fármacos)
Intravenosa	Não há absorção
Intramuscular	Músculo
Subcutânea	Tecido subcutâneo
Intradérmica	Derme
Sublingual	Mucosa embaixo da língua
Respiratória	Bronquíolos
Retal	Mucosa no reto

As características dos fármacos também podem influenciar a absorção; alguns deles são absorvidos rapidamente, enquanto outros podem demorar dias para atingir seus níveis máximos (quantidade máxima de fármaco no sangue).

Outros fatores também podem influenciar a absorção ou a quantidade de fármaco absorvida:

- ⊙ **CARACTERÍSTICAS DO TGI (TRATO GASTROINTESTINAL):** para os medicamentos administrados por via oral, a absorção ocorre na maior parte no intestino delgado. Dessa forma, os pacientes que removeram parte do intestino podem ter a absorção prejudicada.
- ⊙ **PRESENÇA DE ALIMENTOS NO ESTÔMAGO:** a presença de alimento no estômago, principalmente alimentos sólidos ou ricos em gorduras, pode influenciar a velocidade de absorção de um fármaco. A maioria deles terá a velocidade de absorção diminuída, com algumas raras exceções. O mesmo ocorre pela presença de antiácidos no estômago ou nos casos de lentidão na motilidade (movimento) gastrointestinal.

- ⊙ **METABOLISMO DE PRIMEIRA PASSAGEM:** os vasos sanguíneos que irrigam o intestino delgado direcionam o fármaco absorvido para o fígado antes de ele chegar à circulação sistêmica. Ao passar pelo fígado, parte do fármaco poderá ser inativada, diminuindo a quantidade de fármaco que chega à circulação. Para esses fármacos deve-se utilizar uma dose maior ou evitar a via oral.
- ⊙ **DOR E ESTRESSE:** alterações fisiológicas que podem alterar o fluxo sanguíneo e o movimento do trato gastrointestinal, diminuindo a quantidade de fármaco absorvida.

DISTRIBUIÇÃO

Durante a absorção, o fármaco chega à corrente sanguínea e é distribuído, processo em que é conduzido pela circulação a todo o organismo. Nesse momento ele poderá chegar a seu local de ação e produzir seus efeitos, desde que esteja em sua forma livre. O sangue contém proteínas plasmáticas, como a albumina, e, se o fármaco tiver afinidade por essas proteínas, ligar-se-á a elas e ficará inativo. Enquanto o fármaco estiver ligado às proteínas, não poderá interagir com seu local de ação.

BIOTRANSFORMAÇÃO

Na biotransformação ou metabolização, o fármaco sofre uma série de reações e transformações com o objetivo de deixá-lo mais hidrossolúvel (solúvel em água), característica essencial para sua eliminação do organismo. Durante a biotransformação, o fármaco é transformado em metabólitos ativos ou inativos. Os inativos deixam de exercer o efeito terapêutico e continuam na circulação até serem eliminados, enquanto os ativos continuam fazendo efeito.

Existe também a possibilidade de o fármaco administrado ser inativo e, após ser biotransformado, dar origem a metabólitos ativos que então realizarão o efeito terapêutico, é o caso dos profármacos. A biotransformação ocorre principalmente no fígado, que contém complexos enzimáticos responsáveis pelas reações da transformação. No entanto, ela também pode ocorrer em menor

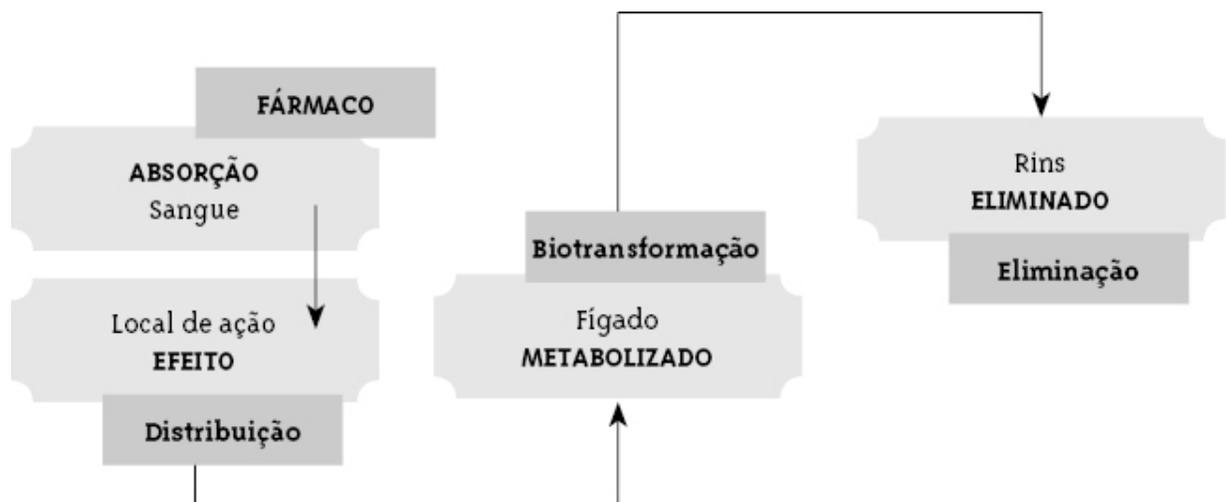
extensão nos pulmões e nos rins. Os fatores que influenciam a biotransformação são:

- ⊙ **DOENÇAS HEPÁTICAS:** como a biotransformação ocorre em grande parte pela ação das enzimas hepáticas sobre os fármacos, caso o funcionamento do fígado esteja comprometido, poderá ocorrer uma diminuição da biotransformação.
- ⊙ **IDADE:** pode influenciar a capacidade do fígado em realizar a biotransformação. Crianças têm o fígado em desenvolvimento, e idosos podem apresentar diminuição na capacidade funcional do órgão. Nesses casos, pode ser necessário o ajuste da dose administrada.
- ⊙ **INIBIÇÃO OU INDUÇÃO ENZIMÁTICA:** alguns fármacos e substâncias podem inibir ou estimular o trabalho das enzimas hepáticas, alterando sua capacidade de biotransformação. São os inibidores enzimáticos – como o suco de toranja – e indutores enzimáticos – como a nicotina – respectivamente. Ao estimular a atividade das enzimas, o metabolismo se dá de forma mais rápida, diminuindo o tempo em que o fármaco permanece no organismo. Ao inibir a atividade das enzimas, o metabolismo funciona de forma mais lenta, aumentando o tempo em que o fármaco permanece no organismo e, conseqüentemente, também a sua ação e a possibilidade de ocorrerem reações adversas.
- ⊙ **COMPETIÇÃO NO METABOLISMO:** quando dois ou mais fármacos que dependem da biotransformação no fígado são utilizados em conjunto, pode ocorrer competição no metabolismo. Isso acontece na ocasião em que essas substâncias dependem dos mesmos complexos enzimáticos para a metabolização – enquanto as enzimas estão realizando a biotransformação de uma das substâncias, a outra não será biotransformada e permanecerá ativa na corrente sanguínea.

ELIMINAÇÃO

Na etapa da eliminação ou excreção, os metabólitos ou o fármaco inalterado, se tiverem as características necessárias, serão eliminados do organismo. Grande parte dos metabólitos é eliminada pelos rins por meio da urina. No entanto, ela ocorre também pelos pulmões, fezes e por meio das glândulas exócrinas (sudoríparas, salivares e mamárias).

Alguns fármacos podem ser eliminados pelas glândulas mamárias, ou seja, pelo leite materno. Mulheres em fase de amamentação devem sempre utilizar medicamentos com o acompanhamento do médico, pois têm a chance de transferir o fármaco ou seus metabólitos para a criança.



Representação da ação do fármaco após a administração de um medicamento.

Alguns conceitos importantes relacionados à farmacocinética:

- **TEMPO DE MEIA-VIDA:** tempo necessário para que metade do fármaco absorvido seja eliminada do organismo. Importante para determinar a posologia ou a frequência de utilização do medicamento. Um fármaco que tenha meia-vida plasmática de 2 horas não será completamente eliminado em 4 horas. Isso acontece porque ele é eliminado gradualmente; se administrado pela via oral, pode demorar de 4 a 5 meias vidas para ser

completamente eliminado do organismo. E o tempo de meia-vida pode variar muito de acordo com o tipo de fármaco, alguns podem levar dias para serem completamente eliminados do organismo.

- **INÍCIO DE AÇÃO:** intervalo de tempo entre a administração do medicamento e o início dos efeitos terapêuticos. Pode ser influenciado por características do fármaco, pela via de administração e pela forma farmacêutica.
- **CONCENTRAÇÃO MÁXIMA:** quantidade máxima de fármaco no sangue. É alcançada quando ocorre um equilíbrio entre a velocidade de absorção e a velocidade de eliminação do fármaco.
- **DURAÇÃO DA AÇÃO:** tempo durante o qual o fármaco produz seu efeito terapêutico.

Os medicamentos e seus efeitos

Normalmente relacionamos os medicamentos que conhecemos com seus efeitos terapêuticos. Por exemplo: o paracetamol é analgésico e antitérmico, o diclofenaco é anti-inflamatório, e a amoxicilina é antibiótico. Mas como esses fármacos provocam os efeitos esperados?

Uma vez na corrente sanguínea, os fármacos percorrem todo o organismo e interagem com vários tecidos e células diferentes. Se houver afinidade – se as moléculas do fármaco interagirem com moléculas específicas nas células –, modificarão uma função bioquímica ou fisiológica em curso e então provocarão uma alteração que desencadeia o efeito terapêutico.

A farmacodinâmica é o ramo da farmacologia que estuda os locais onde os fármacos podem interagir, a forma como interagem com esses locais (mecanismo de ação), a relação entre a quantidade de fármaco (dose) e os efeitos provocados e, ainda, os efeitos e variação das respostas de acordo com as características do organismo. De forma geral, os fármacos não são capazes de provocar novas funções no organismo, sempre provocam modificações em funções que já existem.

Interação do medicamento com o organismo

Quando o fármaco chega ao seu local de ação, ele interage com moléculas específicas da célula, provocando uma alteração que desencadeia uma série de reações e o efeito do fármaco. A forma como eles produzem essas alterações é chamada de mecanismo de ação.

O fármaco deve alterar uma função bioquímica ou fisiológica existente de forma específica. A maioria dos fármacos se ligará a proteínas existentes nas células para realizar seus efeitos. Essas proteínas podem ser enzimas, proteínas transportadoras, canais iônicos e receptores. Em geral, cada fármaco tem afinidade por

apenas um dos tipos de proteínas citados; a afinidade por cada tipo leva a alterações diferentes.

ENZIMAS

Enzimas são proteínas que catalisam reações bioquímicas, e sua ação garante muitas das funções desempenhadas pelo organismo. Ao interagir com uma enzima, o fármaco pode inibi-la (inibidor enzimático), impedindo que a reação aconteça - caso dos anti-inflamatórios não esteroidais, como a nimesulida. Para diminuir as reações da inflamação, a nimesulida se liga a uma enzima específica, a ciclooxigenase, inibindo sua ação. A ciclooxigenase participa da produção de moléculas envolvidas na inflamação que provocam inchaço (edema) e dor, característicos desse processo. Ao inibir essa enzima, a nimesulida diminui as reações da inflamação e seus sintomas.

Os fármacos também podem agir como substrato falso para as enzimas, ou seja, “enganar” as enzimas, tomando o lugar das moléculas que seriam transformadas por elas, como a metildopa, fármaco utilizado para diminuição da pressão arterial em pacientes hipertensos.

PROTEÍNAS TRANSPORTADORAS

A entrada de substâncias na célula e sua saída são controladas de forma a garantir seu correto funcionamento. Nem todas elas conseguem atravessar a membrana celular, por isso precisam do auxílio de proteínas transportadoras, responsáveis por extrair substâncias de fora da célula e colocá-las para dentro ou vice-versa.

Alguns fármacos podem interagir com essas proteínas transportadoras inibindo ou impedindo o transporte de substâncias. É o caso do omeprazol, utilizado para o tratamento de úlceras gástricas. Ele exerce sua ação ao interagir com uma proteína transportadora responsável por aumentar a quantidade de ácido no estômago. Ao inibir a ação dessa proteína, a quantidade de ácido diminui.

CANAIS IÔNICOS

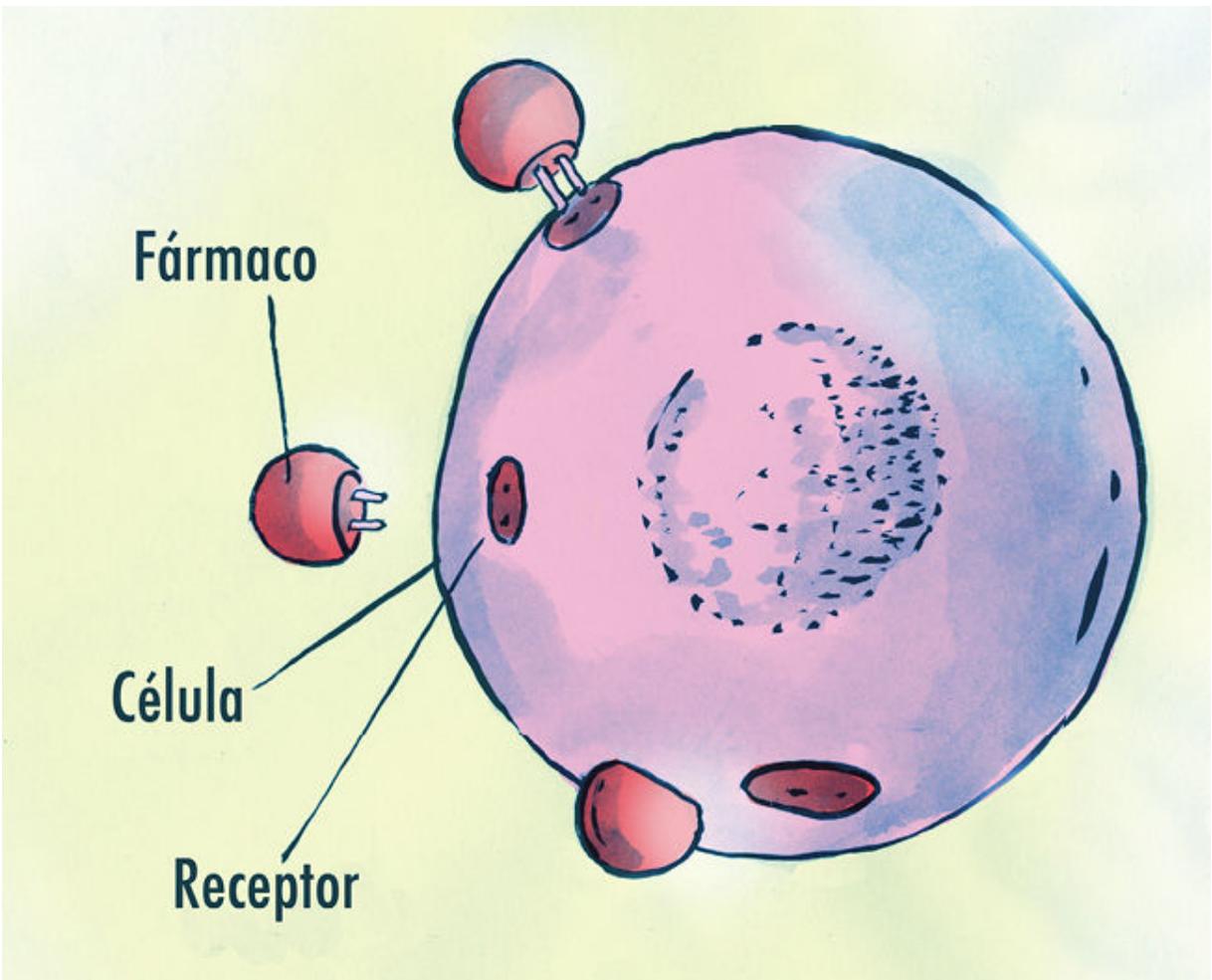
Outra forma de ocorrerem trocas entre o ambiente interno e o externo das células é através dos canais iônicos, proteínas que formam poros por atravessarem toda a membrana celular. Esses canais não estão sempre abertos e alguns fármacos podem bloquear ou modular (aumentar ou diminuir) a passagem de substâncias por eles. É o caso da amilorida, fármaco diurético, utilizado para o controle da hipertensão, que bloqueia canais iônicos presentes nos rins. Ao bloquear esses canais, ela aumenta a eliminação de sódio e água, diminuindo o volume de sangue e, conseqüentemente, a pressão arterial.

RECEPTORES

Receptores são proteínas presentes na membrana celular e dentro da célula. Eles participam da comunicação química responsável por coordenar o funcionamento do organismo como um todo. Recebem uma informação que chega à célula por meio de mensageiros químicos (hormônios, transmissores e outros mediadores) e provocam uma série de reações na célula.

Muitos fármacos realizam suas ações ao interagir com os receptores e podem ser classificados como agonistas ou antagonistas.

Os agonistas são fármacos que estimulam os receptores, causando respostas semelhantes às provocadas pelos mensageiros químicos do organismo. É o caso da insulina, medicamento utilizado para o controle da glicemia (quantidade de glicose no sangue) em pacientes diabéticos. Ela estimula os receptores que normalmente são estimulados pela insulina produzida pelo próprio organismo.



Representação de um receptor na membrana celular.

Em contrapartida, os antagonistas constituem fármacos com afinidade pelo receptor, mas não são capazes de estimulá-lo. Ao se ligarem ao receptor, impedem que os mensageiros químicos ou outros agonistas se conectem, interrompendo assim as respostas relacionadas com a ativação desses receptores. A ranitidina, por exemplo, é um fármaco antagonista que, ao se ligar a um receptor específico, diminui a quantidade de ácido produzida pelo estômago. É utilizada para o tratamento de úlceras no estômago e no duodeno e de gastrite.

Independentemente do mecanismo de ação de um fármaco, seu efeito só pode ocorrer se houver uma quantidade mínima dele disponível para interagir com o local de ação. Durante o estudo dos

fármacos e desenvolvimento do medicamento, é determinada a *dose*, quantidade adequada do fármaco que será capaz de produzir o efeito terapêutico esperado. Ela pode variar de acordo com a patologia e com o paciente e é sempre específica para um determinado fármaco, por isso é tão importante a prescrição do medicamento pelo médico.

Existem ainda alguns conceitos importantes relacionados com a interação e efeito do fármaco no organismo:

- ⊙ **EFICÁCIA:** resposta máxima que pode ser provocada pelo fármaco. Quanto maior o efeito provocado, maior a eficácia.
- ⊙ **POTÊNCIA:** quantidade necessária de um fármaco para se obter um efeito esperado. Quando se comparam dois fármacos, o mais potente é aquele que produz o mesmo efeito com uma dose menor. Quanto mais potente o fármaco, menor a dose necessária para se obter um efeito.
- ⊙ **JANELA TERAPÊUTICA:** variação da dose de fármaco necessária para se obter um efeito terapêutico. Determina a dose mínima necessária para o efeito esperado e a dose máxima. À medida que se aumenta a dose do fármaco, não necessariamente sua eficácia é aumentada.
- ⊙ **ÍNDICE TERAPÊUTICO:** intervalo de dose entre os efeitos esperados e as reações adversas. Estabelece a margem de segurança, ou seja, até quanto do fármaco pode ser utilizado sem aumentar os riscos para o paciente. Medicamentos com alto índice terapêutico possuem grande margem de segurança – a dose pode variar bastante sem colocar o paciente em risco de efeitos tóxicos.

Lembre-se:

Medicamentos com baixo índice terapêutico possuem uma estreita margem de segurança, existe uma diferença pequena entre a dose efetiva e a dose tóxica. Para esses medicamentos deve-se garantir que o paciente utilize exatamente a dose



prescrita. Exemplos: ácido valproico, carbamazepina, digoxina e varfarina.

Devido ao grande risco que apresentam, sua manipulação obedece a critérios específicos determinados pela Anvisa.

Reações adversas, farmacovigilância e interações medicamentosas

Os medicamentos são utilizados para se obterem efeitos terapêuticos, porém uma pessoa pode apresentar reações adversas (efeitos colaterais) ou ainda passar por uma situação em que vários medicamentos foram utilizados em conjunto, ocasionando a perda de efetividade de um dos medicamentos. Você sabe por que essas situações acontecem?

Existe uma afinidade entre o fármaco e seu local de ação, no entanto, a maioria deles interage com outros locais além dos esperados para seus efeitos terapêuticos, o que leva à ocorrência de efeitos colaterais ou reações adversas. De acordo com a OMS (Organização Mundial de Saúde), Reação Adversa a Medicamentos (RAM) significa:

Qualquer resposta prejudicial ou indesejável e não intencional que ocorre com medicamentos em doses normalmente utilizadas no homem para profilaxia, diagnóstico, tratamento de doença ou para modificação de funções fisiológicas. (Anvisa, Anexo IV da Instrução Normativa nº 14/09)

Portanto, reação adversa é todo efeito provocado pelo fármaco durante um tratamento que seja prejudicial ou indesejável. Na bula dos medicamentos industrializados é possível consultar as principais reações adversas associadas ao uso do medicamento.

Esses efeitos indesejados podem estar relacionados com o mecanismo de ação do fármaco ou ainda com características

individuais do paciente.

Uma das reações adversas que pode ser citada está relacionada com as alterações gástricas que ocorrem com o uso do diclofenaco potássico, anti-inflamatório não esteroideal utilizado para tratar dor e inflamação. Muitos pacientes relatam dor de estômago durante o tratamento com esse fármaco, cujos efeitos terapêuticos ocorrem pela inibição da enzima ciclooxigenase, participante da produção de substâncias relacionadas com a inflamação.

Quando o diclofenaco potássico inibe essa enzima, há a diminuição da produção dessas substâncias, observando-se uma melhora dos sintomas da inflamação. Mas, como o fármaco não é específico para a enzima relacionada com a inflamação (não é seletivo para ela), inibe também outro tipo de ciclooxigenase que participa do controle da quantidade de ácido no estômago e, ao inibir essa enzima, aumenta a quantidade de ácido no estômago, provocando alterações gastrointestinais e dor de estômago.

As reações adversas relacionadas ao mecanismo de ação do fármaco aumentam de intensidade de acordo com o aumento da dose do medicamento. Alguns pacientes podem aumentá-la durante o tratamento seguindo a orientação do médico e começar a apresentar reações adversas que não aconteciam previamente. Nesses casos, é importante orientá-los a relatar essas reações ao farmacêutico e ao médico, para que avaliem se será necessário diminuir a dose novamente ou se é possível prescrever outro medicamento.

Algumas reações adversas ocorrem com alguns pacientes, sem mesmo terem relação com o mecanismo de ação do fármaco. São as reações idiossincrásicas, que podem ter causas genéticas. As reações adversas podem ocorrer também por meio de reações alérgicas causadas pela utilização de um fármaco. Nesse caso, ocorre uma resposta imunológica; o organismo do paciente identifica o fármaco como uma substância estranha e reage, provocando sintomas semelhantes a uma alergia. A intensidade da reação alérgica pode variar desde uma reação na pele ou prurido (coceira) até um choque anafilático ou edema da laringe e bronquíolos, pondo em risco a vida do paciente.

Muitas das reações adversas são conhecidas durante o estudo dos fármacos, mesmo antes da sua comercialização ou utilização. Mas algumas reações adversas são conhecidas apenas depois de o medicamento estar no mercado.

Todos os profissionais da saúde devem estar atentos a possíveis reações adversas associadas ao uso de medicamentos, e, mesmo que não seja confirmada a relação entre a reação relatada pelo paciente e o uso do medicamento, o profissional deve relatá-la ao laboratório fabricante ou diretamente à Anvisa por meio dos centros de vigilância locais ou pelo sistema Notivisa (Sistema de Notificações em Vigilância Sanitária). A Notivisa também recebe relatos de desvios de qualidade dos medicamentos, suspeita de alteração ou irregularidade de um produto ou empresa, relacionada a aspectos técnicos ou legais e que poderá ou não causar dano à saúde individual e coletiva. Um exemplo de queixas técnicas são os desvios de qualidade de medicamentos, como uma cartela em que falta um comprimido ou alterações na cor das cápsulas.

Lembre-se:

As reações provocadas pela administração de uma dose muito grande do fármaco são consideradas reações tóxicas e estão relacionadas não apenas com o mecanismo de ação do fármaco, mas também com sua toxicidade.



INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS

É comum que na prescrição esteja indicado mais de um medicamento, que podem ou não alterar a ação do outro.

O médico, quando indica a utilização de dois ou mais medicamentos em conjunto, deve avaliar se existe a possibilidade de ocorrer interação medicamentosa. Trata-se de um evento clínico em que os efeitos de um fármaco são alterados pela presença de

outro fármaco ou de alimento e bebida ou, ainda, por algum agente químico ambiental.

As consequências das interações medicamentosas podem ser variadas e pode ocorrer diminuição ou anulação do efeito de um dos medicamentos; alterações na absorção, biotransformação ou eliminação; potencialização dos efeitos; adição de efeitos. No caso de um fármaco aumentar a absorção ou diminuir a eliminação de outro fármaco, existe risco de intoxicação e reações de toxicidade. Se as interações não forem identificadas pelos profissionais da saúde, o paciente é posto em risco.

Existem dois grupos que englobam grande parte das interações medicamentosas:

- ⊙ **INTERAÇÕES FARMACOCINÉTICAS:** quando um dos fármacos modifica a cinética do outro. Por exemplo, no caso de um fármaco ou alimento que diminui a absorção de outro fármaco ou, ainda, aumenta sua biotransformação, ocorrerá uma diminuição do nível plasmático e redução ou anulação do efeito terapêutico. Mas, se ocorrer um aumento muito grande da absorção ou diminuição da biotransformação, o nível plasmático aumenta e pode provocar toxicidade. É o que ocorre quando se utiliza um medicamento antiácido em conjunto com aspirina, cuja absorção será aumentada.
- ⊙ **INTERAÇÕES FARMACODINÂMICAS:** quando um dos fármacos modifica a farmacodinâmica de outro fármaco. É o que ocorre quando são utilizados fármacos agonistas e antagonistas do mesmo receptor, um anula o efeito do outro.

É importante estar atento a todos os medicamentos que o paciente utilizará em conjunto e também orientá-lo sobre alimentos ou comportamentos que devem ser evitados. Isso inclui a utilização de medicamentos adquiridos sem prescrição médica, fitoterápicos e ainda o uso de bebidas alcoólicas e tabaco.

Todas as interações medicamentosas conhecidas e possíveis interações com alimentos e outras substâncias estão descritas na bula do medicamento.

Lembre-se:

Ao identificar uma possível interação medicamentosa, ou se tiver dúvidas sobre a utilização de medicamentos em conjunto, sempre chame o farmacêutico.



Principais classes terapêuticas

Existem muitas formas de organizar e classificar os fármacos. Na farmacologia podem-se organizá-los de acordo com seu mecanismo de ação ou com seus efeitos, agrupando-se os que agem de forma semelhante ou diferente (com mecanismos de ação diferentes) para provocar efeitos terapêuticos semelhantes. Essa é a classificação que será utilizada a seguir.

Optou-se por utilizar seu nome genérico – de acordo com a DCB (Denominação Comum Brasileira). Para saber os nomes comerciais que contêm esses princípios ativos, consulte o DEF (Dicionário de Especialidades Farmacêuticas) ou outros dicionários que apresentem a relação de todos os medicamentos comercializados.

ANALGÉSICOS E ANTITÉRMICOS

- ⊙ **FÁRMACOS:** ácido acetilsalicílico, paracetamol, dipirona e ibuprofeno.
- ⊙ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** alívio de dores leves a moderadas como dor de cabeça, dores musculares e dor de dente. Diminuição da temperatura em casos de febre. O ibuprofeno e o ácido acetilsalicílico também são indicados para a dismenorreia (cólicas menstruais). O ibuprofeno em doses maiores do que 400 mg exerce ação anti-inflamatória além da ação analgésica e antitérmica.
- ⊙ **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** o ácido acetilsalicílico diminui a capacidade de coagulação do sangue (afina o sangue), por isso não deve

ser associado com anticoagulantes orais (como a varfarina), e é contraindicado para pacientes com suspeita de dengue ou catapora. Pode ainda causar alterações no estômago, sendo contraindicado para pacientes com histórico de úlceras ou gastrite. A dipirona pode causar agranulocitose (alteração nos leucócitos), sendo contraindicada para pacientes com alterações sanguíneas ou da medula óssea. Não deve ser utilizada durante a gravidez e por crianças menores de três meses de idade.

O ibuprofeno não deve ser associado aos anticoagulantes orais ou hormônios tireoidianos (como a levotiroxina) e é contraindicado para pacientes com úlceras e sangramento intestinal, pacientes com alterações renais e crianças menores de seis meses de idade.

O paracetamol pode causar alterações hepáticas (no fígado) em doses elevadas, sendo contraindicado para pacientes com problemas no fígado ou usuários crônicos de bebidas alcoólicas. Deve-se observar a dose máxima diária, que não deve ser excedida e tampouco associada a outros medicamentos que também contenham paracetamol. Ele é conhecido por ser seguro para crianças e gestantes; no entanto, só deve ser utilizado por esses pacientes sob orientação médica.

Lembre-se:

Como os analgésicos e antitérmicos são medicamentos isentos de prescrição (MIPs), muitas vezes os clientes dependem da orientação no balcão para escolher o medicamento mais indicado para seu caso, tendo-se em vista as contraindicações de cada um, porém mulheres grávidas e



crianças só devem utilizar medicamentos com acompanhamento médico.

ANTIÁCIDOS

- ⦿ **FÁRMACOS:** hidróxido de magnésio, hidróxido de alumínio, simeticona e carbonato de cálcio.
- ⦿ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** neutralizam o ácido estomacal, melhorando os sintomas de indigestão ácida, azia, má digestão e refluxo gastroesofágico.
- ⦿ **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** podem interferir na absorção de todos os fármacos utilizados pela via oral se administrados ao mesmo tempo. O hidróxido de alumínio é contraindicado em caso de doença dos rins e dor abdominal aguda. O hidróxido de magnésio é contraindicado em caso de doença dos rins.

Lembre-se:

Os antiácidos são MIPs, e muitos pacientes dependem da orientação no balcão para utilizar esses medicamentos de forma correta e sem interferência na ação de outros tratamentos que estejam realizando em conjunto.



ANTIALÉRGICOS

- **FÁRMACOS:** dexclorfeniramina, hidroxizina, clemastina, fexofenadina, loratadina, desloratadina, cetirizina e levocetirizina.
- **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** diminuem os sintomas da alergia provocada por medicamentos, alimentos, vacinas ou

picadas de insetos. São indicados para o tratamento da rinite alérgica, asma alérgica, urticária e dermatite.

- **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** contraindicados para pacientes com insuficiência renal e hepática e mulheres no primeiro trimestre de gestação e durante a lactação (amamentação). Podem causar sonolência (efeito sedativo), por isso os pacientes devem ser orientados para evitar a condução de veículos e o trabalho com máquinas durante o tratamento. A fexofenadina, a loratadina e a cetirizina estão relacionadas com um efeito sedativo menor.

Lembre-se:



Os glicocorticoides, também classificados como anti-inflamatórios esteroidais, apresentam ação anti-inflamatória potente e ação antialérgica, sendo utilizados em inflamações crônicas, condições alérgicas e respiratórias. Devem ser prescritos com cautela e acompanhamento médico, pois seu uso prolongado pode alterar a produção de hormônios, causando reações adversas graves. Principais fármacos: betametasona, desonida, dexametasona e prednisolona.

ANTIASMÁTICOS

O tratamento da asma pode exigir uma combinação de diferentes medicamentos. Durante a crise, para diminuir a falta de ar, são utilizados os broncodilatadores.

- ⊙ **FÁRMACOS:** salbutamol, terbutalina e fenoterol.
- ⊙ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** agem nos bronquíolos provocando sua dilatação e melhorando a chegada de ar aos alvéolos. São utilizados nas crises de asma, bronquites e enfisema pulmonar. O salbutamol e o fenoterol podem ser

utilizados pela via inalatória, garantindo-se efeito praticamente imediato.

- ⊙ **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** as reações adversas mais comuns são tremores, taquicardia e arritmia. Essas reações estão relacionadas com a dose administrada.

ANTIBIÓTICOS

- ⊙ **FÁRMACOS:** amoxicilina, ampicilina, cefalexina, eritromicina, azitromicina, claritromicina e levofloxacino.
- ⊙ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** tratamento de infecções provocadas por bactérias. São indicados para diversos tipos de infecções, sendo que cada tipo de infecção é provocado por um tipo de bactéria diferente. O antibiótico deve ser específico para cada um desses tipos.

O tratamento deve respeitar a dose e a duração prescritas pelo médico. Se o paciente interromper o tratamento, bactérias mais resistentes podem sobreviver e se multiplicar, iniciando uma nova infecção. Essas bactérias podem não ser sensíveis ao mesmo antibiótico. O espectro de ação de um antibiótico se refere aos tipos de bactérias sensíveis ao fármaco. O clavulanato de potássio é uma substância que pode ser associada a alguns antibióticos para impedir a resistência bacteriana.

Lembre-se:

A dispensação de antibióticos deve seguir as regras determinadas na RDC nº 20/2011.



» INFECÇÃO OU INFLAMAÇÃO?

A inflamação é uma reação de defesa do organismo que ocorre como resposta à presença de substâncias estranhas, ao passo que a infecção é uma doença provocada pela presença de microrganismos em tecidos ou órgãos, levando a uma alteração nas funções e na fisiologia normal. Pode ser provocada por bactérias, vírus ou fungos. Como a inflamação é uma reação de defesa, normalmente é estimulada quando ocorrem infecções. No entanto, nem toda inflamação é provocada pela presença de microrganismos.

Para o tratamento de uma infecção provocada por bactérias que apresente também sintomas de inflamação (dor, inchaço e febre) pode ser necessário associar um antibiótico e um anti-inflamatório. Porém, se for utilizado apenas um anti-inflamatório – e houver infecção –, o quadro poderá ser agravado. No caso de a inflamação não estar associada à infecção e se for utilizado um antibiótico, o medicamento não auxiliará no alívio dos sintomas e poderá pôr o paciente em risco de reações adversas até mesmo de outras infecções.

Para o tratamento de infecções provocadas por vírus ou fungos, não é indicado o uso de antibióticos, mas de medicamentos específicos – antivirais e antifúngicos, respectivamente. Ao apresentar sintomas de inflamação (dor no local e febre), o paciente deve procurar um médico, que avaliará a ocorrência de infecção.

ANTICONCEPCIONAIS

Também conhecidos como pílulas, são medicamentos que contêm hormônios femininos sintéticos em sua composição para evitar a gravidez. Podem apresentar dois hormônios, um estrogênio e um progestogênio (anticoncepcionais combinados) ou ainda conter apenas o segundo (minipílulas). Hoje existem várias opções de hormônios e combinações com dosagens diferentes, sendo necessário o acompanhamento médico para identificação do tratamento mais eficaz de acordo com o perfil específico da mulher. Nenhum anticoncepcional garante 100% de eficácia e deve ser utilizado de acordo com a orientação do médico.

- ⊙ **FÁRMACOS:** etinilestradiol + levonorgestrel, acetato de ciproterona, gestodeno, acetato de noretisterona, desogestrel ou drospirenona (nos anticoncepcionais combinados).
- ⊙ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** indicados para evitar a gravidez ou patologias que envolvem a diminuição da quantidade de hormônios ou que se beneficiem do tratamento com hormônios, como alterações do endométrio, cistos e alguns tipos de câncer.
- ⊙ **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** podem causar alteração da pressão arterial e aumento do risco de tromboembolismo. Os anticoncepcionais combinados não devem ser utilizados por mulheres durante a amamentação. Deve-se avaliar em conjunto com o médico a melhor opção de tratamento de acordo com as características da mulher. De forma geral, podem interagir com antibióticos e antifúngicos, entre outros medicamentos.

Lembre-se:



Quando a paciente se esquece de tomar um comprimido, deve entrar em contato com o médico ou seguir as orientações do fabricante disponíveis na bula. Cada medicamento exige uma ação diferente de acordo com a semana do tratamento, com o número de comprimidos que foram esquecidos ou com o tempo decorrido desde a última administração. A utilização incorreta e o esquecimento diminuem a eficácia contraceptiva.

ANTIDIABÉTICOS

- ⊙ **FÁRMACOS:** metformina, glibenclamida, gliclazida, acarbose e pioglitazona.
- ⊙ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** normalizam a glicemia (quantidade de glicose no sangue). Indicados para o tratamento

do diabetes e diminuição de suas complicações.

- ⊙ CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS: todos os antidiabéticos orais são contraindicados para pacientes com alterações renais. A glibenclamida e a gliclazida estão relacionadas com o ganho de peso (estimulam o apetite) e não devem ser utilizadas em associação com anti-inflamatórios não esteroidais, bebidas alcoólicas e diuréticos. A metformina é frequentemente associada à perda de peso. A acarbose pode causar dores abdominais e flatulência.

» **INSULINA**

Utilizada para reposição ou complementação da insulina produzida pelo organismo. É administrada pela via subcutânea (ou intravenosa em ambientes hospitalares).

- ⊙ INSULINA REGULAR: apresenta ação rápida (cerca de 20 minutos) e curta (duração de 6 horas a 8 horas).
- ⊙ INSULINA NPH: ação intermediária (de 1 hora a 3 horas) com duração de 18 horas a 26 horas.
- ⊙ INSULINA PROTAMINA-ZINCO (SUSPENSÃO): ação prolongada, efeito reduzido durante as seis primeiras horas e duração de 28 horas a 36 horas.

A dose e a frequência de aplicação devem ser orientadas pelo médico de acordo com o tipo de diabetes, as condições e o peso do paciente. Existe risco de hipoglicemia (diminuição muito acentuada da quantidade de glicose no sangue) com doses maiores do que as indicadas.

A insulina é um hormônio produzido pelas células β do pâncreas. Uma de suas funções é participar da captação da glicose pela célula, que em conjunto com o oxigênio é essencial para que a célula produza energia. Deve ser conservada a uma temperatura entre 2 °C e 8 °C, inclusive durante o transporte. Não pode ser congelada e, por vezes, apresenta orientações diferentes para a conservação durante a utilização conforme o fabricante.

ANTI-HIPERTENSIVOS

A hipertensão arterial afeta mais de 20% da população brasileira e está relacionada com o aumento do risco de complicações cardiovasculares, cerebrovasculares e renais. Seu tratamento envolve, além de medicamentos, diminuição do sedentarismo, controle do peso, diminuição da ingestão de sódio (sal) e diminuição do estresse e do fumo.

Utilizados para o tratamento da hipertensão arterial, os anti-hipertensivos pertencem a classes farmacológicas variadas, provocando ação vasodilatadora direta ou indireta. Podem ser utilizados em conjunto com os diuréticos para melhorar a eficácia terapêutica.

- ⊙ FÁRMACOS: atenolol, propranolol, captopril, enalapril, losartana, verapamil e diltiazem.
- ⊙ AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS: agem sobre os vasos sanguíneos provocando dilatação (aumento do calibre dos vasos) e diminuição da pressão arterial. Podem também provocar vasodilatação de forma indireta. São indicados para o controle da pressão arterial em pacientes hipertensos. Alguns apresentam também ação antiarrítmica, sendo utilizados para o tratamento da arritmia cardíaca.
- ⊙ CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS: o atenolol e o propranolol são contraindicados para pacientes com asma. O captopril e o enalapril podem provocar tosse seca e distúrbios no paladar. O verapamil e o diltiazem podem provocar cefaleia.

DIURÉTICOS

- ⊙ FÁRMACOS: furosemida, hidroclorotiazida, clortalidona, amilorida e espironolactona.
- ⊙ AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS: agem sobre os rins, aumentando a excreção de água e sódio, o que diminui o volume sanguíneo e, conseqüentemente, a pressão arterial.

- ⊙ **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** a furosemida pode provocar perda de potássio, causando câimbra e arritmia. A hidroclorotiazida e a clortalidona apresentam risco menor de perda de potássio. A amilorida e a espironolactona não apresentam risco de perda de potássio.

ANTI-INFLAMATÓRIOS

- ⊙ **FÁRMACOS:** diclofenaco, piroxicam, meloxicam, nimesulida, celecoxibe e etoricoxibe.
- ⊙ **AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS:** ação anti-inflamatória, diminuem os sintomas da inflamação (dor e edema). Indicados para dor pós-operatória, lesões musculoesqueléticas, dismenorreia e outras condições inflamatórias.
- ⊙ **CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS:** podem causar efeitos adversos gastrointestinais e alterar a função hepática. Seu uso crônico está relacionado com lesões gástricas. São contraindicados para pacientes com úlcera péptica ativa e devem ser utilizados com cautela em pacientes com insuficiência renal ou hepática. O celecoxibe e o etoricoxibe apresentam menor incidência de efeitos adversos gastrointestinais, no entanto, são contraindicados para pacientes com problemas renais, hepáticos e cardíacos. Os anti-inflamatórios podem diminuir a eficácia de tratamentos anti-hipertensivos.

Lembre-se:

Hoje o celecoxibe e o etoricoxibe são medicamentos controlados (adicionados à Lista C1 da Portaria nº 344/1998). Para sua dispensação é exigida a Receita de Controle Especial em duas vias (com a retenção da receita).

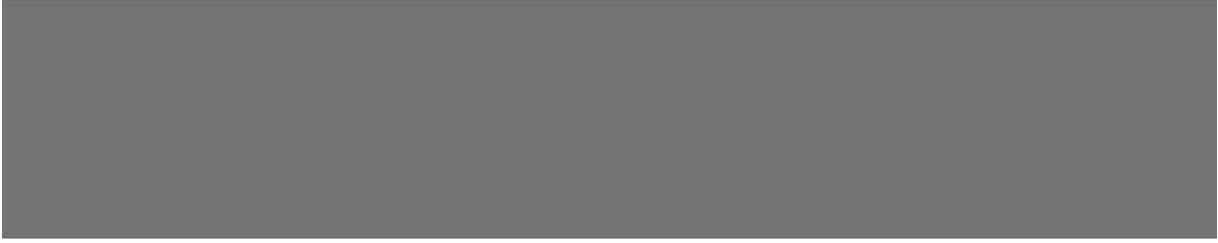


ANTILIPÊMICOS

- ⊙ FÁRMACOS: sinvastatina, lovastatina, atorvastatina, rosuvastatina e bezafibrato.
- ⊙ AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS: utilizados para diminuir e normalizar a quantidade de lipídios (gorduras) no sangue. Agem principalmente sobre o colesterol (LDL, o mau colesterol) e os triglicérides. Indicados para o tratamento das dislipidemias (aumento de colesterol e triglicérides no sangue), aterosclerose e doenças cardíacas relacionadas.
- ⊙ PRINCIPAIS CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS: devem-se respeitar as orientações de utilização para se garantir seu efeito (por exemplo, ingestão junto às refeições). Podem causar alterações gastrointestinais e dores musculares. Existe o risco aumentado de reações adversas quando utilizados em conjunto com alguns antifúngicos, antibióticos e anti-hipertensivos.

ANTIPARASITÁRIOS

- ⊙ FÁRMACOS: mebendazol, albendazol, metronidazol e praziquantel.
- ⊙ AÇÃO E INDICAÇÕES TERAPÊUTICAS: agem sobre parasitas (vermes), como protozoários e helmintos, que provocam infestações em seres humanos. As parasitoses podem causar sérias alterações que comprometem o funcionamento do organismo.
- ⊙ CONTRAINDICAÇÕES, REAÇÕES ADVERSAS E INTERAÇÕES MEDICAMENTOSAS: deve-se saber qual o parasita causador da parasitose para um tratamento adequado. As parasitoses podem ser evitadas adotando-se cuidados de higiene pessoal e com os alimentos. Nem todos os medicamentos podem ser utilizados por crianças, que devem ter o diagnóstico e o acompanhamento do médico. O mebendazol não deve ser utilizado por crianças menores de um ano.



3

Dispensação de medicamentos

As farmácias e as drogarias são os únicos estabelecimentos comerciais onde é permitida a comercialização e a dispensação de medicamentos no Brasil. É comum que a mídia trave discussões sobre a comercialização desses produtos em supermercados, como acontece em outros países. No entanto, reconhece-se que manter a comercialização em ambientes específicos de dispensação garante a saúde da população. É sempre necessária a presença do farmacêutico e de profissionais capacitados para dispensar e acompanhar os pacientes durante o tratamento com medicamentos.

Os profissionais devem entender o que é dispensação e sua importância na saúde da população e também compreender o que é o medicamento e como sua interação com o organismo pode, ao mesmo tempo, salvar uma vida ou colocá-la em risco.

O medicamento é um produto que deve ser acompanhado de uma série de informações que garantam que o cliente/paciente entenda do que se trata e como deve utilizá-lo para obter todos os efeitos esperados, minimizando as reações adversas.

Vender ou dispensar?

Imagine a seguinte situação: um cliente pede um medicamento, e quem está atrás do balcão da farmácia entrega uma caixa e apenas informa o preço. O cliente se dirige até o caixa e paga pelo produto. O processo demora cerca de 10 minutos até que o comprador vá embora. O que aconteceu nessa situação? Venda ou dispensação do medicamento? A questão é apresentada para que se faça uma reflexão sobre o que significa vender e o que significa dispensar.

Farmácias e drogarias são estabelecimentos comerciais, ou seja, locais onde ocorre a venda de produtos, entre eles, medicamentos.

Quando um estabelecimento comercial é procurado para a compra de um computador, por exemplo, espera-se que o atendente seja capaz de explicar como funciona esse aparelho, como deve ser utilizado e garantir que ele cumpra suas funções. O cliente tem consciência de que precisa de um auxílio inicial (a não ser que tenha uma formação específica em informática) para utilizar o aparelho da melhor forma. Sabe-se que, além de um desejo, a informação é um direito dos consumidores.

Quando se fala da área de saúde e medicamentos, todavia, nem sempre o cliente tem consciência de que precisa de auxílio para comprá-lo. Muitas vezes ele sequer deseja comprar o medicamento, mas precisa dele para se sentir melhor. Ele pode não entender que, ao fazer isso, há a possibilidade de estar pondo sua própria vida em risco, pois todos os medicamentos têm uma chance de serem prejudiciais se não forem utilizados de forma correta. Portanto, é fundamental o conhecimento de que o cliente precisa do auxílio de profissionais capacitados – o médico que prescreveu o medicamento, o farmacêutico e o balconista de farmácia – para que utilize o medicamento de forma correta e obtenha todos os efeitos esperados.

O balconista de farmácia, por compreender essa necessidade de acompanhamento, deve participar do processo de assistência farmacêutica. De acordo com o Conselho Nacional de Saúde

(Resolução nº 338/2004) e com a Lei Federal nº 13.021/2014, a assistência farmacêutica

trata de um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletiva, que tem o medicamento como insumo essencial e visa ao acesso e ao seu uso racional. Este conjunto envolve a pesquisa, o desenvolvimento e a produção de medicamentos e insumos bem como sua seleção, programação, aquisição, distribuição, dispensação, garantia da qualidade dos produtos e serviços, acompanhamento e avaliação de sua utilização, na perspectiva da obtenção de resultados concretos e da melhoria na qualidade de vida da população.

Essa definição deixa claro que a dispensação de medicamentos é uma das ações envolvidas na promoção, proteção e recuperação da saúde do indivíduo e da população.

De acordo com a Lei nº 5.991/1973, a dispensação foi definida como um “ato de fornecimento ao consumidor de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, a título remunerado ou não”. Além dessa, há uma nova definição da Portaria nº 3.916/1998, que deixa mais clara a importância dessa ação:

Dispensação é o ato profissional farmacêutico de proporcionar um ou mais medicamentos a um paciente, geralmente como resposta à apresentação de uma receita elaborada por um profissional autorizado. Neste ato o farmacêutico informa e orienta o paciente sobre o uso adequado do medicamento. São elementos importantes da orientação, entre outros, a ênfase no cumprimento da dosagem, a influência dos alimentos, a interação com outros medicamentos, o reconhecimento de reações adversas potenciais e as condições de conservação dos produtos.

O medicamento é então muito mais do que um produto à venda; trata-se da cura para uma doença, do alívio para uma dor, da esperança de melhora da qualidade de vida e do encontro com novas possibilidades e objetivos. Algo que tenha tamanha responsabilidade não deve ser tratado como uma simples mercadoria e ser vendido como um item qualquer.

Classificação dos medicamentos

No capítulo 2 é apresentada a Anvisa e sua responsabilidade no controle e comercialização dos medicamentos. Ela registra os medicamentos novos e suas cópias (genéricos e similares) de acordo com critérios específicos como grupo terapêutico e indicações. Atualmente existem três categorias de venda para medicamentos: isentos de prescrição médica, com prescrição médica e controlados.

Medicamento isento de prescrição (MIP)

Conhecidos como MIPs, os medicamentos isentos de prescrição são aqueles que não exigem a receita para a dispensação. Outro termo utilizado para identificá-los é a sigla OTC, sigla internacional que significa *over-the-counter* (sobre o balcão). São em geral medicamentos que possuem uma relação risco/benefício favorável, larga margem de segurança e baixo risco de abuso, sendo indicados para tratar sintomas e doenças de alta morbidade (muitos casos) e baixa gravidade. Alguns exemplos de MIPs: analgésicos não opioides, como o paracetamol, o ácido acetilsalicílico e a dipirona; alguns anti-inflamatórios em determinadas concentrações, como o ibuprofeno e o cetoprofeno; antiácidos; laxantes; descongestionantes nasais; alguns antialérgicos, como a loratadina.

Como esses medicamentos não exigem prescrição médica, muitas vezes o cliente depende das orientações recebidas na drogaria para escolher o melhor medicamento e saber como deve utilizá-lo.

Medicamentos com prescrição

Também conhecidos como medicamentos tarjados, os medicamentos com prescrição são aqueles que exigem a apresentação da receita para sua dispensação. São identificados

pela presença de uma tarja vermelha na embalagem com a inscrição: “Venda sob prescrição médica” e utilizados para tratar patologias que exigem um diagnóstico preciso, avaliação do paciente para a escolha do melhor tratamento e acompanhamento. É o caso de anti-inflamatórios, como o diclofenaco sódico e potássico; antialérgicos, como a fexofenadina; anti-hipertensivos, como o captopril; diuréticos, como a hidroclorotiazida, entre outros.

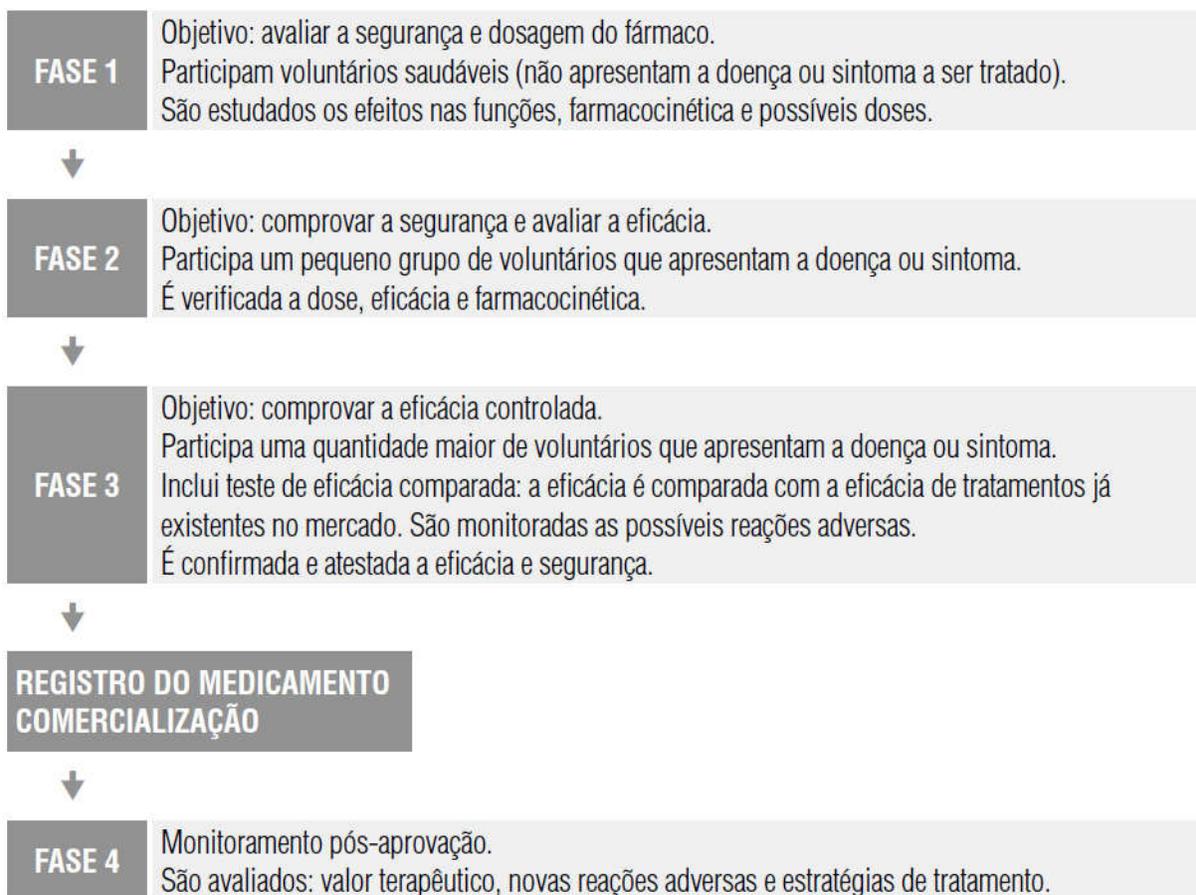
Tipos de produtos e registros

O medicamento que chega aos balcões faz previamente um longo percurso que se inicia nos laboratórios de pesquisa de universidades e laboratórios farmacêuticos, e pode demorar até quinze anos e exigir investimento financeiro alto.

Após a descoberta ou desenvolvimento de um novo fármaco, é necessário garantir e comprovar que ele poderá ser utilizado como uma estratégia benéfica de tratamento e que sua segurança e eficácia serão um diferencial em comparação com as opções já existentes no mercado.

Esse processo se inicia com os estudos pré-clínicos, realizados por meio de estudos laboratoriais com células, órgãos isolados e animais a fim de se conhecerem qual o efeito desse fármaco nas funções fisiológicas, o mecanismo de ação e a toxicidade. Esses resultados garantem inicialmente que o fármaco é capaz de realizar a ação proposta e que é seguro o suficiente para se iniciar o estudo em humanos.

Com os dados dessas pesquisas, é possível solicitar à agência reguladora do país (Anvisa, no Brasil; FDA, nos Estados Unidos) a autorização para se iniciarem os testes com seres humanos, começando-se assim os estudos clínicos. Eles podem ser divididos em três fases, conforme a figura a seguir.



Ao se finalizarem essas três fases, já é possível garantir a eficácia e segurança do medicamento; será então solicitada à agência reguladora a aprovação para comercialização. Ela não é imediata e pode levar até dois anos. Com a aprovação e o registro do medicamento, ele passa a ser comercializado, prescrito pelos médicos e utilizado pela população.

Como todos os estudos realizados são controlados e limitados a um número pequeno de pessoas, mesmo depois da comercialização, eles têm continuidade até que se inicia a última fase (fase 4), que poderá acompanhar toda a vida do medicamento.

O medicamento que passa pelas três fases iniciais e tem sua comercialização aprovada é registrado como medicamento de referência, por se tratar de um medicamento inovador, cuja eficácia, segurança e qualidade foram comprovadas junto ao órgão federal competente no momento do seu registro.

Esse medicamento será identificado por um nome fantasia (nome comercial ou de marca) possivelmente com marca registrada. A empresa fabricante poderá solicitar a patente desse produto, que garantirá exclusividade de comercialização da formulação por até vinte anos.

Após o período de patente, qualquer empresa pode produzir medicamentos com o princípio ativo e características do medicamento de referência. É possível fazer cópias desse medicamento, porém estas exigirão a aprovação da Anvisa e serão registradas como genéricos ou similares, de acordo com suas características.

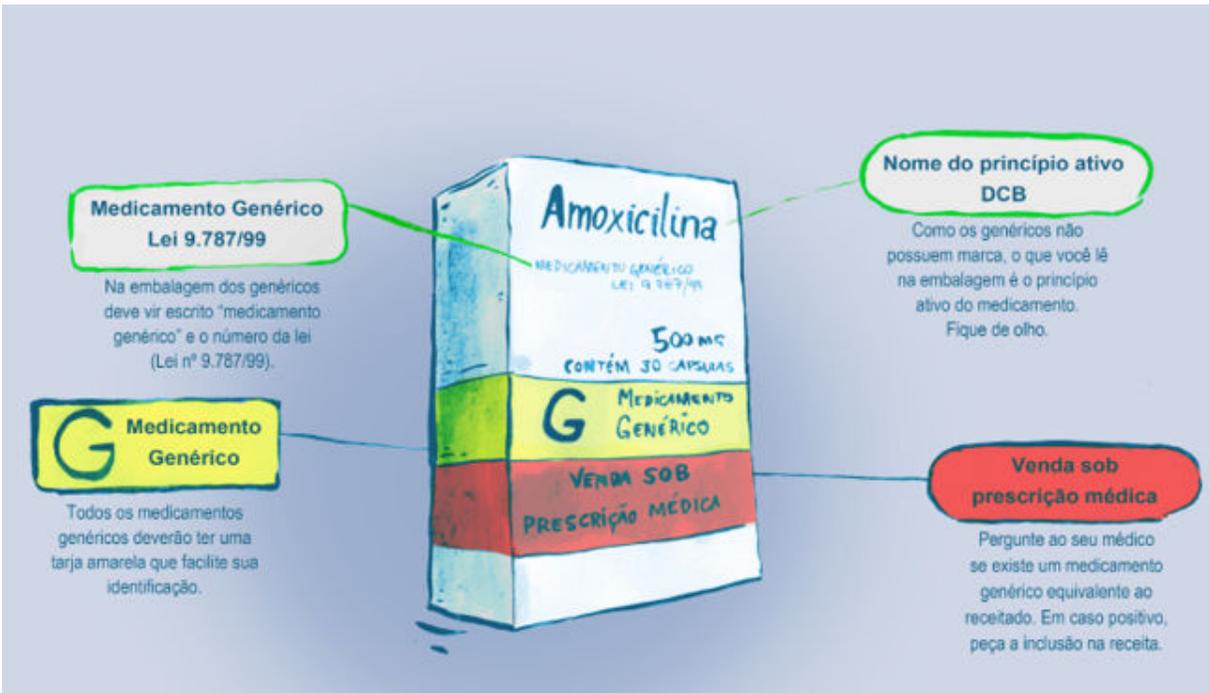
Para ser registrado como genérico, o medicamento deve apresentar as mesmas características do medicamento de referência:

- ⊙ Princípio ativo
- ⊙ Dosagem
- ⊙ Forma farmacêutica
- ⊙ Via de administração
- ⊙ Indicação terapêutica

Como o genérico é uma cópia do medicamento de referência e possui exatamente o mesmo princípio ativo, na mesma dosagem e forma farmacêutica, não são exigidos estudos clínicos, pois o medicamento de referência já obteve informações de segurança e eficácia. Ele precisa então comprovar que sua formulação é exatamente igual, que é um *equivalente farmacêutico* do medicamento de referência e que provocará o mesmo efeito por ter a mesma absorção e distribuição na corrente sanguínea, sendo então *bioequivalente*.

O genérico não poderá ser identificado por um nome de marca e será identificado pela DCB (Denominação Comum Brasileira), nome do fármaco ou princípio ativo aprovado pelo órgão federal responsável pela vigilância sanitária (ou DCI – Denominação Comum Internacional – na ausência da DCB). A Lei nº 9.787/1999 também prevê como os genéricos serão identificados: a embalagem

deve conter uma tarja amarela com um G maiúsculo em azul e a inscrição “Medicamento Genérico”, além de conter abaixo do nome do princípio ativo a frase: “Medicamento Genérico – Lei nº 9.787/1999”).



Padrão da disposição dos dados na embalagem do medicamento.

Para ser registrado como similar, o medicamento também deve ser uma cópia do medicamento de referência, mas com algumas características diferentes do genérico. Ele também deve apresentar algumas propriedades iguais às do medicamento de referência:

- ⊙ Princípio ativo
- ⊙ Dosagem
- ⊙ Forma farmacêutica
- ⊙ Via de administração
- ⊙ Posologia
- ⊙ Indicação terapêutica

Mas, ao contrário do genérico, pode diferir nos seguintes aspectos:

- ⊙ Tamanho e forma do produto
- ⊙ Prazo de validade
- ⊙ Embalagem e rotulagem
- ⊙ Excipientes ou veículos

Os similares serão então identificados por um nome de marca, tal como o medicamento de referência. O medicamento similar apresenta o mesmo princípio ativo, na mesma concentração que o medicamento de referência, e, atualmente, passa pelos testes de equivalência farmacêutica, biodisponibilidade relativa/bioequivalência ou bioisenção e testes de controle de qualidade que garantem o seu efeito terapêutico.

INTERCAMBIALIDADE

Os testes de bioequivalência garantem que o medicamento de referência e seu respectivo genérico sejam intercambiáveis, isto é, que seja segura a substituição de um pelo outro. O mesmo critério vale para o medicamento similar equivalente que também é intercambiável com o medicamento de referência.

A intercambialidade foi regulamentada pela RDC nº 16/2007 e permite que o farmacêutico substitua o medicamento de referência pelo seu medicamento genérico e vice-versa. A prescrição realizada pela DCB ou DCI permite a dispensação tanto do medicamento de referência como do genérico correspondente.

Já a intercambialidade do medicamento similar foi regulamentada pela RDC nº 58/2014 e permite que o farmacêutico substitua o medicamento de referência pelo seu medicamento similar e vice-versa.

- ⊙ Ao se receber uma prescrição de *genérico* (receita com o nome do princípio ativo), é possível dispensar o medicamento genérico ou, caso seja solicitado pelo cliente, seu medicamento de referência.
- ⊙ Ao se receber uma prescrição de *medicamento de referência*, é possível dispensar o medicamento de referência ou, caso seja solicitado pelo cliente, seu genérico ou similar equivalente.

- ⦿ Ao se receber uma prescrição de *medicamento similar*, é possível realizar a troca pelo medicamento de referência, mas não é permitido trocar pelo genérico, pois não há intercambialidade entre medicamento genérico e similar.

Não é possível diferenciar os medicamentos de referência e similares pela embalagem, pois ambos são identificados por um nome comercial. Para evitar dúvidas, a Anvisa disponibiliza no seu site uma lista dos medicamentos de referência e seus respectivos genéricos, assim como a lista dos medicamentos similares e seus respectivos medicamentos de referência. Essas listas são atualizadas regularmente.

A Anvisa também exige que as farmácias e drogarias mantenham à disposição dos clientes a lista atualizada dos medicamentos genéricos comercializados no país, ficando em local de fácil visualização e de modo a permitir a sua imediata identificação.

Os genéricos e os similares já fazem parte do nosso dia a dia e são na maioria das vezes alternativas mais baratas de tratamento, facilitando e garantindo o acesso da população aos medicamentos. Os preços desses medicamentos são menores, pois não são necessários os investimentos na pesquisa clínica, no desenvolvimento e na propaganda. Além disso, uma exigência da Anvisa estabelece que o genérico deve ser, no mínimo, 35% mais barato que o medicamento de referência.

Lembre-se:

A intercambialidade é um direito previsto na legislação, mas o prescritor pode não optar por ela. Nesse caso, ele deve sinalizar sua opção na receita em cada item prescrito, de forma legível e clara, feita de próprio punho.



O que se deve observar na receita?

A receita é a prescrição escrita do medicamento, que contém a orientação de uso para o paciente, efetuada por um profissional legalmente habilitado, quer seja de formulação magistral ou de produto industrializado. Ela pode ser impressa ou feita à caneta e deve conter toda a informação necessária para a dispensação de medicamentos industrializados e para a manipulação de fórmulas magistrais.

Hoje os profissionais habilitados para a prescrição de medicamentos e seus respectivos conselhos profissionais são: médicos habilitados pelo CRM (Conselho Regional de Medicina) de seu Estado, incluindo-se todas as especialidades, como cardiologistas, psiquiatras, endocrinologistas, entre outros; cirurgiões dentistas habilitados pelo CRO de seu Estado (Conselho Regional de Odontologia) e médicos veterinários com inscrição no CRMV (Conselho Regional de Medicina Veterinária).

A avaliação da receita no momento da dispensação garante que o cliente receberá o medicamento e a orientação corretos. Os profissionais prescritores são orientados sobre como deve ser elaborada a receita, quais pontos devem ser abordados e quais as regras para a prescrição. Cabe aos farmacêuticos e balconistas de farmácia, no momento da dispensação, verificar se a receita atende os requisitos exigidos pela legislação, pois seu não cumprimento impede a manipulação e dispensação do medicamento.

A prescrição de formulações magistrais e oficinais, antibióticos e medicamentos controlados deve seguir as legislações específicas, no entanto, de acordo com a RDC nº 44/2009, alguns pontos devem ser observados em todas as receitas.

- ⊙ LEGIBILIDADE E AUSÊNCIA DE RASURAS E EMENDAS: a prescrição deve estar legível e não deve dar margens a dúvidas. Informações escritas em cor ou com caligrafia diferente podem indicar que uma emenda foi feita na receita. A

receita também não pode apresentar nenhuma rasura, como uma informação que foi riscada ou apagada e substituída por outra.

- ⊙ IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO: deve ser indicado o nome do paciente que fará uso do medicamento.
- ⊙ IDENTIFICAÇÃO DO MEDICAMENTO: a concentração, a dosagem, a forma farmacêutica e a quantidade devem estar acompanhadas do nome do medicamento (nome do princípio ativo ou nome comercial), a apresentação (indicação da concentração, dosagem e forma farmacêutica) e a quantidade a ser dispensada.

HOSPITAL DA CURA
Avenida Paulista, 6.000 – São Paulo / SP
Telefone: (11) 1234-5678

Sr. João Silva

Diclofenaco sódico 50 mg.....1 caixa
Tomar 1 comprimido, de 8 em 8 horas, por 5 dias.

Dr. Médico Nononon
CRM 12345

01/01/2012

Local de emissão

Identificação do usuário

Identificação do medicamento, concentração, dosagem e quantidade

Duração do tratamento

Modo de usar ou posologia (e forma farmacêutica)

Assinatura e identificação do prescritor com o número de registro no respectivo conselho profissional

Data de emissão

Representação de uma receita com os dados exigidos pela legislação.

- ⊙ MODO DE USAR OU POSOLOGIA: descrição de como o paciente deve utilizar o medicamento, quanto deve utilizar por dose e quantas doses deve tomar ao dia.
- ⊙ DURAÇÃO DO TRATAMENTO: por quanto tempo deverá manter o tratamento ou quais as situações em que deve utilizá-lo.
- ⊙ LOCAL E DATA: município e estado, dia, mês e ano de emissão.
- ⊙ ASSINATURA: identificação do prescritor com o número de registro no respectivo conselho profissional.

Para a prescrição de formulações magistrais ou oficiais todos os tópicos sinalizados acima são igualmente importantes. No entanto, deve-se identificar a substância ativa pela DCB ou DCI, pôr adequadamente a concentração ou dosagem da formulação, a forma farmacêutica, as quantidades e respectivas unidades e a duração do tratamento (conforme exigido pelo item 5.18.4 da RDC nº 67/2007).

HOSPITAL DA CURA
Avenida Paulista, 6.000 — São Paulo / SP
Telefone: (11) 1234-5678

Sr. João Silva

Sinvastatina..... 20 mg

Mande 60 cápsulas.

Tomar 1 cápsula, à noite, durante 60 dias.

Dr. Médico Nononon
CRM 12345

01/01/2012

Identificação da substância ativa pela DCB

Dosagem

Forma farmacêutica e quantidade a ser preparada

Duração do tratamento

Representação de uma receita com prescrição de formulação magistral.

A sigla “qsp” pode ser encontrada em algumas receitas para manipulação de medicamentos ou em algumas bulas junto com a descrição dos excipientes. Ela significa “quantidade suficiente para” e indica que o medicamento contém ou deve conter a quantidade de excipientes suficiente para completar a forma farmacêutica em questão. Por exemplo, uma cápsula pode conter 20 mg de sinvastatina (princípio ativo) mais a quantidade de excipientes necessária para completar o volume dessa cápsula. A princípio,

pode ser difícil entender a letra cursiva do prescritor das receitas, porém a prática torna esse processo mais fácil. Sempre que tiver dúvidas a respeito da legibilidade, consulte o farmacêutico para que ele entre em contato com o prescritor, caso seja necessário.

Medicamentos controlados

Medicamentos controlados são todos aqueles que apresentam, em sua composição, substâncias sujeitas ao controle especial listadas na Portaria nº 344/1998 e suas atualizações, e que têm regras para dispensação estabelecidas nessa Portaria e na Portaria nº 6/1999, além de atualizações periódicas que são determinadas pela Anvisa para inclusão ou exclusão de substâncias e medicamentos, ou alteração dos critérios de dispensação ou controle.

Essas substâncias são controladas, pois podem agir sobre o sistema nervoso central e causar tolerância e dependência. Também são consideradas substâncias sujeitas ao controle especial: substâncias anabolizantes; substâncias abortivas ou que causam má-formação fetal; substâncias que podem originar psicotrópicos; insumos utilizados na fabricação de entorpecentes e psicotrópicos; plantas utilizadas na fabricação de entorpecentes, bem como os entorpecentes; substâncias químicas de uso das Forças Armadas e substâncias de uso proibido no Brasil.

A Portaria nº 344/1998 organiza essas substâncias em seis listas (com subdivisões), de A a F, agrupando as que apresentam características em comum. Existem mais de seiscentas substâncias listadas no Anexo 1 da Portaria nº 344/1998, considerando a sua mais nova atualização.

ANTIBIÓTICOS

Recentemente os antibióticos também foram sujeitos ao controle de comercialização e dispensação. Na prática, esse controle é semelhante ao dos medicamentos controlados. No entanto, existe uma legislação específica para os antibióticos, a RDC nº 20/2011.

O objetivo dessa medida da Anvisa foi controlar o uso desses medicamentos para diminuir a resistência bacteriana no país. É comprovado que seu uso indiscriminado provoca um aumento na ocorrência de infecções causadas por bactérias resistentes aos

antibióticos conhecidos, que desenvolvem mecanismos que impedem a ação dos mais utilizados, exigindo antibióticos cada vez mais potentes e com espectro de ação maior. O uso indiscriminado inclui tanto o tratamento com antibiótico sem necessidade como a utilização de um medicamento que não é o mais indicado e, ainda, a automedicação, quando o paciente utiliza um antibiótico que já conhece sem acompanhamento médico e consegue comprá-lo sem receita.

É importante salientar que a Anvisa publica periodicamente novas resoluções para atualização da lista de antimicrobianos registrados, aumentando o número de medicamentos disponíveis para dispensação.

Quais são os medicamentos controlados?

Entender a necessidade de controle desses medicamentos e o impacto da Portaria nº 344/1998 em sua comercialização é muito importante para a rotina da dispensação. Mas quais são esses medicamentos? Quais suas ações e indicações terapêuticas? A seguir estão algumas informações básicas sobre as principais classes terapêuticas que envolvem substâncias sujeitas ao controle especial. Para cada classe terapêutica serão indicados alguns exemplos e, entre parênteses, a lista da Portaria nº 344/1998 a que pertencem.

ANALGÉSICOS OPIOIDES

Reduzem o funcionamento do sistema nervoso central para controlar dores de moderadas a fortes. Exemplos: morfina (Lista A1), tramadol (Lista A2) e codeína (Lista A2). Podem provocar reações adversas graves, como depressão respiratória (diminuição da frequência da respiração) e hipotensão (grande diminuição da pressão arterial). Podem causar dependência e tolerância.

ANSIOLÍTICOS E HIPNÓTICOS (INDUTORES DO SONO)

Indicados para o tratamento de distúrbios de ansiedade e insônia. Exemplos: midazolam, alprazolam, diazepam, clonazepam, zolpidem (todos da Lista B1) e buspirona (Lista C1). Podem causar sonolência, confusão mental, amnésia e comprometer a coordenação motora. O midazolam, o nitrazepam (Lista B1) e o flurazepam (Lista B1) têm ação hipnótica, sendo mais utilizados para a indução do sono no tratamento da insônia. Podem causar dependência.

ANTICONSULSIVANTES

Utilizados para o controle da epilepsia e crises convulsivas. Exemplos: fenobarbital (Lista B1), fenitoína, carbamazepina, ácido valproico e lamotrigina (todos da Lista C1). Esses medicamentos apresentam também outras indicações terapêuticas. Exigem o acompanhamento constante do médico.

ANTIDEPRESSIVOS

Pertencem a classes farmacológicas diferentes, podendo causar reações adversas distintas. São utilizados para o tratamento da depressão e seus sintomas característicos e, ainda, como adjuvantes no tratamento de outras doenças. Exemplos: amitriptilina, fluoxetina, sertralina e citalopram (todos na Lista C1).

ANTIPARKINSONIANOS

Utilizados para o controle dos sintomas da doença de Parkinson. Exemplos: pergolida e amantadina (Lista C1). A levodopa, também utilizada para o tratamento dessa patologia, pertencia inicialmente à Portaria nº 344/1998, mas atualmente pode ser dispensada sem a retenção da receita.

ANTIPSICÓTICOS

Também conhecidos como neurolépticos e antiesquizofrênicos. São indicados para o tratamento da esquizofrenia, distúrbios afetivos e psicoses orgânicas (como delírios e alucinações).

Exemplos: clorpromazina, haloperidol, clozapina, risperidona e olanzapina (todos da Lista C1). Podem estar associados à ocorrência de movimentos involuntários, sintomas semelhantes ao Parkinson, boca seca e visão turva.

ESTABILIZADORES DO HUMOR

Utilizados no controle do transtorno bipolar quando ocorre oscilação entre estados de depressão e mania. Podem estar associados à ocorrência de tremor, fraqueza, sede e poliúria. Exemplo: carbonato de lítio (Lista C1).

ESTIMULANTES DO SISTEMA NERVOSO CENTRAL

Indicados para o tratamento do TDAH (Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade) e narcolepsia. Exemplo: metilfenidato (Lista A3). Apresenta contraindicações importantes que devem ser avaliadas pelo médico no momento da prescrição. Pode causar perda de apetite e insônia e, em longo prazo, efeitos cardiovasculares e dependência.

OUTROS MEDICAMENTOS

Existem outras substâncias sujeitas ao controle especial que são utilizadas para o tratamento de patologias. Temos como exemplo os anti-inflamatórios não esteroidais pertencentes à classe dos coxibes (celecoxibe e etoricoxibe). Eles foram incluídos na Lista C1 da Portaria nº 344/1998 (com a RDC nº 79/2008) em razão de incidências de reações adversas e contraindicações específicas, com o objetivo de se obter maior controle na prescrição e dispensação. Outro exemplo são os retinoides de uso oral, como a isotretinoína (Lista C2), que é indicada para o tratamento de formas graves de acne. Seu controle é exigido devido à ocorrência de reações adversas graves e sua ação teratogênica (provoca graves defeitos físicos ao feto). Seu uso deve ser acompanhado pelo médico e, quando tratar-se de paciente do sexo feminino, será preciso exigir a comprovação de que não está grávida e faz uso de métodos contraceptivos.

Receita e notificação de receita

O controle da prescrição e dispensação dos medicamentos controlados é feito por meio da exigência de receitas específicas, notificações de receita e de sua retenção no momento da dispensação.

A notificação de receita é um documento padronizado que formaliza a prescrição e autoriza a dispensação do medicamento. Ela acompanha a receita e deve ficar retida no estabelecimento no momento da dispensação.

Cada lista da Portaria nº 344/1998 exige um procedimento diferente para a prescrição e dispensação, como veremos a seguir. Porém todas as listas podem ter adendos, nos quais são apontados detalhes e exceções, assim como podem alterar o tipo de receituário exigido e/ou exigência de notificação de receita.

LISTAS A1, A2 E A3

Exemplos: MORFINA (A1) e METILFENIDATO (A3)

Os medicamentos que contêm substâncias dessas listas são identificados pela presença da tarja preta na embalagem com a inscrição *“Venda sob prescrição médica - atenção: pode causar dependência física ou psíquica”*.

Para a prescrição desses medicamentos é exigida a notificação de receita do tipo “A”, de cor amarela:

<p>NOTIFICAÇÃO DE RECEITA</p> <p>UF _____ NÚMERO _____</p> <p>A</p> <p>Data ____ de ____ de ____</p> <p>Paciente _____</p> <p>Endereço _____</p> <p>Assinatura do Emitente _____</p>	<p>IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE</p>	<p>ESPECIALIDADE FARMACÉUTICA</p> <p>Nome: _____</p> <p>Quantidade e Apresentação _____</p> <p>Forma Farm. Concent. / Unid. Posologia _____</p>
<p>IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR</p> <p>Nome: _____</p> <p>Endereço: _____</p> <p>Identidade Nº. _____ Órgão Emissor: _____ Telefone: _____</p>		<p>IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR</p> <p>Nome _____</p> <p>____/____/____</p> <p>Data</p>

Dados da Gráfica: Nome - Endereço Completo - CNPJ

Exemplo de receita do tipo “A”.

Essa notificação é fornecida pela autoridade sanitária local para os profissionais prescritores cadastrados (médico, médico veterinário ou cirurgião dentista). As exigências e características dessa notificação são:

- ⊙ Validade de trinta dias (após trinta dias da emissão, a notificação perde seu valor, e o medicamento não pode ser dispensado).
- ⊙ Ela é válida em todo o território nacional. Caso seja dispensada em outra unidade federativa, as farmácias e drogarias ficam obrigadas a apresentá-la dentro de 72 horas à Autoridade Sanitária Local para averiguação e visto.
- ⊙ Pode ser prescrita a quantidade de medicamento suficiente para trinta dias de tratamento, limitada a cinco ampolas para medicamentos injetáveis.
- ⊙ Assim como todas as receitas, essa notificação deve ser completamente preenchida pelo prescritor. Apenas os campos “Identificação do comprador” e “Identificação do fornecedor” serão preenchidos no momento da dispensação.

A codeína e o tramadol fazem parte da lista A2, no entanto, o adendo dessa lista informa que preparações à base dessas substâncias, misturadas a um ou mais componentes, com até 100 mg por unidade posológica, não necessitam da notificação de receita “A”. Portanto, podem ser prescritas e dispensadas com “Receituário de Controle Especial”, em duas vias (como os medicamentos pertencentes à lista C1), e devem trazer na embalagem a tarja vermelha com a inscrição “*Venda sob prescrição médica – só pode ser vendido com retenção da receita*”.

LISTA B1

Exemplo: DIAZEPAM

Os medicamentos que contêm substâncias dessa lista são identificados pela presença da tarja preta na embalagem com a inscrição: “*Venda sob prescrição médica – o abuso deste medicamento pode causar dependência*”.

Para a prescrição desses medicamentos é exigida a notificação de receita do tipo “B”, de cor azul (veja figura na página ao lado).

Essa notificação é impressa pelos prescritores (médico, médico veterinário ou cirurgião dentista) mediante autorização da Vigilância Sanitária.

As exigências e características dessa notificação são:

- ⊙ Validade de trinta dias.
- ⊙ Ela é válida somente dentro da unidade federativa que concedeu a numeração (por exemplo, São Paulo).
- ⊙ Pode ser prescrita a quantidade de medicamento suficiente para sessenta dias de tratamento, limitada a cinco ampolas para medicamentos injetáveis.
- ⊙ Assim como todas as receitas, essa notificação deve ser completamente preenchida pelo prescritor. Apenas os campos “Identificação do comprador” e “Identificação do fornecedor/Carimbo do fornecedor” serão preenchidos no momento da dispensação.

NOTIFICAÇÃO DE RECEITA		IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE	Medicamento ou Substância
UF	NÚMERO		
SP	01 N ^o		Quantidade e Forma Farmacéutica
SÉRIE "A2"			Dose por Unidade Posológica
Data ____/____/20__		PACIENTE: _____	Posologia
Carimbo e Assinatura do Emissor		ENDEREÇO: _____	
IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR		CARIMBO DO FORNECEDOR	
Nome: _____			
Endereço: _____			
Tel: _____ Ident. N ^o : _____ Órgão Emissor: _____			
		Nome do Vendedor _____ / _____	Data ____/____/20__
<small>Kamiada Mark Artes Gráficas Ltda.-ME - Av. Inconfidência Mineira, 1639 - V. Rica - SP - CNPJ 00.138.374/0001-78-LEI14.142.305.110-ME - 51x30x1 - N^o 01-907.001 a 01-907.250 - 07/2008</small>			

Exemplo de receita do tipo “B”.

O fenobarbital faz parte da lista B1, no entanto, o adendo dessa lista informa que os medicamentos que contêm a substância não necessitam da notificação de receita “B”, podem ser prescritos e dispensados com “Receituário de Controle Especial” em duas vias (como os medicamentos pertencentes à lista C1) e trazem em sua embalagem a tarja vermelha com a inscrição “*Venda sob prescrição médica – só pode ser vendido com retenção da receita*”.

LISTA B2

Exemplo: SIBUTRAMINA e ANFEPRANOMA

Os medicamentos que contêm as substâncias dessa lista são identificados pela presença da tarja preta na embalagem com a inscrição “*Venda sob prescrição médica – o abuso deste medicamento pode causar dependência*”.

Para a prescrição desses medicamentos é exigida a notificação de receita do tipo “B2”, de cor azul:

NOTIFICAÇÃO DE RECEITA		IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE	Medicamento ou Substância
UF - NÚMERO	SP 01 No	B2	
SÉRIE "A"			Quantidade e Forma Farmacéutica
Data / / 20			Dose por Unidade Posológica
PACIENTE: _____			Posologia
ENDEREÇO: _____			
Carimbo e Assinatura do Emitente		IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR	CARIMBO DO FORNECEDOR
		Nome: _____	
		Endereço: _____	
		Telefone: _____	
		Ident. N°: _____	
		Órgão Emissor: _____	
		Nome do Vendedor _____	
		Data / / 20	
<small>Kunieda Mark Artes Gráficas Ltda-ME - Av. Inconfidência Mineira, 1619 - V. Rica - SP - CNPJ 00.138.374/0001-78-LE114142.105.110-ME - 11s.50x1 -N° 01-907.001 a 01-907.250 - 07/2008</small>			

Exemplo de receita do tipo “B2”.

As exigências e características dessa notificação são:

- ⊙ Validade de trinta dias.
- ⊙ É válida somente dentro da unidade federativa que concedeu a numeração.
- ⊙ Pode ser prescrita a quantidade de medicamento suficiente para trinta dias de tratamento, excetuando a sibutramina, que pode ser prescrita para sessenta dias de tratamento.
- ⊙ A dose diária recomendada foi estabelecida pela Anvisa de acordo com a substância/medicamento: femproporex – 50 mg, fentermina – 60 mg, anfepramona – 120 mg, mazindol – 3 mg e sibutramina – 15 mg por dia.
- ⊙ Assim como todas as receitas, essa notificação deve ser completamente preenchida pelo prescritor. Apenas os campos “Identificação do comprador” e Identificação do fornecedor/Carimbo do fornecedor” serão preenchidos no momento da dispensação.
- ⊙ A notificação de receita deve ser acompanhada do “Termo de Responsabilidade do Prescritor”, assinado pelo paciente e em três vias que serão arquivadas no prontuário do paciente e no estabelecimento que realizou a manipulação/dispensação,

sendo que há um modelo de termo específico para a sibutramina e outro modelo para as demais substâncias/medicamentos dessa lista. Uma das vias deve ficar com o paciente (o modelo desse termo pode ser consultado nos Anexos 1 e 2 da RDC nº 50/2014 ou outra que vier a substituí-la).

LISTAS C1 E C5

Exemplos: FLUOXETINA (C1) e NANDROLONA (C5)

Os medicamentos que contêm substâncias dessas listas são identificados pela presença da tarja vermelha na embalagem com a inscrição *“Venda sob prescrição médica – só pode ser vendido com a retenção da receita”*.

RECEITUÁRIO CONTROLE ESPECIAL										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nome Completo:</td> </tr> <tr> <td>CRM UF N°</td> </tr> <tr> <td>Endereço Completo e Telefone:</td> </tr> <tr> <td>Cidade: UF:</td> </tr> </tbody> </table>	IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE	Nome Completo:	CRM UF N°	Endereço Completo e Telefone:	Cidade: UF:	<p>1ª VIA FARMÁCIA</p> <p>2ª VIA PACIENTE</p>				
IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE										
Nome Completo:										
CRM UF N°										
Endereço Completo e Telefone:										
Cidade: UF:										
<p>Paciente:</p> <p>Endereço:</p> <p>Prescrição:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nome:</td> </tr> <tr> <td>Ident: Órg. Emissor:</td> </tr> <tr> <td>End:</td> </tr> <tr> <td>Cidade: UF:</td> </tr> <tr> <td>Telefone:</td> </tr> </tbody> </table>	IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR	Nome:	Ident: Órg. Emissor:	End:	Cidade: UF:	Telefone:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"> </td> </tr> <tr> <td>ASSINATURA DO FARMACÊUTICO DATA: ____ / ____ / ____</td> </tr> </tbody> </table>	IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR	 	ASSINATURA DO FARMACÊUTICO DATA: ____ / ____ / ____
IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR										
Nome:										
Ident: Órg. Emissor:										
End:										
Cidade: UF:										
Telefone:										
IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR										
ASSINATURA DO FARMACÊUTICO DATA: ____ / ____ / ____										

Exemplo de Receituário de Controle Especial.

Para a prescrição desses medicamentos deve ser utilizado o “Receituário de Controle Especial” em duas vias, sendo que a primeira via fica retida no estabelecimento onde é realizada a dispensação e a segunda via é devolvida ao paciente. No verso da primeira via, devem ser anotadas as informações sobre o medicamento dispensado (como apresentação e número do lote) e, no caso de formulações magistrais, o número de registro da receita no livro correspondente.

Essa receita é impressa pelo prescritor (médico, médico veterinário ou cirurgião dentista) ou pela instituição (hospital, clínica médica, etc.) sem autorização específica.

As exigências e características dessa receita são:

- ⊙ Validade de trinta dias.
- ⊙ Ela é válida em todo o território nacional.
- ⊙ Pode ser prescrita a quantidade de medicamento suficiente para sessenta dias de tratamento, limitada a cinco ampolas para medicamentos injetáveis.
- ⊙ Para os medicamentos antiparkinsonianos e anticonvulsivantes pode ser prescrita a quantidade de medicamento suficiente para até seis meses de tratamento.
- ⊙ Como todas as receitas, essa notificação deve ser completamente preenchida pelo prescritor. Apenas os campos “Identificação do comprador” e “Identificação do fornecedor” serão preenchidos no momento da dispensação.
- ⊙ De acordo com a Lei nº 9.965/2000, para os medicamentos da lista C5, além dos dados do “Receituário de Controle Especial”, o prescritor deve informar o número de seu CPF e o Código Internacional de Doença (CID) da doença apresentada pelo paciente.

Consulte o adendo da lista C1 e as atualizações dessa portaria para verificar as substâncias que podem ser comercializadas com receituário normal e sem retenção de receita.

LISTA C2

Exemplos: TRETINOÍNA e ISOTRETINOÍNA

Os medicamentos que contêm substâncias dessa lista para uso sistêmico são identificados pela presença da tarja vermelha na embalagem com a inscrição: *“Venda sob prescrição médica – atenção: risco para mulheres grávidas, causa graves defeitos na face, nas orelhas, no coração e no sistema nervoso do feto”*.

<p>NOTIFICAÇÃO DE RECEITA ESPECIAL RETINOIDES SISTÊMICOS</p> <p>UF _____ NÚMERO _____</p> <p>Data ____ de ____ de ____</p>	<p>IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE</p> <p>Paciente _____</p> <p>Idade _____ Sexo _____</p> <p>Prescrição: Inicial <input type="checkbox"/> Subsequente <input type="checkbox"/></p> <p>Endereço _____</p> <p>Assinatura _____</p>	<p>ESPECIALIDADE/ SUBSTÂNCIA</p> <p>Nome</p> <p><input type="checkbox"/> Isotretinoína</p> <p><input type="checkbox"/> Tretinoína</p> <p><input type="checkbox"/> Acitretina</p> <p>Posologia _____</p> <div style="text-align: center;">  <p>GRAVIDEZ PROIBIDA Risco de graves defeitos na face, nas orelhas, no coração e no sistema nervoso do feto.</p> </div>
<p>IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR</p> <p>Nome: _____</p> <p>Endereço: _____</p> <p>Identidade Nº: _____ Órgão Emissor: _____ Telefone: _____</p>		<p>IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR</p> <p>Nome _____</p> <p>Data ____/____/____</p>
<p>Dados da Gráfica: Nome - Endereço Completo - CNPJ</p>		<p>Numeração desta impressão de _____ até _____</p>

Exemplo de Notificação de Receita Especial.

Para a prescrição desses medicamentos é exigida a “Notificação de Receita Especial”, de cor branca.

Essa notificação é impressa pelo médico prescritor (devidamente inscrito no Conselho Regional de Medicina) ou pela instituição à qual esteja filiado.

As exigências e características dessa notificação são:

- ⊙ Validade de trinta dias.
- ⊙ É válida somente dentro da unidade federativa que concedeu a numeração.
- ⊙ Pode ser prescrita a quantidade de medicamento suficiente para trinta dias de tratamento, limitada a cinco ampolas para medicamentos injetáveis.
- ⊙ Como todas as receitas, essa notificação deve ser completamente preenchida pelo prescritor. Apenas os campos “Identificação do comprador” e “Identificação do fornecedor/Carimbo do fornecedor” serão preenchidos no momento da dispensação.
- ⊙ A notificação de receita deve ser acompanhada do Termo de Conhecimento de Risco e Consentimento Pós-Informação para

pacientes do sexo feminino menores de 55 anos de idade e do Termo de Conhecimento de Risco e Consentimento Pós-Informação para homens e mulheres maiores de 55 anos de idade.

- ⦿ Para os medicamentos de uso tópico não é exigida a notificação de receita, apenas receita médica sem retenção.

É proibida a manipulação em farmácias das substâncias que constam na Lista C2 para a preparação de medicamentos de uso sistêmico. Podem ser manipulados medicamentos de uso tópico apenas em farmácias que sejam certificadas em Boas Práticas de Manipulação (BPM), com exceção da isotretinoína, que não pode ser manipulada.

ANTIBIÓTICOS

Exemplos: AMOXICILINA e CLARITROMICINA.

A prescrição e a dispensação dos medicamentos que contêm substâncias classificadas como antimicrobianos, de uso sob prescrição, isoladas ou em associação, devem seguir as orientações descritas na RDC nº 20/2011. Para auxiliar na compreensão das regras para a dispensação foi publicada a Nota Técnica sobre a RDC nº 20/2011.

Esses medicamentos são identificados pela presença da tarja vermelha na embalagem com a inscrição: *“Venda sob prescrição médica – só pode ser vendido com retenção da receita”*.

Para a prescrição pode-se utilizar receituário privativo do prescritor ou estabelecimento de saúde em duas vias, sendo que a primeira via é devolvida ao paciente e a segunda via fica retida no estabelecimento onde for feita a manipulação e/ou dispensação.

Além das informações que devem constar nas receitas de medicamentos vendidos sob prescrição, o prescritor deve pôr a idade e o sexo do paciente (caso a receita não apresente essas informações, elas poderão ser preenchidas pelo farmacêutico responsável pela dispensação).

As exigências para a prescrição de antibióticos são:

- ⊙ Validade de dez dias (após dez dias da emissão, a notificação perde seu valor, e o medicamento não pode ser dispensado).
- ⊙ Para tratamentos prolongados a receita poderá ser utilizada por um período de noventa dias a contar da data de emissão. Deve conter a indicação de uso contínuo e a quantidade a ser utilizada a cada trinta dias.
- ⊙ No ato da dispensação, devem-se registrar nas duas vias da receita a data da dispensação, a quantidade dispensada e o número do lote do medicamento. O farmacêutico deve rubricar o verso da receita.

Procedimentos para a comercialização de medicamentos controlados

Além das regras para a prescrição e dispensação, a legislação também regulamenta todos os passos envolvidos na comercialização de medicamentos controlados e substâncias sujeitas ao controle especial (desde sua aquisição, produção, manipulação, entre outros) e determina que é necessário haver autorizações específicas concedidas pelo órgão competente. Por exemplo, a Autorização Especial (AE) para farmácias magistrais.

Todo o controle durante a dispensação desses medicamentos não é feito em vão, pois garante a saúde da população. O consumo excessivo e indevido de medicamentos é um problema de saúde pública.

A legislação também determina que os medicamentos controlados e substâncias sujeitas ao controle especial (matéria-prima nas farmácias magistrais) sejam guardados em locais que ofereçam segurança e sejam exclusivos para esse fim. Normalmente são guardados em armários ou salas trancadas com chave, para restringir o acesso e controlar a movimentação (entrada e saída dos medicamentos).

As informações coletadas das receitas e notificações, acrescidas das informações recolhidas no momento da dispensação, são utilizadas para realizar a escrituração, um registro que indica a

compra e venda (ou outros movimentos relacionados) das substâncias sujeitas ao controle especial para as farmácias magistrais e dos medicamentos controlados para as drogarias.

A escrituração é exigida pela legislação e até pouco tempo era feita de forma manual, em livros específicos. Apesar de esse procedimento ainda ocorrer em algumas situações ou locais específicos, mesmo que de forma informatizada, a Anvisa desenvolveu um sistema para facilitar a escrituração e melhorar o controle da comercialização dessas substâncias e dos produtos. O SNGPC (Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados) se propõe aperfeiçoar os procedimentos de escrituração nas farmácias e drogarias, melhorar o controle e fiscalização, coletar dados e informações para ações de vigilância sanitária e promover ações de saúde pública que visem ao uso racional desses medicamentos.

Para alimentar esse sistema, além dos dados identificados nas notificações de receita e no receituário de controle especial, as drogarias devem registrar, no momento da dispensação, o número do registro do medicamento no Ministério da Saúde, o lote e a quantidade de caixas dispensadas. Já das farmácias é exigido o registro da DCB, o lote e o fornecedor da matéria-prima e a quantidade utilizada na preparação de cada formulação.

A ação do balconista de farmácia é essencial para a identificação e a captação das receitas e notificações das informações que garantem o controle desses medicamentos e o cumprimento da legislação.

A dispensação na prática

Com o objetivo de contribuir para o uso racional dos medicamentos e produtos para a saúde e com o intuito de melhorar a qualidade de vida dos usuários, a Anvisa publicou a RDC nº 44/2009, que dispõe sobre as boas práticas farmacêuticas, um conjunto de técnicas e medidas que visam assegurar a manutenção da qualidade e da segurança dos produtos disponibilizados e dos serviços prestados.

Alguns pontos importantes dessa resolução estão relacionados à dispensação. O estabelecimento farmacêutico deve assegurar o direito à informação e orientação quanto ao uso dos medicamentos aos seus clientes, por exemplo, com a exposição da lista atualizada dos medicamentos genéricos, conforme relação divulgada pela Anvisa. Outros pontos importantes da orientação são a ênfase no cumprimento da posologia, o conhecimento da influência dos alimentos, da interação com outros medicamentos, das reações adversas potenciais e das condições de conservação do produto. No momento da dispensação dos medicamentos deve ser feita a inspeção visual para se verificarem, no mínimo, a identificação do medicamento, o prazo de validade e a integridade da embalagem.

Além da dispensação, é permitida a prestação de serviços farmacêuticos, e cada estabelecimento deve elaborar o seu manual de boas práticas. Na área destinada aos medicamentos, deve estar exposto um cartaz, em local visível ao público, que contenha a seguinte orientação: “medicamentos podem causar efeitos indesejados. Evite a automedicação: informe-se com o farmacêutico”.



A dispensação de medicamentos no dia a dia.

Para se realizar a dispensação de medicamentos, deve-se garantir que o paciente entenda como utilizar o medicamento e que vai utilizá-lo durante todo o período de tratamento previsto e, ainda, que fará seu uso racional.

Os seguintes tópicos são essenciais:

HORÁRIO

É importante que o paciente entenda quantas vezes ao dia deve utilizar o medicamento e quais os melhores horários para a administração. Caso ele tenha dúvidas, é possível ajudá-lo a escolher os melhores horários.

- ⊙ 12 em 12 horas = 2 vezes ao dia
- ⊙ 8 em 8 horas = 3 vezes ao dia
- ⊙ 6 em 6 horas = 4 vezes ao dia
- ⊙ 4 em 4 horas = 6 vezes ao dia

Outra situação possível é a indicação de utilização do medicamento apenas em situações específicas, como “quando sentir dor”. Nesse caso, o paciente utiliza o medicamento apenas quando sente dor e deve respeitar a frequência de utilização apenas enquanto apresentar esse sintoma.

A compreensão de quanto tempo pode demorar para sentir o alívio da dor é fundamental. Nem todos os medicamentos terão um efeito rápido, podendo demorar alguns minutos para surtir efeito. O paciente não deverá tomar mais uma dose do medicamento antes da frequência indicada pelo prescritor.

MODO DE USAR

Pode parecer óbvia para quem dispensa o medicamento a forma de utilização, mas, para o cliente, pode não estar claro como ela deve ser feita. É importante reforçar a explicação da via de administração do medicamento e sua utilização. No caso da via oral, deve ficar clara a quantidade de água ou de outro líquido que deve ser utilizada e se o medicamento pode ser dissolvido antes de ser administrado (o conhecimento das formas farmacêuticas é muito importante para essa orientação).

Para as outras vias de administração deve-se complementar a orientação de acordo com a necessidade. Por exemplo, para a via sublingual, orientar o cliente a colocar o medicamento debaixo da língua e aguardar a dissolução.

DURAÇÃO DO TRATAMENTO

O balconista de farmácia deve reforçar ao cliente a informação de quanto tempo o medicamento deve ser administrado. Para tratamentos com períodos específicos, pode-se identificar ao cliente se sobrar medicamento. Por exemplo, para um tratamento de sete dias poderão ser necessários quatorze comprimidos, mas a caixa contém quinze unidades. Nesse caso, orienta-se ao paciente que sobrar apenas um comprimido e que ele deve descartar o que sobrou, tendo-se em vista que ele não pode utilizar o restante do medicamento sem consultar o médico, ainda que os sintomas não diminuam.

Para o caso de tratamento contínuo, deve estar claro ao paciente que ele deve retornar ao médico periodicamente.

COMO PREPARAR O MEDICAMENTO

Nem todos os medicamentos estão prontos para serem utilizados, portanto, é importante que o cliente saiba como preparar o medicamento. Sem o correto preparo, ele corre o risco de não obter o efeito esperado ou de toxicidade. É o caso de alguns antibióticos que são dispensados em forma de pó, devendo ser acrescentada água para sua utilização. É fundamental que se ponha exatamente a quantidade de água (ou de outro líquido) indicada pelo fabricante ou ainda no caso das suspensões em que devem ser agitadas antes de utilizadas.

CONDIÇÕES DE CONSERVAÇÃO DO PRODUTO

O cliente deve entender como e onde deve ser guardado o medicamento. Nem todos os medicamentos exigem as mesmas condições de conservação, e a primeira diferenciação que se faz é em relação à temperatura de conservação. É preciso identificar se o medicamento deve ser conservado à temperatura ambiente ou se exige refrigeração. Essas informações devem estar sempre presentes na embalagem ou rótulo.

Os medicamentos que exigem refrigeração (insulinas, vacinas e alguns colírios e pomadas) devem ser conservados na geladeira a

temperaturas entre 2 °C e 8 °C. Como são termolábeis, ou seja, a variação da temperatura pode prejudicar sua estabilidade e comprometer o efeito, esses medicamentos devem ser armazenados nas prateleiras inferiores da geladeira e nunca no congelador ou na porta da geladeira. Também não devem ficar em contato com os alimentos.

Considerando a grande variação de temperatura nas regiões brasileiras, é importante observar que os medicamentos devem ser conservados entre 15 °C e 30 °C. Além disso, não podem ficar expostos à luz direta, calor e umidade. Deve-se também evitar colocá-los em locais quentes, como a cozinha, e úmidos, como o banheiro.

Além da temperatura, é indispensável observar as seguintes condições:

- ⊙ Guardar o medicamento em local seguro, longe de crianças e animais, separado dos medicamentos utilizados por idosos, que podem se confundir e utilizar o medicamento errado.
- ⊙ Conservar o medicamento em sua embalagem original.
- ⊙ Não remover o rótulo das embalagens.
- ⊙ Observar a data de validade.
- ⊙ Não reaproveitar a embalagem para colocar outros produtos ou medicamentos.
- ⊙ Não deixar o medicamento dentro do carro por muito tempo devido ao calor excessivo.

As informações elencadas devem ser passadas de forma clara e em uma linguagem adequada para cada cliente, avaliando-se a necessidade de cada um e, caso seja necessário, deve-se explicar a mesma informação com outras palavras, utilizando-se outros recursos para a explicação (como desenhos ou esquemas).

Os pacientes idosos podem exigir uma atenção especial, por isso é fundamental sempre perguntar se a pessoa compreendeu ou se ainda tem dúvidas. Peça-lhe que repita as informações mais importantes, caso ache necessário. A orientação dada durante a dispensação também deve incluir a influência dos alimentos, a

interação com outros medicamentos e o reconhecimento de reações adversas potenciais. Elas são específicas para cada classe terapêutica, e o farmacêutico poderá auxiliar com essas orientações. Independentemente do medicamento, uma regra sempre deverá ser seguida: não passe informações se não tiver certeza, tampouco oriente sobre a utilização de um medicamento que não conheça. Sempre que tiver dúvidas, converse com o farmacêutico e consulte a bula do medicamento ou livros específicos. E, quando o cliente tiver dúvidas, identifique o momento de chamar o farmacêutico para que ele possa continuar a dispensação.

AUTOMEDICAÇÃO *VERSUS* AUTOMEDICAÇÃO RESPONSÁVEL

A automedicação se define pelo uso de medicamentos sem a indicação de profissionais habilitados. Ao perceber alguns sintomas, o paciente utiliza medicamentos que já conhece ou que são indicados por pessoas conhecidas que não são profissionais habilitados da área de saúde. A pessoa pode também ser influenciada pela propaganda publicitária que a incentiva a consumir um determinado medicamento, que nem sempre é indicado para o caso. A automedicação pode mascarar sintomas e agravar alguns casos. Ela sempre põe o paciente em risco de intoxicação.

A intoxicação por medicamentos ocupa o primeiro lugar entre as causas de intoxicação registradas no Brasil, à frente dos produtos de limpeza, dos agrotóxicos e dos alimentos estragados. Os analgésicos, antitérmicos e anti-inflamatórios representam as classes de medicamentos que mais causam intoxicação, isentos de prescrição ou tarjados, mas vendidos sem a apresentação de receita.

A automedicação responsável, no entanto, é o consumo de medicamentos não prescritos, mas sob a orientação e acompanhamento do farmacêutico. Por isso, o balconista de farmácia não deve estimular o cliente ao uso indiscriminado de medicamentos, mas encaminhá-lo ao farmacêutico caso ele precise de informações para realizar a automedicação responsável.

Orientando os clientes durante a dispensação de medicamentos

A dispensação pode ser um processo ativo e repleto de informação, mas não significa que deve ser demorada ou maçante. O objetivo não deve ser violar a privacidade do paciente, e sim ganhar a sua confiança para que ele possa contar com a orientação do balconista de farmácia.

O sigilo profissional também é condição essencial para a atuação do farmacêutico e do balconista de farmácia. De acordo com os medicamentos presentes numa receita, pode-se identificar qual a doença que o cliente tem. Por outro lado, ele pode estar intimidado e até mesmo constrangido com a situação, já que muitas doenças ainda são vistas de forma discriminatória pela sociedade. Nesses casos, é importante ser discreto e agir com naturalidade para que a pessoa que está sendo atendida não fique ainda mais envergonhada. Um exemplo típico que leva um cliente a se sentir constrangido são as doenças sexualmente transmissíveis.

Ao se iniciar o atendimento, é importante identificar se o comprador do medicamento é o paciente, o cuidador (quem cuida do paciente) ou outra pessoa. Essa informação direciona a forma como as orientações serão passadas. O próximo passo será identificar se ele dispõe de tempo e se está interessado em receber a orientação. Nesse momento, já é possível verificar se será necessário chamar o farmacêutico para realizar um atendimento especializado.

Caso o cliente não tenha interesse ou tempo para receber todas as orientações, sinalizar que as informações de conservação do produto estão indicadas na embalagem e que, em caso de dúvidas, ele pode entrar em contato com o estabelecimento em outro momento.

Algumas sugestões para dinamizar o atendimento estão dispostas no esquema da página a seguir, porém devem ser adaptadas de acordo com o tipo de medicamento e necessidade. Caso o cliente não seja o paciente, essas orientações devem ser feitas de forma que o cliente transmita a informação ao paciente.

INFORMAÇÕES QUE DEVEM ACOMPANHAR AS ORIENTAÇÕES:

- ⊙ Lavar as mãos antes de administrar o medicamento.
- ⊙ Orientar que os comprimidos revestidos, cápsulas e drágeas não devem ser cortados ou mastigados, mas ser engolidos inteiros.
- ⊙ Agitar as suspensões antes da utilização.
- ⊙ Utilizar sempre o dosador (colher medidora, copo dosador ou seringa) fornecido com o medicamento.
- ⊙ Se utilizar água fervida para preparar um medicamento, aguardar até que ela esfrie.
- ⊙ O prazo de validade de alguns medicamentos pode ser alterado após abertos – consulte a embalagem ou a bula.
- ⊙ Após utilizar supositórios, óvulos, comprimidos e cremes vaginais, permanecer deitado por alguns minutos (alguns produtos devem ser utilizados antes de dormir).
- ⊙ Limpar os olhos com algodão ou lenço embebido em água morna ou soro fisiológico se, antes do uso de colírios e pomadas oftálmicas, houver secreção.
- ⊙ Manter os medicamentos fechados e protegidos.

Etapa	Conversa com o cliente	Ações, observações e participação do farmacêutico durante o atendimento	
Acolhimento	<ul style="list-style-type: none"> – “Bom dia/Boa tarde/Boa noite!” – “Como posso ajudá-lo?” 	Identificar se o cliente tem interesse e tempo para as orientações Identificar o perfil do cliente e necessidade de adequação de linguagem	
Avaliação da receita / prescrição	<ul style="list-style-type: none"> – “Um momento, por favor, vou pegar seu medicamento.” 	Identificar o medicamento e a posologia Verificar se a receita está legível e de acordo com a legislação específica: (medicamento tarjado/ medicamento controlado/ antibiótico) Identificar as orientações necessárias de acordo com o medicamento	Caso a receita esteja ilegível, apresentando dúvidas ou algum problema na prescrição, chame o farmacêutico.
Entrega do medicamento	<ul style="list-style-type: none"> – “O senhor já utiliza esse medicamento?” Caso a resposta seja SIM: – “Gostaria de tirar alguma dúvida ou de nova orientação?” Caso a resposta seja NÃO, veja o quadro abaixo. ↓ – “O medicamento prescrito foi ...” (informar o nome do medicamento e/ou princípio ativo) – “Antes de utilizá-lo, o senhor deve prepará-lo da seguinte forma ...” (caso seja necessário) – “O senhor deve tomar o medicamento X vezes ao dia durante X dias.” (caso seja por um período específico) – “Deve utilizá-lo da seguinte forma ...” (explicar a via de administração e os cuidados durante a administração) – “O senhor vai começar a observar os efeitos do medicamento em X tempo.” (minutos, horas ou dias) – “Deve conservá-lo em casa nas seguintes condições ...” (verificar se precisa de ajuda para identificar o melhor local para guardar o medicamento em casa) – “Se sentir alguma reação diferente, o senhor pode entrar em contato conosco ou com o médico.” – “O senhor tem mais alguma dúvida ou gostaria de conversar com o farmacêutico sobre seu tratamento?” 	Caso ele queira tirar dúvidas sobre o tratamento ou a doença, chame o farmacêutico.	
Finalização	<ul style="list-style-type: none"> – “Gostaria de mais algum produto ou informação?” – “Obrigado! Se tiver alguma dúvida, entre em contato conosco.” 	Caso perceba que ele ainda tem alguma dúvida ou sinta necessidade, chame o farmacêutico.	

Quando o cliente não apresenta a receita e solicita um medicamento, é preciso que se avalie individualmente a necessidade de orientá-lo quanto ao uso do medicamento. Ele teve orientação de um profissional para escolher o medicamento? Sabe se esse é o medicamento indicado para o que está sentindo? Está realizando automedicação? Nesses casos, a orientação do farmacêutico pode ser importante.

Os medicamentos tarjados não devem ser vendidos sem prescrição médica. Para os MIPs é fundamental confirmar se o paciente não está solicitando um medicamento contraindicado para seu caso e se ele sabe como utilizá-lo. Cada fármaco apresenta uma orientação específica, que estará sempre disponível na bula. Os laboratórios farmacêuticos disponibilizam também um telefone de atendimento ao consumidor com profissionais capacitados para auxiliar na utilização dos medicamentos.

Durante a dispensação de medicamentos manipulados, outras informações poderão ser importantes, pois o paciente não terá uma bula para consultar. Avalie com o farmacêutico quais informações deverão ser passadas ao cliente para cada medicamento.

A dispensação para idosos, gestantes, lactantes (mulheres durante a amamentação) e crianças exige orientações adicionais. Consulte o farmacêutico caso tenha dúvidas.

O conhecimento de todos os medicamentos dispensados na drogaria onde trabalha é um diferencial a todo balconista de farmácia. Podem parecer muitos inicialmente, mas, com o tempo e a experiência, ele poderá melhorar e acelerar seu atendimento.

MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS

Os medicamentos homeopáticos também exigem orientações específicas, além das orientações relativas a todos os outros. Não podem ser deixados próximo a aparelhos que transmitam energia, eletricidade ou magnetismo, como televisão, rádio, geladeira, micro-ondas ou computadores. É recomendado, ainda, que não sejam armazenados em locais com cheiro forte, como gavetas e armários com perfumes, sabonetes, produtos cosméticos ou de limpeza.

Caso o paciente esteja com algum gosto forte na boca, como pasta de dente, café, bala e alimentos em geral, recomenda-se aguardar de 15 minutos a 30 minutos para utilizar o medicamento. É importante ter as mãos limpas e secas, sempre se evitando o contato direto com o medicamento antes de levá-lo à boca. No caso de glóbulos, pastilhas ou comprimidos, primeiro colocar a quantidade na tampa para depois levá-la à boca. É importante que a tampa (ou o conta-gotas, no caso de líquidos) não toque na boca para evitar contaminação. Após a utilização, fechar imediatamente o frasco.

Não é permitido indicar o medicamento homeopático a nenhum cliente, pois cada caso requer um tipo de tratamento específico.

Cálculos utilizados na dispensação

Na rotina do balcão, cálculos simples são aplicados à administração e à dispensação de medicamentos, porém é preciso ficar atento a eles. Se uma conta é feita de maneira errônea – por exemplo, a quantidade de medicação a ser administrada ou dispensada – isso pode pôr a vida do paciente em risco. Os cálculos são simples, mas exigem precisão, pois os erros podem provocar a ausência de efeito de um medicamento ou até mesmo intoxicação.

DOSE E CONCENTRAÇÃO

A *dose* é a quantidade de medicamento administrada de cada vez ou em um determinado espaço de tempo. A dose pode ser, por exemplo, 1 comprimido, 5 ml ou 1 sachê.

A *concentração*, por sua vez, indica a quantidade de princípio ativo em uma formulação líquida ou semissólida. Para os comprimidos e outras formas farmacêuticas sólidas, há a quantidade de princípio ativo para cada unidade, por exemplo, 1 comprimido de 500 mg. Mas, para as formas farmacêuticas líquidas, a concentração é expressa por uma razão entre a quantidade de princípio ativo e a quantidade de formulação, por exemplo, 250 mg/ml, ou seja, 250 mg de princípio ativo em cada 1 ml de solução.

» UNIDADES DE MEDIDA/SISTEMA MÉTRICO

Para padronizar a expressão de quantidades, é utilizado o sistema métrico de medidas, que estabelece uma única unidade para cada tipo de medida. Por exemplo, quando se refere ao comprimento, a unidade de medida utilizada é o metro; ao volume, o litro; e ao peso, o grama.

O sistema métrico é um sistema decimal, ou seja, utiliza múltiplos e submúltiplos de 10 (como 100 ou 1.000). Todas as outras unidades de medidas estão relacionadas com essas principais, sendo múltiplos e submúltiplos delas. Por exemplo:

- ⊙ quiloGRAMA e miliGRAMA: subunidades do grama;
- ⊙ miliLITRO e centiLITRO: subunidades do litro.

Para se entender a relação entre as subunidades de uma mesma unidade de medida, basta prestar atenção ao prefixo existente na palavra. Nos exemplos abaixo, pode ser ressaltado o prefixo e não a unidade de medida:

- ⊙ QUILOgrama e MILIgrama: subunidades do grama;
- ⊙ MILilitro e CENTilitro: subunidades do litro.

Observando-se o prefixo da palavra, já é possível ter uma ideia da relação com a unidade de medida, que aparece normalmente abreviada, como na tabela abaixo:

Relação entre o prefixo e a unidade de medida.

Abreviatura	Prefixo	Relação com a unidade de medida	Exemplos	
K	quilo	1.000 vezes maior	kg (quilograma)	kl (quilolitro)
M	mili	1.000 vezes menor	mg (miligrama)	ml (mililitro)
mc ou m	micro	1.000.000 vezes menor	mcg (micrograma)	mcl (microlitro)
N	nano	1.000.000.000 vezes menor	ng (nanograma)	nl (nanolitro)

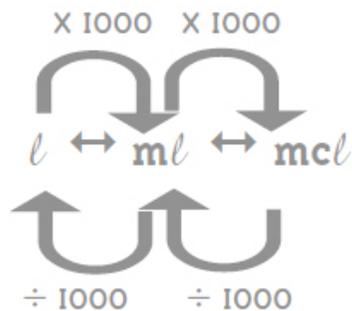
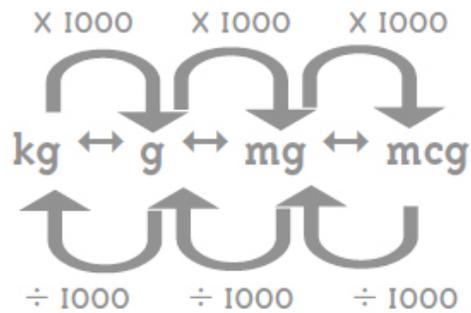
A partir desses dados, portanto, é permitido se referir a uma mesma quantidade utilizando-se subunidades diferentes, ou seja, quando o paciente diz que deve administrar 500 mg de medicamento, pode-se também expressar essa informação, dizendo-se que ele vai administrar 0,5 g. Isso porque:

o miligrama é 1.000 (mil) vezes menor do que o grama
ou seja,
 $500 \text{ mg} \div 1.000 = 0,5 \text{ g}$

Nesse caso, convertem-se 500 mg em gramas. Essa é a conversão de unidades.

Para facilitar a conversão de unidades, é possível montar uma relação entre as principais subunidades para a mesma unidade de medida.

Colocando as relações entre elas, teremos:



Essas relações facilitam a conversão entre as unidades. Para converter um valor de kg em g, de acordo com a relação, basta multiplicá-lo por 1.000. Para converter mg em g, basta dividi-lo por 1.000.

Tente converter:



EXERCÍCIO

- A) 4,5 g em mg
- B) 7 l em ml
- C) 0,0009 g em mcg (para chegar ao mcg, deve-se converter g em mg, ou seja, a operação é feita duas vezes)
- D) 3 mcl em l (para chegar ao l, antes deve-se converter mcl em ml, ou seja, a operação é feita duas vezes)

RESPOSTAS

- A) 4,5 g em mg = 4.500 mg
- B) 7 l em ml = 7.000 ml
- C) 0,0009 g em mcg = 900 mcg

D) 3.000 mcl em l = 0,003 l

Agora uma situação prática em que utilizamos a conversão de unidades:

EXERCÍCIO

Um paciente deve tomar 1 g de amoxicilina a cada 8 horas. Temos à disposição comprimidos de 500 mg. Quantos comprimidos o paciente deve tomar a cada horário?

RESOLUÇÃO

Converter os valores para utilizar as mesmas unidades:

1 g para mg $\rightarrow 1 \times 1.000 = 1.000$ mg (o paciente deverá tomar 1.000 mg por horário)

Como cada comprimido tem 500 mg, ele deve tomar 2 comprimidos (2×500 mg = 1.000 mg).

RESPOSTA: o paciente deverá tomar 2 comprimidos de 500 mg a cada horário.

Resolvendo a situação acima, descobriram-se quantos comprimidos o paciente deve tomar a partir de uma relação entre o comprimido e a quantidade de princípio ativo por meio de três dados:

- Medicamento em comprimido.
- Cada comprimido contém 500 mg.
- O paciente deve tomar 1.000 mg.

Relacionamos esses três dados para encontrar um quarto dado que estava faltando: quantos comprimidos serão necessários para o paciente tomar 1.000 mg. Esse caso foi simples, pois rapidamente percebemos que $1.000 = 500 + 500$, ou seja, *2 comprimidos de 500 mg*. Mas em alguns casos essa relação não é tão direta, então utiliza-se a regra de três.

Regra de três simples

A regra de três é um processo matemático para resolver problemas que envolvem quatro valores dos quais só se tem conhecimento de três, lembrando que é necessário que exista uma relação entre eles.



EXERCÍCIO

Um paciente deve tomar 1 g de amoxicilina a cada 8 horas. Temos à disposição comprimidos de 500 mg. Quantos comprimidos o paciente deve tomar em cada horário?

RESOLUÇÃO

Já se sabe que 1 g = 1.000 mg. Podem-se, então, relacionar os dados já existentes: 1 comprimido contém 500 mg e se quer descobrir quantos comprimidos terão 1.000 mg. Podemos montar essa relação da seguinte forma:

1 comprimido _____ 500 mg
(um comprimido contém 500 mg)
x comprimidos _____ 1.000 mg
(quantos comprimidos [x] terão 1.000 mg?)

Cria-se então a seguinte relação:

1 comprimido _____ 500 mg
x comprimidos _____ 1.000 mg

Monta-se uma regra de três simples e para resolver esse problema é feita a multiplicação em cruz, relacionando-se as quatro informações. Ao se montar essa relação, uma equação de primeiro grau é criada, na qual restará uma incógnita (x):

1 comprimido ↗ ↘ 500 mg
x comprimidos ↖ ↙ 1.000 mg

A resolução deve partir sempre do valor que é desconhecido (x), seguindo-se o sentido das setas indicadas acima:

$$500 \times x = 1.000 \times 1$$

Resolvendo:

$$500x = 1.000$$

$$x = 1.000 \div 500$$

$$x = 2 \text{ comprimidos}$$

O paciente, portanto, deve tomar 1 g (1.000 mg), ou seja, 2 comprimidos de 500 mg.



EXERCÍCIO

O paciente precisa tomar 2 mg de cloridrato de bromexina na forma líquida. Na drogaria está disponível a apresentação infantil do xarope, na concentração de 4 mg/5 ml. Quantos ml o paciente deverá administrar?

RESOLUÇÃO

A concentração do xarope nos mostra a relação entre a quantidade de princípio ativo (cloridrato de bromexina) e de xarope: 4 mg de bromexina a cada 5 ml de xarope. Sabe-se também que o paciente deve tomar 2 mg. Pode-se utilizar a regra de três para descobrir quantos ml o paciente deverá tomar:

$$4 \text{ mg} \underline{\hspace{2cm}} 5 \text{ ml}$$

$$2 \text{ mg} \underline{\hspace{2cm}} x$$

$$4 \times x = 2 \times 5$$

$$4x = 10$$

$$x = 10 \div 4$$

$$x = 2,5 \text{ ml}$$

O paciente, portanto, deverá tomar 2,5 ml de xarope para dose de 2 mg de cloridrato de bromexina.



EXERCÍCIO

A prescrição médica indica a administração de 500 mg de diclofenaco IM. As ampolas comercializadas contêm o princípio ativo na concentração de 1 g/0,5 ml. Quantos ml devem ser administrados ao paciente?

RESPOSTA: *0,25 ml*



EXERCÍCIO

O paciente comprou um xarope com concentração de 400 mg/5 ml e deve tomar 0,2 g do princípio ativo. Quantos ml o paciente deverá tomar?

RESPOSTA: *2,5 ml*

Porcentagem

Outra forma de expressar a concentração de um medicamento é utilizando-se porcentagem, as “partes por 100”. Quando se fala em uma solução de 5%, isso significa que o medicamento contém 5 g de princípio ativo por 100 ml de solução. A expressão das concentrações em porcentagem na área da farmácia pode seguir estas relações:

- ⊙ PESO POR VOLUME (% P/V): número de gramas de um constituinte (soluto) em 100 ml de uma solução.
- ⊙ PESO POR PESO (% P/P): número de gramas de um constituinte em 100 g de preparação.
- ⊙ VOLUME POR VOLUME (% V/V): número de ml de um constituinte em 100 ml de preparação.
- ⊙ MILIGRAMAS POR CENTO (MG%): número de miligramas de um constituinte em 100 g ou 100 ml de uma preparação.

Essas expressões são mais utilizadas nas farmácias magistrais. No caso dos medicamentos industrializados, é possível consultar na bula sua concentração, que normalmente se refere a % p/v (porcentagem peso/volume) para formas farmacêuticas líquidas.

A seguir está uma situação que envolve concentrações em porcentagem:



EXERCÍCIO

O cloridrato de clorpromazina é comercializado em solução na concentração de 4%. Para uma prescrição de 50 mg ao dia, quantos ml do medicamento o paciente deverá tomar?

RESOLUÇÃO

Para se determinar a dose que o paciente irá utilizar, é tomada como base a concentração do medicamento. Sabe-se que ela é 4%, o que significa que há 4 g de cloridrato de clorpromazina a cada 100 ml de solução. Como a dose prescrita pelo médico foi feita em mg, o primeiro passo é convertê-la em gramas; assim, a mesma subunidade do grama será utilizada:

50 mg para gramas: $50 \div 1.000 = 0,05$ g

Utilizando-se a concentração da solução, é possível montar a seguinte regra de três:

$$\begin{array}{l} 4 \text{ g} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad 100 \text{ ml} \\ 0,05 \text{ g} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad x \end{array}$$

$$x \times 4 = 0,05 \times 100$$

$$4x = 5$$

$$x = 5 \div 4$$

$$x = 1,25 \text{ ml}$$

O paciente, portanto, deverá tomar 1,25 ml do medicamento.

A partir do exemplo anterior é admissível discutir outro tipo de cálculo comum na dispensação.



EXERCÍCIO

No caso do medicamento indicado no exemplo anterior, a apresentação vem em gotas. O paciente então deverá utilizar a quantidade calculada (1,25 ml) em gotas. O fabricante do medicamento deve indicar na bula a relação entre as gotas e o volume do medicamento. Nesse caso, 1 ml contém 40 gotas. Quantas gotas o paciente deverá administrar?

RESOLUÇÃO

A regra de três será utilizada novamente para resolver esse problema:

$$\begin{array}{l} 1 \text{ ml} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad 40 \text{ gotas} \\ 1,25 \text{ ml} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad x \end{array}$$

$$x \times 1 = 1,25 \times 40$$

$$x \times 1 = 50$$

$$x = 50 \div 1$$

$$x = 50 \text{ gotas}$$

O paciente, portanto, deverá administrar 50 gotas do medicamento.

Para finalizar, apresentamos duas situações cotidianas que envolvem os cálculos para a dispensação.

 EXERCÍCIO

A dipirona pode ser encontrada em comprimidos de 500 mg em cartelas com 10 comprimidos. O paciente deve tomar 2 comprimidos, 3 vezes ao dia, durante 7 dias. Calcule quantas cartelas devemos dispensar para o tratamento completo.

RESOLUÇÃO

Para saber quantas cartelas serão dispensadas, deve-se iniciar calculando quantos comprimidos o paciente utilizará por dia para depois calcular quantos comprimidos ele precisará para o tratamento completo. Sabe-se que o paciente utilizará o medicamento 3 vezes ao dia, e que deve tomar 2 comprimidos por dose.

PASSO 1: quantidade de comprimidos utilizada por dia

1 dose _____ 2 comprimidos

3 doses _____ x (utilizadas em 1 dia)

$$x \times 1 = 3 \times 2$$

$$x \times 1 = 6$$

$$x = 6 \div 1$$

$$x = 6 \text{ comprimidos}$$

PASSO 2: quantidade de comprimidos para o tratamento completo

1 dia _____ 6 comprimidos

7 dias _____ x

$$x \times 1 = 6 \times 7$$

$$x \times 1 = 42$$

$$x = 42 \div 1$$

$$x = 42 \text{ comprimidos}$$

PASSO 3: quantidade de cartelas para o tratamento completo

1 cartela _____ 10 comprimidos

x _____ 42 comprimidos

$$x \times 10 = 42 \times 1$$

$$x \times 10 = 42$$

$$x = 42 \div 10$$

$$x = 4,2 \text{ cartelas}$$

O resultado é de 4,2 cartelas, portanto, o paciente precisará de 4 cartelas e mais alguns comprimidos. ENTÃO, SÃO DISPENSADAS CINCO CARTELAS, 50 comprimidos (5 x 10 = 50), e após a utilização dos 42 comprimidos sobrarão 8 comprimidos (50 – 42 = 8). Nesse caso, deve ser recomendado que o paciente não utilize os comprimidos que sobrarem e que, quando for descartar esse medicamento, poderá levá-lo até a drogaria para que o descarte seja efetuado da forma correta.



EXERCÍCIO

O paciente vai à drogaria com a seguinte prescrição:

Cloridrato de clorpromazina 4% _____ 2 caixas

Tomar 25 gotas à noite.

Esse medicamento faz parte da Lista C1 da Portaria nº 344/1998 e pode ser dispensado para até 60 dias de tratamento. A receita poderá ser atendida?

RESOLUÇÃO

Para esse medicamento, a legislação diz que somente pode ser dispensada a quantidade necessária para 60 dias de tratamento. Como a prescrição foi feita em gotas, a quantidade que o paciente utilizará durante os 60 dias é calculada, transformando-a em ml para verificar se a quantidade de caixas solicitadas pelo médico está dentro do previsto pela legislação.

PASSO 1: quantidade de medicamento necessária para 60 dias

25 gotas _____ 1 dia

x _____ 60 dias

$$x \times 1 = 60 \times 25$$

$$x \times 1 = 1.500$$

$$x = 1.500 \div 1$$

$$x = 1.500 \text{ gotas}$$

PASSO 2: quantidade de medicamento para 60 dias em mL

Consultando a bula, verificamos que 1 ml corresponde a 40 gotas.

1 ml _____ 40 gotas

x _____ 1.500 gotas

$$x \times 40 = 1.500 \times 1$$

$$x \times 40 = 1.500$$

$$x = 1.500 \div 40$$

$$x = 37,5 \text{ ml}$$

PASSO 3: quantidade de frascos a serem dispensados

O paciente precisará de 37,5 ml do medicamento para completar 60 dias de tratamento, e temos à disposição frascos com 20 ml. Nesse caso, teremos:

1 frasco _____ 20 ml

x _____ 37,5 ml

$$x \times 20 = 37,5 \times 1$$

$$x \times 20 = 37,5$$

$$x = 37,5 \div 20$$

$$x = 1,9 \text{ frasco}$$

De acordo com a legislação, para a posologia indicada na receita, é permitido dispensar até dois frascos do medicamento.

Os cálculos estão presentes no dia a dia da dispensação e, na maioria das vezes, são simples e envolvem a quantidade de medicamento a ser dispensada. O treino é a melhor ferramenta para a precisão dos resultados. Sempre que tiver dúvidas sobre os cálculos, converse com o farmacêutico.

Lembre-se:

Existe uma relação conhecida que diz que 1 ml contém 20 gotas. Para algumas formulações isso é verdadeiro. No entanto, de acordo com a formulação, concentração do medicamento e tipo de dosador de gotas, essa relação pode ser diferente. Sempre consulte a bula ou informação do fabricante para confirmar a informação de quantas gotas existem em cada ml do medicamento.





4

Cosméticos, perfumaria e produtos de higiene pessoal: conhecendo-os para a dispensação

O Brasil é o quarto país no ranking mundial de consumo de cosméticos, ficando atrás apenas dos Estados Unidos, da China e do Japão, de acordo com dados de 2016 do Instituto Euromonitor. Em vendas de desodorantes, perfumes, produtos masculinos e protetores solares, o Brasil ocupa a segunda posição mundial. Dessa forma, a comercialização desses produtos é muito ampla nos pontos de venda, especialmente nas farmácias e drogarias, chegando a representar cerca de 50% do faturamento total dos estabelecimentos.

Para que o balconista de farmácia possa se destacar na dispensação de cosméticos, precisa entender o que são eles e como são classificados. Cosméticos representam substâncias, misturas ou formulações utilizadas para limpar, melhorar, proteger o corpo humano ou conferir-lhe cheiro agradável. No Brasil, de acordo com a finalidade a que se propõe, são divididos em produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos, conhecidos como HPC ou HPPC.

A ciência que estuda todos os processos dos cosméticos – que se inicia com a pesquisa de novas matérias-primas e vai até o desenvolvimento dos produtos, produção e controle de qualidade, registro, divulgação (marketing), comercialização e aplicação pelas pessoas – é chamada cosmetologia. Ela trabalha tanto com produtos com finalidade de manutenção, preservação, embelezamento e correção quanto com o desejo das pessoas de estarem mais bonitas e perfumadas.

O setor de produtos cosméticos está em crescimento em relação a sua quantidade e busca o desenvolvimento e a fabricação de formulações mais elaboradas, as quais, além de adornar e perfumar a pele, também a protegem. A pele é o maior órgão do corpo humano e possui funções importantes para a manutenção da vida das pessoas de todas as idades.

No Brasil, os cosméticos são regulados pela Câmara Técnica de Cosméticos da Anvisa, conhecida como Catec, e por legislações específicas.

Conhecendo os produtos

Dependendo do tipo do produto e de sua finalidade, a composição muda, assim como a embalagem e as exigências para registro e comercialização. Por exemplo, um xampu comercializado para cabelos normais não tem exigência para comprovação de sua ação, pois será utilizado apenas para lavar os cabelos. No entanto, um xampu infantil ou um xampu anticaspa deve ter sua ação comprovada. O mesmo procedimento acontece com um batom quando comparado a um filtro solar, porém, se o batom for acrescido de FPS, o critério de avaliação é alterado, necessitando ser comprovada a fotoproteção.

Para que o balconista de farmácia oriente os clientes de forma adequada em relação aos produtos de higiene pessoal, de perfumaria e de cosméticos, precisa saber como eles são classificados, os componentes básicos das formulações e os principais ativos utilizados.

Classificação dos produtos

Os produtos popularmente chamados de cosméticos são classificados de formas distintas, dependendo do tipo (classe a que pertencem) e do grau de risco:

CLASSES DE PRODUTO OU CATEGORIAS:

- ⊙ Produtos de higiene pessoal
- ⊙ Perfumes
- ⊙ Cosméticos
- ⊙ Produtos infantis

GRAU/GRUPO DE RISCO

A Anvisa estabeleceu como critérios para esse tipo de classificação a possibilidade de ocorrência de efeitos não desejados

devido ao uso inadequado do produto, assim como sua formulação, finalidade de uso, áreas do corpo a que se destina e cuidados a serem observados em sua utilização.

- ⦿ **RISCO NÍVEL 1:** produtos que se caracterizam por possuir propriedades básicas ou elementares, cuja comprovação pela Anvisa não seja inicialmente necessária, e que não requerem informações detalhadas quanto a seu modo de usar e suas restrições de uso, em virtude das características do próprio produto. Exemplos: água-de-colônia, água perfumada, perfume, alguns tipos de amolecedor de cutícula, aromatizante bucal, base facial ou corporal, batom labial, brilho labial, xampu, condicionador, creme rinse, sabonete líquido e em barra, enxaguatório capilar, produtos para barbear (exceto os com ação antisséptica), entre outros. Nenhum desses pode conter filtro solar. Caso o contenham, deverão ser classificados como risco nível 2.
- ⦿ **RISCO NÍVEL 2:** produtos com indicações específicas, cujas características exigem comprovação de segurança e/ou eficácia, bem como informações e cuidados, modo e restrições de uso. Exemplos: água oxigenada de 10 a 40 volumes, antitranspirante, ativador ou acelerador do bronzeado, produtos infantis, bronzeadores, filtros solares, clareador de pele, talcos antissépticos, tinturas para cabelos (temporária, progressiva ou permanente), xampu, condicionador e creme com ação antiqueda ou anticaspa. Vale ressaltar que os produtos infantis, embora sejam inofensivos, são classificados como grupo de risco nível 2, pois passam por processos mais rigorosos de inspeção antes de serem comercializados.

Lembre-se:

Para mais informações consulte a Resolução RDC nº 7, de 10 de fevereiro de 2015, que dispõe sobre os requisitos técnicos para a regularização de produtos de higiene pessoal,



cosméticos e perfumes, ou outra norma que venha a substituí-la.

Componentes básicos dos produtos

A formulação básica dos cosméticos e dos produtos de higiene pessoal é composta por uma mistura de componentes ou matérias-primas utilizadas para garantir o efeito que o produto propõe, manter suas características físicas, não ser agressivo à pele e assegurar o prazo de validade (estabilidade). Em algumas embalagens, é possível encontrar a relação das substâncias descritas como composição e, em outras, como ingredientes.

As principais classes das substâncias utilizadas no preparo desses produtos são:

- a. **VEÍCULOS OU EXCIPIENTES:** representam os componentes que transportam os princípios ativos até o local de aplicação. Em um creme hidratante para o corpo com óleo de amêndoas, por exemplo, a base creme é o veículo ao qual será adicionado (incorporado) o óleo de amêndoas (princípio ativo), permitindo a aplicação do creme. Geralmente os veículos ou excipientes correspondem à maior parte da forma cosmética.
- b. **PRINCÍPIOS ATIVOS:** substâncias que proporcionam o efeito desejado. Por exemplo, a hidratação (substância que altera a reposição de água dentro das células da pele, como a ureia) e a emoliência (substância capaz de evitar ou atenuar o ressecamento da pele, como a babosa e a camomila).
- c. **CONSERVANTES:** substâncias que impedem ou diminuem o crescimento de microrganismos (fungos e leveduras). São especialmente utilizados se o produto tiver água na composição. Exemplo: parabenos (metilparabeno e propilparabeno).
- d. **ANTIOXIDANTES:** substâncias que protegem o produto da ação do oxigênio, principalmente se a formulação contiver algum

- componente gorduroso ou graxo. Exemplos: vitamina E, BHT (butilhidroxitolueno).
- e. **CORRETIVOS**: substâncias utilizadas para correção de alguma característica do produto. Por exemplo, para dar volume (uso de espessantes – carbopol) ou corrigir o pH (diminuição do pH com o uso de um agente acidificante como o ácido cítrico; para aumentar o pH, se utiliza um agente alcalinizante como a solução de hidróxido de sódio).
 - f. **ESSÊNCIAS OU FRAGRÂNCIAS**: substâncias que fornecem um odor mais agradável ao produto. Exemplo: essência de lavanda e fragrância de rosas.
 - g. **CORANTES OU PIGMENTOS**: substâncias que dão cor ao produto. Geralmente formulações líquidas, como xampus, recebem corantes solúveis em água. Formulações sólidas, como pó compacto e *blush*, são corados com pigmentos.
 - h. **TENSOATIVOS**: substâncias que têm a capacidade de diminuir a tensão superficial entre moléculas de água e do óleo com o ar (superfície) ou diminuir a tensão entre moléculas de água e de óleo, que aparentemente não se misturam. Exemplo: tensoativo lauril éter sulfato de sódio (LESS), utilizado nas formulações de xampus e sabonetes líquidos a fim de permitir que a oleosidade do cabelo e dos pelos seja removida com a água, pois essa substância possibilita a mistura do óleo corporal com a água, eliminando ou reduzindo a oleosidade.

A fim de facilitar a exportação e importação desses produtos, a Anvisa adotou como nomenclatura oficial de rotulagem para identificar os componentes da formulação a International Nomenclature of Cosmetic Ingredient (INCI) ou Nomenclatura Internacional de Ingredientes Cosméticos. De acordo com o órgão, trata-se de um sistema internacional de codificação da nomenclatura de ingredientes cosméticos, criado com a finalidade de padronizar os nomes apresentados na rotulagem dos produtos cosméticos.

Rotulagem de produtos

Existem muitos produtos de higiene pessoal, perfumes e cosméticos disponíveis nas farmácias e drogarias. O que o balconista de farmácia precisa saber em relação às embalagens e rótulos dos produtos?



Embalagem secundária.



Embalagem primária.

Os HPPCs são sempre comercializados em embalagens primárias - que ficam em contato direto com o produto. Dependendo do tipo do produto e da formulação, também há uma embalagem secundária que armazena a embalagem primária.

De acordo com os componentes da formulação, os HPPCs são embalados em frascos de vidro (perfumes) ou frascos de plástico (gel capilar e cremes de pentear). Além da embalagem primária, os produtos também podem ter uma embalagem secundária –

perfumes, por exemplo, normalmente são comercializados em frascos de vidro (embalagem primária) contidos numa caixa de papel (embalagem secundária). Podem também ser embalados em alumínio, como é o caso das bisnagas que contêm cremes para as mãos ou os pés.

No caso dos cosméticos infantis, as embalagens apresentam válvulas com controle de dosagem para liberar pequenas quantidades dos produtos a fim de que fiquem isentos de substâncias tóxicas.

Outra informação importante para a atuação profissional do balconista de farmácia é a leitura dos rótulos e folhetos de instrução (se houver).

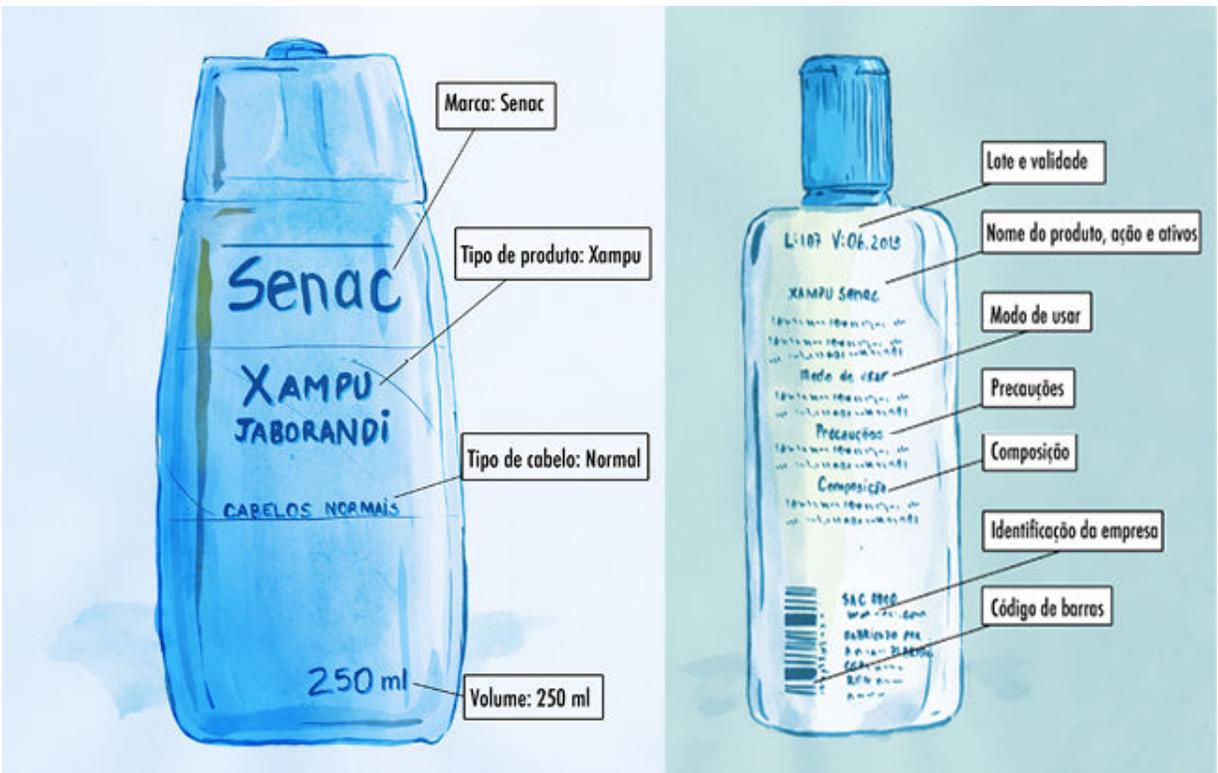
De acordo com as normas que regulamentam o setor, a rotulagem de cosméticos industrializados deve apresentar:

Informação	Onde deve estar presente
Nome do produto e grupo/tipo a que pertence no caso de não estar implícito no nome.	Embalagens primária e secundária
Marca	Embalagens primária e secundária
Rotulagem específica	Embalagens primária e secundária
Advertências e restrições de uso (se for o caso)	Embalagens primária e secundária
Modo de uso (se for o caso)	Embalagens primária ou secundária
Lote ou partida	Embalagem primária
Conteúdo	Embalagem secundária
	Embalagem

País de origem	secundária
Fabricante/Importador/Titular	Embalagem secundária
Domicílio do fabricante/Importador/Titular	Embalagem secundária
Número de registro do produto	Embalagem secundária
Prazo de validade	Embalagem secundária
Ingredientes/Composição	Embalagem secundária

De acordo com o tipo e importância da formulação, as informações devem constar nas embalagens primária e secundária. Outras informações podem ser encontradas em uma ou outra, – o modo de usar, por exemplo, pode estar na embalagem primária ou na secundária.

Em alguns casos, o produto vem acompanhado do folheto de instruções, ou folheto externo, um texto impresso que apresenta informações complementares. Nesse caso, deverá conter a indicação dessa informação na embalagem primária (exemplo: “Ver folheto anexo”). Os folhetos auxiliam nas informações quando a embalagem do produto é pequena e não permite a inclusão de advertências e restrições de uso.



Modelo de disposição das informações sobre o produto.

Lembre-se:

De acordo com a Anvisa, alguns produtos necessitam de informações específicas de rotulagem, como é o caso dos antiperspirantes e antitranspirantes, que precisam apresentar também as seguintes informações: usar somente nas áreas indicadas; não usar se a pele estiver irritada ou lesionada; caso ocorra irritação e/ou prurido no local da aplicação, suspender o uso imediatamente.

Se o cosmético foi preparado em uma farmácia magistral, os dados do rótulo serão diferentes dos legalmente exigidos dos produtos industrializados.



O que são cosméticos?

Os cosméticos fazem parte da rotina de higiene e de cuidados pessoais da população em geral, pois diariamente utilizam-se diferentes produtos, como sabonetes em barra e líquido, dentifício (pasta de dente), enxaguatório bucal, xampu, condicionador, desodorante, perfume, além de hidratante, creme de pentear ou gel, filtro solar e maquiagem, entre outros. Entre muitas, os cosméticos têm as seguintes funções:

- ⊙ Limpar
- ⊙ Perfumar
- ⊙ Alterar a aparência
- ⊙ Corrigir odores corporais
- ⊙ Proteger
- ⊙ Manter o corpo em bom estado

No corpo humano, as áreas de aplicação dos cosméticos são:

- ⊙ PELE (cremes hidratantes faciais e corporais)
- ⊙ CABELO (xampu, condicionador, tintura e gel capilar)
- ⊙ LÁBIOS (batom e *gloss*)
- ⊙ MUCOSA DA CAVIDADE ORAL (enxaguatório bucal)
- ⊙ DENTES (creme dental, fios e fitas dentais)
- ⊙ UNHAS (esmaltes, bases e fortificantes)
- ⊙ ÓRGÃOS GENITAIS EXTERNOS (sabonetes íntimos)

Os cosméticos são produtos que não modificam as condições fisiológicas da pele, pois atuam apenas sobre a epiderme, que é a camada mais superficial, apresentando ação emoliente, desodorizante, protetora e antisséptica no local de aplicação, ao passo que os medicamentos alteram a fisiologia da pele em razão, por exemplo, da sua ação anti-inflamatória ou antimicótica. No entanto, se a pele não estiver intacta, apresentando cortes,

rachaduras ou queimaduras, e dependendo da natureza do ativo, o cosmético terá penetração no local ferido.



Áreas de aplicação dos cosméticos no corpo humano: 1) pele, 2) cabelo, 3) unhas, 4) dentes, 5) mucosa da cavidade oral, 6) lábios, 7) parte externa dos órgãos genitais.

Os cosméticos de uso infantil são desenvolvidos e produzidos para ter compatibilidade com a pele das crianças. Alguns produtos (hipoalergênicos) são dermatologicamente testados, ou seja, foram rigorosamente testados visando-se avaliar o risco de aparecimento de alergias. Os cosméticos de uso infantil contêm tensoativos que não causam irritação nos olhos. A Anvisa permite que eles contenham substâncias que promovam gosto amargo para evitar que as crianças ingiram os produtos. É possível conhecer mais sobre as regras no site do órgão.

Principais ativos utilizados nos produtos cosméticos

Os cosméticos apresentarão a ação proposta dependendo das condições da pele (intacta ou lesada), da quantidade aplicada, da área de aplicação e de características específicas de sua formulação, como ativos e bases nas quais estão incorporados.

Para facilitar a compreensão do balconista de farmácia, segue relação das principais ações dos cosméticos e exemplos de ativos comumente utilizados.

- ⊙ **AÇÃO ADSTRINGENTE:** são utilizados ativos que agem sobre os poros e folículos pilossebáceos da pele, provocando sua constrição (fechamento) e redução do diâmetro, o que ocasiona o controle da sudorese e da secreção sebácea. As formulações terão como componentes ativos hamamélis (*Hamamelis virginiana*) e arnica (*Arnica montana*), por exemplo.
- ⊙ **AÇÃO ANTIACNE:** são utilizados ativos que controlam a secreção sebácea e inibem a proliferação de microrganismos (especialmente *Propionibacterium acnes*, o agente infeccioso mais comumente envolvido) que provocam a inflamação do local. Exemplos: óleo de mirtilo, óleo de melaleuca, ácido

salicílico, enxofre, extrato de própolis, extrato de calêndula, alantóina e argila verde.

- ⊙ AÇÃO ANTIAGING (anti-idade): são utilizados ativos que previnem a formação de rugas e combatem os radicais livres, evitando a oxidação e o envelhecimento da pele. Exemplos: vitamina C tópica, vitamina E, ativos lipossomados, derivados de silício orgânico e aquaporinas.
- ⊙ AÇÃO ANTICELULÍTICA: são utilizados ativos que reduzem a gordura localizada e melhoram a circulação sanguínea no local. Exemplos: cafeína, ginkgo biloba, algas marinhas, centelha (*Centella asiatica*), asiaticoside, adipol e escina.
- ⊙ ANTIESTRIAS: são utilizados ativos que previnem a formação das estrias, sendo que a formulação deve conter substâncias emolientes ou hidratantes, ativadores da produção de proteínas, cicatrizantes e, dependendo do caso, anti-inflamatórios. Exemplos: manteiga vegetal de manga, óleo de girassol, abacate, vitamina E, ureia, lactato de amônia e ácido hialurônico.
- ⊙ AÇÃO DESPIGMENTANTE: são utilizados ativos que agem pela inibição da produção de melanina (pigmento que dá cor à pele) ou pela dispersão desse pigmento. Essas formulações contêm ácido azelaico, ácido kójico, ácido retinoico, AHA (alfa-hidroxiácidos), hidroquinona, entre muitos outros.
- ⊙ AÇÃO EMOLIENTE OU UMECTANTE: são utilizados ativos que evitam a perda de água pela pele (emolientes) – como lanolina, cera de abelha, óleos vegetais ou ativos que têm afinidade por água –, mantendo a pele úmida, como os extratos vegetais e glicóis (propilenoglicol).
- ⊙ AÇÃO HIDRATANTE: são utilizadas substâncias que hidratam a pele por melhorar a fisiologia da epiderme, promovendo mais firmeza, maciez e melhor aparência ao evitar a perda de água. Exemplos: ácido hialurônico, ácido láctico, d-pantenol, elastina, óleos em geral (amêndoa doce, girassol, macadâmia, sementes de uva), ureia e vitamina E.
- ⊙ AÇÃO TÔNICA E ESTIMULANTE: são utilizados ativos que agem na circulação, estimulando o metabolismo da pele, com

tonificação do local e eliminação das impurezas presentes entre as células da pele. São conhecidos também como antissépticos. Exemplos: alecrim (*Rosmarinus officinalis*), calêndula (*Calendula officinalis*), jaborandi (*Pilocarpus jaborandi*).

- ⊙ **FOTOPROTETORES:** os filtros solares são substâncias destinadas a proteger a pele do sol e das radiações ultravioleta A e B. Em curto prazo, protegem a pele de queimaduras e alergias solares. Em longo prazo, retardam o envelhecimento e previnem o câncer de pele. O uso de filtro solar em crianças a partir de seis meses de idade foi liberado pelo FDA (Food and Drug Administration), órgão americano semelhante à Anvisa no Brasil.
- ⊙ **TÔNICO CAPILAR:** são utilizados ativos que estimulam o crescimento capilar e evitam a quebra dos fios que já nasceram. Exemplos: jaborandi (*Pilocarpus jaborandi*), Capsicum e Follicusan.

Cosméticos versus dermocosméticos

O termo “cosmético” é muito abrangente, contempla diversos tipos de produtos. Mas, além dele, é muito comum em algumas farmácias haver uma placa com a inscrição “Dermocosméticos”, geralmente identificando alguns produtos de preço mais alto. A palavra dermocosmético não tem definição oficial pela Anvisa, mas, de forma geral, representa um produto que tem em sua composição princípios ativos com eficácia comprovada e que promovem, além da beleza, o bem-estar da pele ou do cabelo, ou seja, dermocosméticos são cosméticos de formulação avançada que utilizam tecnologia de ponta e têm ação semelhante à dos medicamentos.

Alguns autores os relacionam como “clones” das substâncias produzidas naturalmente pela própria pele, porém desenvolvidas por biotecnologia, a fim de repor suas carências de forma fisiológica e

segura, devido à grande similaridade com a matriz da pele (cutânea).

Legalmente, são registrados como cosméticos de grau 2 por terem indicação específica que exige comprovação tanto de eficácia quanto de segurança e informações de uso. Como exemplos há os dermocosméticos formulados para peles sensíveis, peles maduras, peles negras, para o pós-cirurgia plástica, para o combate ao estresse capilar, entre outras funções.

Outro termo comum no dia a dia dos ambientes de farmácia é a palavra “cosmecêutico”, que, conceitualmente, refere-se a produtos que reúnem as características dos cosméticos tradicionais e dos medicamentos. Os cosmecêuticos e os dermocosméticos são os mesmos tipos de produto, oficialmente registrados no Brasil, como de grau de risco 2.

Principais características dos dermocosméticos:

- ⊙ Produtos hipoalergênicos (não causam alergias)
- ⊙ Não comedogênicos (não formam acne)
- ⊙ Formulados com ativos de ação comprovada
- ⊙ Utilizam água termal geralmente
- ⊙ Testados em peles sensíveis

Como sua utilização requer certos cuidados, normalmente são prescritos por médicos dermatologistas ou indicados por dermoconsultoras após avaliação do tipo de pele e das necessidades dos clientes. Também são produtos de valor mais alto e geralmente ficam expostos atrás do balcão ou em prateleiras de vidro fechadas.

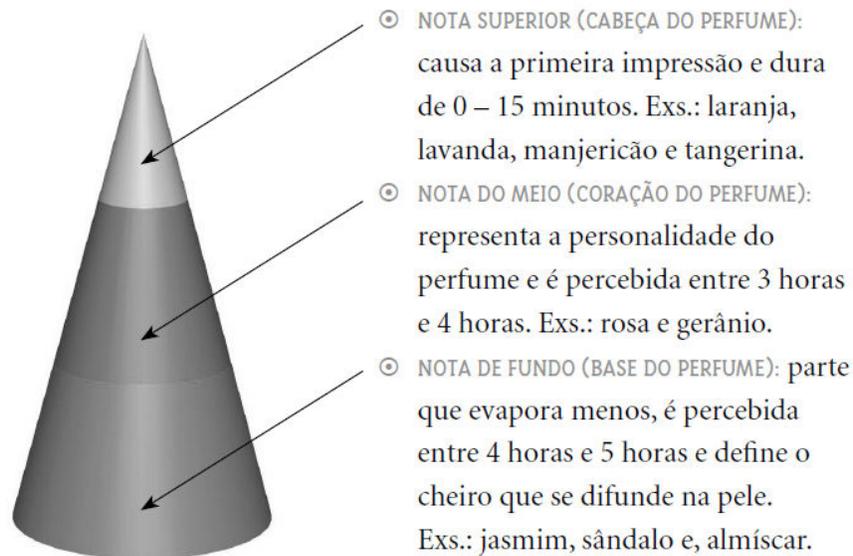
O que é perfumaria?

Legalmente, o perfume é conceituado como um produto de composição aromática à base de substâncias naturais ou sintéticas que, em concentração e veículos apropriados, tem como principal finalidade a odorização de pessoas ou ambientes. Nesse grupo, são incluídos os extratos, as águas perfumadas, os perfumes cremosos, os preparados para banho e os odorizantes de ambientes, apresentados em forma líquida, geleificada, pastosa ou sólida.

Os perfumes possuem em sua formulação uma mistura de três componentes básicos, que são:

- ⊙ **ESSÊNCIAS OU ÓLEOS ESSENCIAIS:** classe de substâncias que geram o perfume. As essências utilizadas podem ser: de origem natural, extraídas de flores, folhas, raízes ou animais; de origem sintética, como o aldeído benzoico e a heliotropina; ou de origem artificial, como o otrinitributilxileno.
- ⊙ **FIXADORES:** classe de substâncias utilizadas para retardar ou até mesmo impedir a volatilização (evaporação) das essências ou óleos essenciais, conservando por mais tempo o aroma. Essas substâncias podem ser de origem natural (animal ou vegetal) ou artificiais (salicilato de benzila).
- ⊙ **DILUENTES:** classe de substâncias utilizadas para proporcionar uma concentração adequada ao perfume, ou seja, para que não fique com o odor muito forte. Os diluentes mais comuns são o álcool etílico (etanol) e a água. A quantidade depende do tipo de perfume que se quer obter.

Os perfumes têm em sua composição uma combinação de fragrâncias e essências distribuídas de acordo com as notas de um perfume, isto é, dependendo da intensidade com que as essências se evaporam. Um perfume de qualidade possui três notas:



Representação da estrutura dos perfumes.

Normalmente, as fragrâncias dos perfumes são agrupadas em famílias, sendo que cada uma é caracterizada por um odor olfativo dominante. Seguem alguns exemplos:

- ◎ **CÍTRICOS FLORAIS OU FRUTADOS:** as matérias-primas são extraídas de cascas de frutas cítricas como lima, limão, laranja e bergamota.
- ◎ **FLORAIS ALDEÍDOS:** as matérias-primas são extraídas de flores. São perfumes considerados românticos, delicados e discretos.
- ◎ **AMADEIRADOS:** as matérias-primas são leves e frescas, extraídas normalmente da madeira, tubérculos e raízes. São utilizados em fragrâncias masculinas.
- ◎ **ORIENTAIS FLORAIS:** as matérias-primas são à base de âmbar, baunilha e tuberosas. São considerados perfumes fortes, marcantes e misteriosos.

Tipos de produtos de perfumaria

Os produtos de perfumaria dividem-se em perfumes, colônias, deo colônias, águas aromáticas e desodorantes. Basicamente, o que as diferencia é a concentração das fragrâncias. Os perfumes

nacionais, por exemplo, têm baixa concentração e por isso fixam-se menos. A concentração de um perfume é determinada pela quantidade de óleos aromáticos diluídos em um determinado solvente ou mistura de solventes.

- ⊙ EXTRATO (PERFUME OU PARFUM): corresponde ao produto mais nobre da linha, que também é o mais envolvente e o mais rico dos produtos alcoólicos, apresentando uma concentração de 15% a 20% de essência (óleos essenciais). Permanece de 12 horas a 20 horas na pele.
- ⊙ EAU DE PARFUM (DEO PERFUME): produto que permite um perfumar mais sutil, com concentração entre 10% e 15% de óleos aromáticos. Permanece cerca de 6 horas a 8 horas na pele.
- ⊙ EAU DE TOILETTE: a base perfumada é modificada para ressaltar as notas frescas, e sua concentração pode variar de 5% a 10%. Permanece cerca de 4 horas a 6 horas na pele.
- ⊙ EAU DE COLOGNE (DEO COLÔNIA): proporciona maior sensação de frescor, apresentando uma concentração de 3% a 5%. Tem curta duração na pele, sendo ideal para o pós-banho.

O que são produtos de higiene pessoal e seus tipos

Legalmente, são produtos para uso externo, antisséptico ou não, destinados à limpeza ou à desinfecção corporal, compreendendo os sabonetes, xampus, dentifrícios, enxaguatórios bucais, antiperspirantes, desodorantes, produtos para barbear e pós-barba, produtos para banho/imersão (sais, óleos, cápsulas gelatinosas e banho de espuma), entre outros.

Ainda pertencem à categoria HPPC os produtos chamados descartáveis, como as escovas dentais, os produtos absorventes descartáveis de uso externo, os artigos destinados ao asseio corporal – aplicados diretamente sobre a pele, com a finalidade de absorver ou reter excreções e secreções orgânicas, tais como urina, fezes, leite materno e as excreções de natureza menstrual e intermenstrual. Estão compreendidos nesse último grupo os absorventes higiênicos femininos de uso externo, as fraldas para bebês, as fraldas para adultos e os absorventes de leite materno.

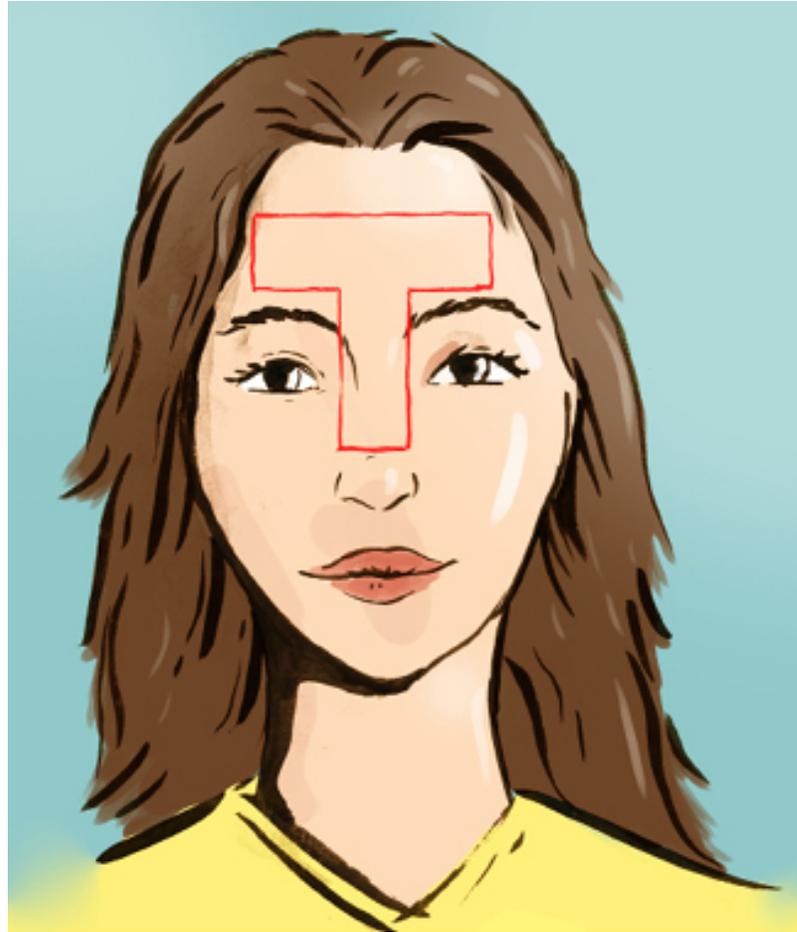
Orientações para o uso de cosméticos, dermocosméticos, perfumaria e produtos de higiene pessoal

Para que o balconista de farmácia possa orientar adequadamente os clientes quanto ao tipo de cosmético mais indicado de acordo com o tipo de pele, formas de utilização, conservação e descarte dos produtos, ele precisa conhecer os tipos de pele e os produtos existentes no mercado, suas particularidades, principais indicações e informações a serem transmitidas aos clientes.

A maioria da população brasileira tem pele mista, que é caracterizada por oleosidade excessiva na chamada zona T e características de desidratação no restante do rosto, com pele mais seca.

Os tipos de pele apresentam várias classificações, no entanto, aqui serão contempladas as principais:

- **PELE NORMAL:** textura mediana a fina, suave e flexível, superfície lisa e aveludada, brilho normal em razão da eliminação controlada de secreções.
- **PELE SECA:** textura áspera, descamativa, opaca, sem brilho, tem menor produção de sebo e menos elasticidade, que ocasionam rugas e linhas de expressão. Apresenta maior sensibilidade e leva ao envelhecimento precoce.



Zona T.

- **PELE OLEOSA:** espessura aumentada, engrossada com a acentuação dos sulcos de expressões, poros dilatados por causa da produção de sebo alterada. Tem aspecto oleoso com brilho acentuado.
- **PELE MISTA:** combinação de pele seca com pele oleosa. As regiões oleosas (principalmente na zona T – queixo, nariz e testa) apresentam poros mais dilatados e, em outras, permanece normal ou seca (área em redor dos olhos, boca e bochechas).
- **PELE ACNEICA:** oleosidade em excesso, muito brilho, comedões e acne. Requer cuidados especiais e tipos específicos de produtos.

Orientações para a fase de higienização (limpeza)

Entre as atribuições do balconista de farmácia, está a orientação do cliente sobre a maneira correta de lavar o rosto várias vezes ao dia, para que ele remova as impurezas da pele (escamas de células mortas, suor) e sujidades a que as pessoas são submetidas em suas rotinas, tais como a poluição. O ideal é sugerir que se lave o rosto com água e sabonete – preferencialmente líquido, que é menos agressivo, pois tem pH mais neutro. Ele também pode utilizar produtos específicos para a limpeza do rosto, como gel ou leite de limpeza primeiro e, depois, proceder à lavagem com água e sabonete. Os tipos de produtos mais adequados para cada tipo de pele estão elencados a seguir:

Tipo de pele	Base cosmética mais indicada	Produto de higiene pessoal mais indicado
Normal	Creme ou loção	Sabonete em barra ou líquido. Leite ou gel de limpeza
Seca	Creme ou pomada	Sabonete líquido/leite de limpeza
Oleosa ou mista	Gel	Sabonete líquido/gel de limpeza
Acneica	Gel creme	Sabonete líquido cremoso/gel creme de limpeza

Orientações para a fase de tonificação

Depois de limpa, recomenda-se que a pele seja tonificada a fim de se manter sua firmeza, reduzir o tamanho dos poros e restabelecer o pH cutâneo. Os produtos mais indicados são:

Tipo de pele	Produto de higiene pessoal mais indicado
Normal	Loção tônica hidratante
Seca	Loção tônica hidratante
Oleosa ou mista	Loção adstringente
Acneica	Loção antisséptica

Orientações para a fase de hidratação

O balconista de farmácia deve orientar o cliente quanto a esta fase ser realizada para manter o equilíbrio da umidade da pele, promovendo maciez e evitando seu ressecamento.

Tipo de pele	Base cosmética mais indicada
Normal	Gel creme
Seca	Creme oleoso
Oleosa ou mista	Creme ou loção “oil free” (sem óleo)
Acneica	Gel creme

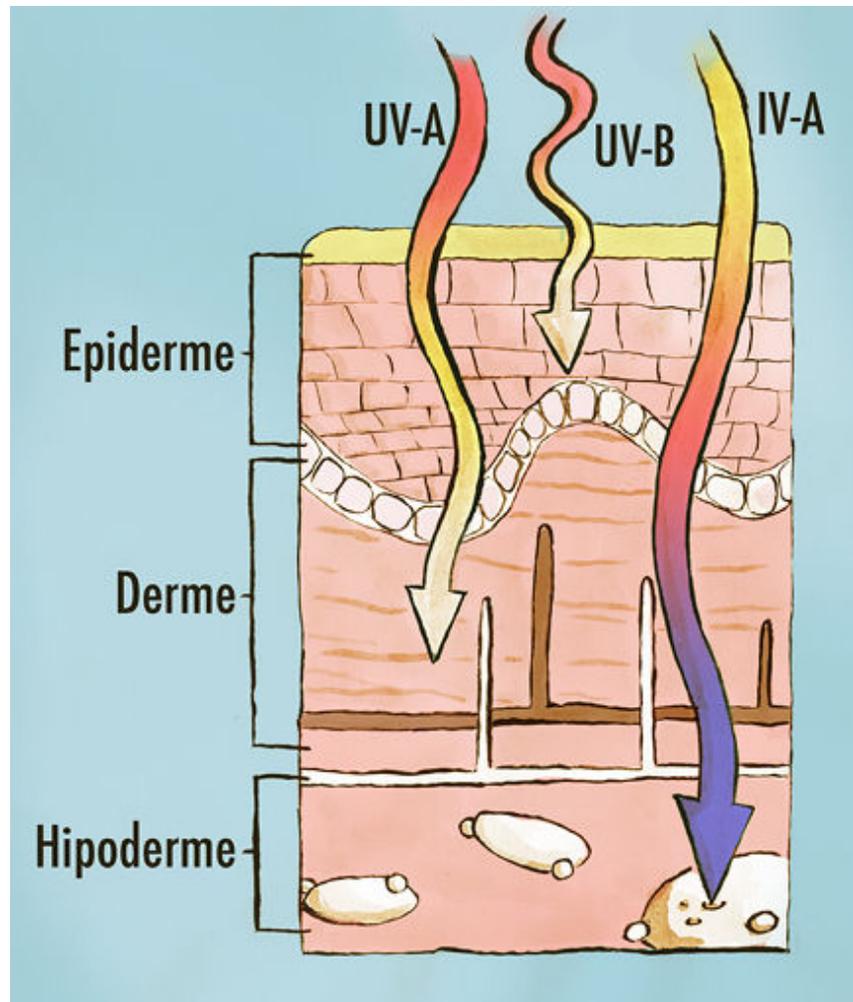
Orientações para a fase de nutrição

O balconista de farmácia deve informar o cliente de que é nesta fase que há a recomposição de certos componentes da pele por meio da aplicação de substâncias ativas que restabelecem o equilíbrio.

Tipo de pele	Base cosmética mais indicada
Normal	Gel creme
Seca	Creme ou loção
Oleosa ou mista	Creme ou loção “oil free” (sem óleo)
Acneica	Gel ou gel creme

Orientações quanto ao uso de filtros solares

Os filtros solares são utilizados como preventivos de manchas e de câncer de pele e devem ser reaplicados a cada duas ou três horas.



Estrutura da pele.

Lembremos que o FPS é recomendado de acordo com o tipo de pele.

Tipo de pele	FPS	Filtração raios UV	Efeitos
Branca	60	98,5%	Queima-se e arde com facilidade. Não fica bronzeada.
Morena	30	96%	Queima-se com facilidade. Fica bronzeada.
Negra	15	87%	Difícilmente se queima. Fica bronzeada.

Orientações quanto ao uso de perfumes

Os perfumes devem ser conservados em frascos bem fechados de modo que o contato com o ar não provoque alteração no conteúdo. Devem ser guardados em locais protegidos da claridade, para que o aroma não seja alterado.

Recomenda-se que o perfume seja vaporizado nas costas da mão ou no punho a fim de que seja experimentado. Vale lembrar que a pessoa precisa permanecer com a pele seca e não esfregá-la, pois isso pode mascarar o odor. Também não deve experimentar mais do que três fragrâncias ao mesmo tempo.

Antes de usar um cosmético, é fundamental que a pessoa faça a prova de toque – quando indicado na rotulagem do produto –, seguindo as instruções de uso para verificar se o produto provoca alguma alergia ou irritação. Caso haja contato do produto com os olhos, lavá-los imediatamente com água corrente e procurar orientação médica ou farmacêutica. Se na ocasião o usuário notar alguma irritação no local de aplicação do produto, interromper o uso, lavar imediatamente o local com água corrente e procurar

orientação. No cuidado com o uso de cosméticos em crianças, utilizar somente as linhas infantis devidamente registradas junto à Anvisa.

O balconista de farmácia deve conhecer bem os produtos que indica aos clientes, pois atualmente eles são muito procurados e requerem orientação na comercialização. Em caso de dúvidas, o farmacêutico deve ser chamado para prestar esclarecimentos e outras orientações aos clientes.



5

Correlatos e suplementos alimentares

Pela legislação sanitária brasileira, as farmácias e as drogarias no Brasil podem comercializar e dispensar, além de medicamentos, determinados tipos de correlatos e suplementos alimentares. Os correlatos são utilizados para a manutenção e recuperação da saúde das pessoas, por isso têm sido chamados de “outros produtos para a saúde”.

O que são e para que são utilizados os correlatos?

De acordo com a Lei nº 6.360/1976, o termo “correlato” significa:

substância, produto, aparelho ou acessório (...), cujo uso ou aplicação esteja ligada à defesa e proteção da saúde tanto individual como coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, os cosméticos e perfumes e, ainda, os produtos dietéticos, óticos, de acústica médica, odontológicos e veterinários.

Veja que o conceito de correlatos cita quatro palavras importantes:

- ⊙ **SUBSTÂNCIA:** a matéria de que é formado um corpo e em razão da qual ele apresenta certas qualidades particulares.
- ⊙ **PRODUTO:** designa um tipo específico de bem, com características de tangibilidade, isto é, tem existência física e pode ser transportado, armazenado e consumido em um local e momento diferentes daqueles em que é produzido.
- ⊙ **APARELHO:** conjunto de peças ou mecanismos que formam um instrumento capaz de executar determinadas operações.
- ⊙ **ACESSÓRIO:** fabricado exclusivamente com a finalidade de integrar um produto médico, servindo como complemento.

Por sua vez, “produto médico” significa um equipamento, aparelho, material, artigo ou sistema de uso ou aplicação médica, odontológica ou laboratorial utilizado por pessoas, bem como nas atividades de educação física, embelezamento ou correção estética.

Os correlatos mais comuns podem ser divididos em algumas categorias:

- ⊙ Aparelhos para monitoramento/tratamento/prevenção de doenças, como aparelhos de medição de pressão arterial, glicosímetros, balanças, nebulizadores, inaladores, massageadores.
- ⊙ Artigos de cutelaria, como lixas de unha, alicates, cortadores de unha, palitos de unha, afastadores de cutícula.
- ⊙ Artigos geriátricos, como fraldas descartáveis e absorventes masculinos.
- ⊙ Artigos médicos e hospitalares, como coletor descartável de fezes e urina, protetor para seios, suspensório escrotal, ducha ginecológica, termômetros, bolsas d'água, etc.
- ⊙ Preservativos e lubrificantes, como camisinhas, preservativos femininos e géis lubrificantes.
- ⊙ Produtos dietéticos: adoçantes diversos líquidos ou em pó e geleias *diet*.
- ⊙ Produtos infantis e para amamentação (puericultura), como mamadeiras, chupetas, bicos e protetores de mamilos.
- ⊙ Produtos ortopédicos, como munhequeiras e palmilhas.
- ⊙ Produtos para assepsia, curativos e primeiros socorros, como algodão, atadura, compressa de gaze, esparadrapo e haste flexível.
- ⊙ Produtos para pós-operatório e recuperação e fisioterapia, como tipoias, coletes e colares cervicais.
- ⊙ Itens relacionados ao esporte, como joelheiras, luvas para musculação e tornozeleiras.
- ⊙ Produtos para higiene pessoal, perfumaria e cosméticos (HPC), como absorventes higiênicos internos e externos, creme dental, sabonetes, talco, escova de dentes, xampu, sabonete líquido, condicionador e desodorante.
- ⊙ Brincos estéreis podem ser comercializados desde que o estabelecimento preste o serviço de perfuração de lóbulo auricular.
- ⊙ Lentes de grau somente poderão ser vendidas se o município não tiver estabelecimento específico para esse fim (óptica), e essências florais apenas podem ser vendidas em farmácias conforme está determinado em legislação específica da Anvisa.

Basicamente, os correlatos são utilizados para:

- ⊙ DIAGNOSTICAR ALGUM PROBLEMA OU SITUAÇÃO DIAGNÓSTICA, por exemplo, quando uma mulher utiliza um teste de gravidez.
- ⊙ TRATAR OU AUXILIAR NO TRATAMENTO DE ALGUM PROBLEMA DE SAÚDE, por exemplo, pelo uso de fraldas geriátricas para incontinência urinária ou leite sem lactose para crianças que têm intolerância a esta.
- ⊙ AUXILIAR NA REABILITAÇÃO, por exemplo, pelo uso de ataduras, munhequeiras e máscaras descartáveis.
- ⊙ MONITORAR OS PACIENTES, por exemplo, pelo uso de glicosímetros para acompanhamento da glicemia.

Uma mãe, após dar à luz, tem uma lista de produtos a serem comprados por indicação do médico, da equipe de enfermagem ou de sua experiência. O primeiro lugar que pensa em procurar é a drogaria ou a farmácia. Pelo atendimento do balconista de farmácia e do farmacêutico, acaba conhecendo outros correlatos que vão auxiliá-la na nova condição, e como sugestão pode estar uma bomba para facilitar a extração do leite e recipientes para armazená-lo, aspirador nasal, tesoura infantil para cortar unha e mordedor.

É importante que o balconista de farmácia saiba que os produtos correlatos são de venda livre e não têm preços tabelados, ou seja, não é fixado um valor máximo de venda ao consumidor, uma vez que ele é estabelecido pelo próprio estabelecimento.

Dispensação de correlatos: como fazer?

Para que o balconista de farmácia possa dispensar corretamente um correlato, precisa conhecer as particularidades e saber passar as principais orientações ao cliente tanto no ato da compra como nas ações de pós-venda.

De acordo com o tipo do produto, equipamento ou acessório, o profissional precisa explicar sobre sua utilização ou até mesmo mostrar como a pessoa deve manusear (por exemplo, o aparelho de

pressão de pulso) e quais cuidados deverá ter em sua utilização, conservação e, quando for o caso, no descarte.

Seguem algumas informações importantes que o profissional deve saber para orientar os clientes durante a dispensação dos correlatos:

MEDIDOR DE PRESSÃO ARTERIAL



Modelo de aparelho para medição da pressão arterial pelo pulso.

O balconista de farmácia deve orientar sobre o correto posicionamento do aparelho e do cliente (sentado ou deitado), para que o cliente possa medir a pressão arterial de forma adequada. O ideal é informar que, no ato da aferição, a pessoa esteja em repouso, não esteja em processo de digestão ou com o estômago cheio, não tenha ingerido cafeína em excesso ou esteja com a bexiga cheia, situações que podem alterar o resultado obtido.

Se o cliente sofrer arritmia cardíaca, é necessário explicitar que deve adquirir um monitor de pressão específico com detector de arritmia e sempre orientá-lo a ler o manual de instruções do aparelho e, em caso de dúvidas, contatar o estabelecimento. No pós-venda, se o cliente reclamar de que o aparelho de pulso digital apresentou erro de medição, o balconista de farmácia deverá perguntar se ele colocou o aparelho na posição correta, se estava de pé ou sentado, em silêncio durante a medição, ou se fez um intervalo de pelo menos 15 segundos entre uma leitura e outra.

TESTE DE GLICEMIA CAPILAR



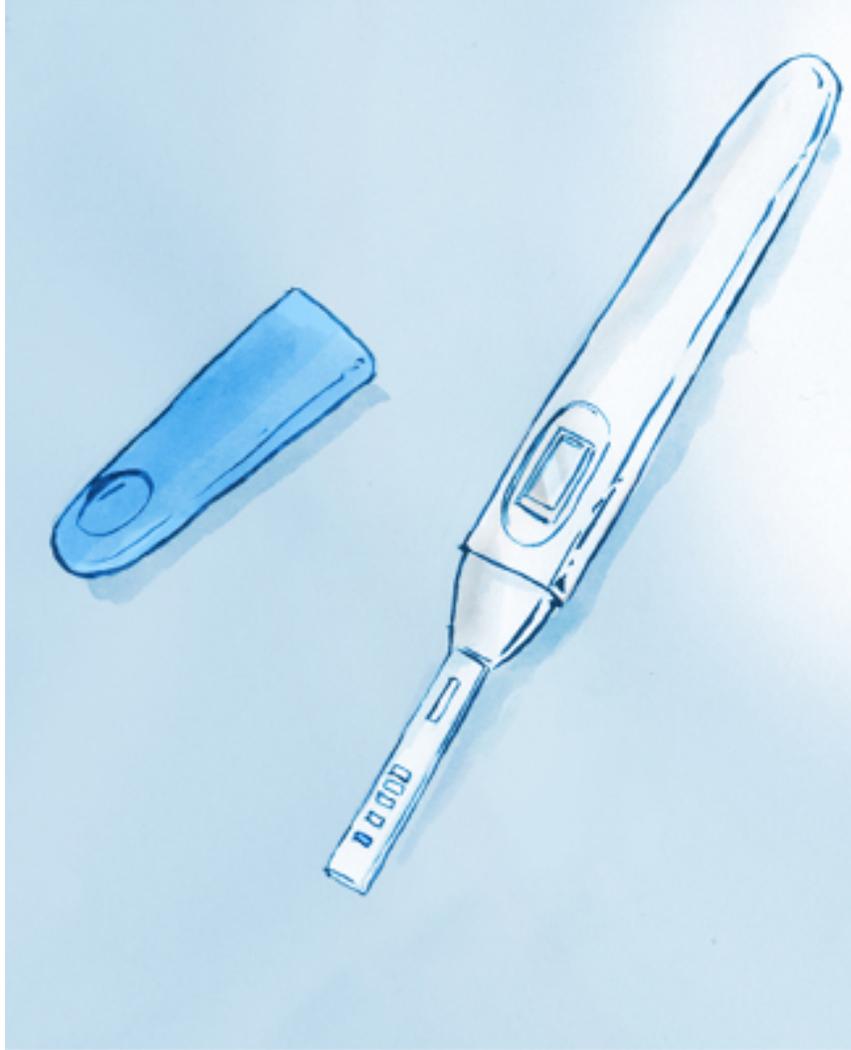
Modelo de aparelho de glicemia capilar.

É um teste realizado com uma gota de sangue colhida do dedo do cliente, colocada em uma tira reagentes introduzida no aparelho monitor de glicemia capilar. O balconista de farmácia deve orientar o cliente quanto a, dependendo do modelo do glicosímetro utilizado, ser preciso registrar o número que consta na caixa de fitas

reagentes no aparelho e atentar para o prazo de validade das fitas antes de iniciar a medição. Para que o cliente consiga uma boa gota de sangue, deve lavar as mãos com água morna, secá-las com uma toalha limpa e picar a lateral do dedo com o lancetador (é menos dolorido).

Caso o médico não tenha informado sobre a quantidade de vezes em que deverá fazer a medição, oriente o cliente com glicemia controlada para fazê-lo 2 ou 3 vezes por semana, antes das refeições em alguns dias e após as refeições em outros. O cliente diabético instável, grávidas ou pessoas acometidas por infecção ou estresse devem fazer a medição com maior frequência por semana, duas horas antes e duas horas depois das refeições, antes de deitar-se e, se necessário, de madrugada.

TESTE DE GRAVIDEZ



Modelo de aparelho para teste de gravidez.

Permite detectar o hormônio gonadotrofina coriônica humana (GCH) na urina da mulher a partir do primeiro dia de atraso da menstruação, sinalizando ou não o estado gestacional.

O balconista de farmácia precisa orientar a cliente quanto ao fato de que o uso de alguns medicamentos que contenham o GCH pode apresentar um resultado falso. É importante informar também que a precisão desses testes varia entre 95% e 99,5% e que a embalagem contém a tira ou caneta, para que o teste seja feito preferencialmente com uma amostra da primeira urina da manhã. O resultado será revelado após um período de dois a cinco minutos.

Além das orientações prestadas no balcão, o profissional também deve reforçar que o cliente leia o manual de instruções do aparelho adquirido e contate a farmácia se tiver dúvidas. Outras informações mais simples, sobre como utilizar corretamente o fio dental ou quando cobrir uma ferida com gaze, também são bem-vindas e auxiliam na recuperação da saúde das pessoas.

Lembre-se:

As vendas dos correlatos em farmácias e drogarias crescem cerca de 20% ao ano, e, segundo especialistas do varejo, esses produtos representam de 10% a 15% do total das vendas.



O que é um suplemento alimentar?

Os chamados suplementos alimentares reforçam a alimentação e fornecem mais nutrientes ao corpo, como vitaminas, aminoácidos, fibras e minerais. De acordo com a Anvisa, farmácias e drogarias podem vender alguns tipos de alimentos para determinadas finalidades:

- ⊙ ALIMENTOS PARA DIETAS COM RESTRIÇÃO DE NUTRIENTES: alimentos que não contenham carboidratos (adoçantes que não contenham sacarose, frutose e glicose); alimentos para dietas com restrição de gorduras; alimentos para dietas com restrição de proteínas; alimentos para dietas com restrição de sódio.
- ⊙ ALIMENTOS PARA INGESTÃO CONTROLADA DE NUTRIENTES: alimentos elaborados para o controle de peso por substituição parcial das refeições ou para ganho de peso por acréscimo às refeições; alimentos para praticantes de atividades físicas, como bebidas isotônicas, barras de fibra com proteínas e aminoácidos.
- ⊙ ALIMENTOS PARA GRUPOS POPULACIONAIS ESPECÍFICOS: alimentos para lactentes e crianças de primeira infância à base de cereais; complementos alimentares para gestantes ou nutrizes; alimentos para idosos; fórmulas infantis.

Também é permitida a venda de:

- ⊙ Suplementos vitamínicos ou minerais (complexos vitamínicos).
- ⊙ Substâncias bioativas ou alimentos com alegações de propriedades funcionais ou de saúde (como cápsula de óleo de alho, barra de fibra à base de soja).
- ⊙ Probióticos com alegações de propriedades funcionais ou de saúde (como o lactobacilo).
- ⊙ Novos alimentos (como casula de óleo de prímula e espirulina).

Os suplementos alimentares são considerados um tipo de alimento ou gênero alimentício comercializado sob a forma de produto pré-embalado que se destina a complementar ou suplementar o regime alimentar normal. Eles não devem ser utilizados como substitutos do regime alimentar variado.

Constituem fontes concentradas de determinadas substâncias nutrientes, ou outras com efeito nutricional ou fisiológico, compostas por vitaminas, minerais, aminoácidos, ácidos gordos essenciais, fibras e plantas (ou parte delas).

A rotulagem dos suplementos alimentares deve conter as seguintes indicações:

- ⊙ Designação das categorias de nutrientes, substâncias que caracterizam o produto ou uma referência específica a sua natureza.
- ⊙ Dose diária recomendada do produto.
- ⊙ Quantidade de nutrientes ou substâncias com efeito nutricional ou fisiológico indicada no rótulo, declarada sob a forma numérica e referente à dose diária recomendada pelo fabricante.
- ⊙ Quantidade de vitaminas e de minerais expressa também em percentagem dos valores de referência.
- ⊙ Advertência de que não deve ser excedida a ingestão diária indicada.
- ⊙ Advertência de que os suplementos alimentares não devem ser utilizados como substitutos de um regime alimentar variado.
- ⊙ Advertência de que os produtos devem ser guardados fora do alcance de crianças.

De acordo com informações da Anvisa, os suplementos alimentares também devem ter informações detalhadas sobre a recomendação de uso e a forma de preparo, além de instruções de conservação e advertências (quando necessário). Para exemplificar, um suplemento à base de aminoácido ou cafeína deve ter no rótulo a seguinte advertência: “Este produto não deve ser consumido por gestantes, lactantes e crianças”.

Vitaminas e minerais

Entre os suplementos alimentares, existe uma categoria denominada “Suplementos Vitamínicos e ou de Minerais”, alimentos que complementam com vitaminas ou minerais a dieta diária de uma pessoa saudável, em casos em que sua ingestão seja insuficiente ou quando a dieta requerer suplementação.

Esses suplementos devem conter no mínimo 25% e no máximo 100% da Ingestão Diária Recomendada (IDR) de vitaminas e/ou minerais e não podem ser utilizados para substituir os alimentos, nem como única dieta para uma pessoa.

Para que o balconista de farmácia conheça esses produtos, segue a classificação:

- ⊙ Vitaminas isoladas (como vitamina C efervescente) ou associadas entre si (suplementos vitamínicos).
- ⊙ Minerais isolados (cromo) ou associados entre si (manganês-cobalto).
- ⊙ Associações de vitaminas com minerais.
- ⊙ Fontes naturais de vitaminas ou minerais, que tenham PIQ (Padrão de Identidade e Qualidade).

Designações presentes no rótulo, seguidas da especificação da vitamina ou mineral presente:

- ⊙ Suplemento vitamínico ou suplemento de vitamina.
- ⊙ Suplemento mineral.
- ⊙ Suplemento de vitamina(s) e mineral(is).
- ⊙ Suplemento vitamínico-mineral.

As vitaminas são classificadas em dois grupos, de acordo com sua solubilidade:

- ⊙ **VITAMINAS HIDROSSOLÚVEIS:** solúveis em água, não se acumulam no organismo porque são excretadas pela urina, e, por isso, recomenda-se sua ingestão diária para reposição

contínua. Pertencem a este grupo as vitaminas dos complexos B, P ou bioflavonoides e C.

- Vitaminas do complexo B:

- Vitamina B1 ou tiamina
- Vitamina B2 ou riboflavina
- Vitamina B3, niacina ou ácido nicotínico
- Vitamina B5, pantotenato ou ácido pantotênico
- Vitamina B6 ou piridoxina
- Vitamina B7 ou H
- Vitamina B9 ou folato ou ácido fólico
- Vitamina B12 ou cobalamina
- Vitamina B13 ou ácido orótico
- Vitamina B15 ou ácido pangânico
- Vitamina B17
- Inositol
- Colina
- PABA

Entre os membros deste grupo, as mais comercializadas são as vitaminas B1, B2, B5, B6, B9 e B12.

- ⊙ **VITAMINAS LIPOSSOLÚVEIS:** solúveis em lipídios, são acumuladas e absorvidas em conjunto com as gorduras. Pertencem a este grupo as vitaminas A, D, E, F e K.

Os minerais são requeridos em quantidades específicas, em uma faixa que varia de microgramas (mcg) a gramas (g) por dia. É importante salientar que tanto sua falta quanto seu excesso são prejudiciais. Nos casos de excessos na ingestão, um mineral pode acarretar prejuízos na absorção e utilização de outro. Por exemplo, a absorção de zinco pode ser afetada pela suplementação de ferro, enquanto a ingestão em excesso de zinco pode reduzir a absorção de cobre.

Os minerais mais prescritos são potássio, cloreto, cálcio, fósforo, magnésio, ferro, zinco, cobre, manganês, selênio, cromo e molibdênio.

Probióticos e prebióticos

As farmácias também comercializam alguns produtos chamados probióticos e prebióticos.

Os probióticos, de acordo com a OMS, são microrganismos vivos que, quando administrados em quantidades adequadas, conferem benefícios à saúde humana. Promovem o equilíbrio bacteriano intestinal, auxiliam no controle do colesterol, diarreias e redução do risco de câncer. Exemplo: lactobacilo.

Por outro lado, os prebióticos são normalmente caracterizados como carboidratos; são os ingredientes alimentares não digeríveis que estimulam o desenvolvimento limitado de bactérias, favorecendo a saúde do cólon intestinal. Exemplos: a lactulose, o xilitol, o lactitol, a inulina e o frutooligossacarídeo (FOS).

Orientação para o uso de suplementos alimentares

Os suplementos podem ser comercializados livremente nas farmácias e drogarias sem necessidade de receita. No entanto, é importante que o balconista de farmácia saiba que os profissionais mais indicados para prescrever esses produtos são os médicos e os nutricionistas.

O nome “suplemento alimentar” já faz referência ao fato de que o produto deve ser utilizado com orientação, pois supre uma necessidade específica. Normalmente conhecemos pessoas que consomem suplementos, pois precisam, por exemplo, de vitaminas ou ferro. Nesses casos, a recomendação vem de um médico que solicitou exames complementares à pessoa para obter o diagnóstico e saber o que ela precisa tomar.

Outra situação muito comum é o consumo de suplementos por esportistas que têm gasto energético alto e precisam reequilibrar o organismo consumindo alguns produtos específicos, como compostos vitamínicos.

As vitaminas e os minerais sozinhos ou em associação são comercializados nas formas sólidas, líquidas, semissólidas e em aerossol, e consumidos por meio de tabletes, comprimidos, drágeas, pós, cápsulas, granulados, pastilhas, soluções, suspensões e *sprays*.

Os suplementos devem estar acondicionados em embalagens adequadas à manutenção de suas características até o final do prazo de validade. Os rótulos não podem ter informações que apresentem o uso para prevenir, aliviar, tratar uma enfermidade ou alteração do estado fisiológico, pois essas ações são específicas de medicamentos.

O consumo adequado de vitaminas e minerais é importante para a manutenção das diversas funções metabólicas do organismo. Assim, a ingestão inadequada desses micronutrientes pode

potencialmente levar o usuário a estados de carência nutricional, manifestando-se como patologias.

Outro risco é a utilização dos produtos por automedicação. Nessa situação, o profissional deve orientar o cliente sobre o fato de que a utilização de determinadas substâncias, sem a devida necessidade, pode ocasionar problemas desagradáveis. Por exemplo, o consumo de albumina, que é um tipo de proteína com alto valor biológico, indicada para aumentar a massa muscular, pode causar problemas hepáticos e renais.

O balconista de farmácia também deve orientar os clientes quanto aos itens abaixo. Em caso de dúvidas, sempre consultar o farmacêutico:

- ⊙ Alguns tipos de suplementos não são recomendados para adolescentes, pois ainda estão em fase de crescimento e não apresentam as condições corretas para absorver a grande carga nutricional presente nesses produtos. Seu uso indiscriminado pode causar déficit de desenvolvimento.
- ⊙ Ler o rótulo dos produtos para conhecer as substâncias presentes.
- ⊙ Utilizar a dosagem prescrita.
- ⊙ Suspender o uso e contatar o farmacêutico ou o médico no caso de aparecimento de alguns sintomas.
- ⊙ Conservar os produtos conforme orientações constantes nos rótulos.



6

Funcionamento de farmácias e drogarias

Os produtos passam por muitos procedimentos antes de chegarem aos balcões, gôndolas e prateleiras. De forma geral, devem ser selecionados, adquiridos, recebidos, conferidos, armazenados e expostos para que possam ser vendidos aos clientes.

Manter os produtos em condições adequadas é um fator importante para a comercialização, assim como saber o que e quanto comprar é fundamental para manter o mix adequado ao público que o estabelecimento pretende atingir.

Evitar falta dos produtos no estoque faz a diferença para o bom atendimento e imagem das empresas. As farmácias e drogarias devem conhecer seu estoque mínimo e a partir dele fazer pedidos para reposição dos produtos que acabaram, evitando as rupturas tão comuns que levam à perda de vendas.

A escolha de produtos

Os principais grupos de produtos vendidos nas farmácias e drogarias são os medicamentos, os itens de HPPC (produtos de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos), os correlatos e os suplementos alimentares.

Se somente os medicamentos forem analisados, restarão três alternativas para a escolha: os medicamentos referência, os genéricos e os similares. Existem variados tipos e marcas disponíveis, então, saber qual é o critério que os responsáveis pelas compras de produtos (proprietários, gerentes, farmacêuticos) usam para a aquisição de novos produtos ou apenas para reposição dos estoques é fundamental.

Outra condição importante a ser observada é se o medicamento ou produto (exemplo: fralda geriátrica) pertence ao Programa Aqui Tem Farmácia Popular ou aos Programas de Benefícios em Medicamentos (PBM). O Programa Aqui Tem Farmácia Popular foi desenvolvido pelo Ministério da Saúde com o objetivo de fornecer medicamentos e insumos essenciais a baixo custo ou de forma gratuita para a população por meio da dispensação em farmácias e drogarias. Entre os medicamentos contemplados estão os para tratamento de diabetes mellitus, hipertensão, dislipidemias, asma, rinite, osteoporose, Parkinson, glaucoma e anticoncepcionais, sendo que foram determinadas regras específicas para a dispensação desses produtos, incluindo quem pode adquirir e quais documentos deve apresentar, o intervalo da compra e o prazo de validade das receitas. Já o PBM representa um programa desenvolvido pelas indústrias farmacêuticas que fornece desconto para os clientes que utilizam medicamentos de uso contínuo e/ou de alto custo a serem adquiridos nas farmácias e drogarias, com o objetivo de manter o relacionamento com o cliente, ou seja, que adquiram os medicamentos daquela marca. Há vários laboratórios que concedem descontos que variam bastante de valor, podendo chegar a 70%.

A resposta para essa pergunta envolve uma série de fatores, que são:

- ⊙ LOCAL ONDE O ESTABELECIMENTO ESTÁ INSTALADO: região residencial, comercial.
- ⊙ TAMANHO DO ESTABELECIMENTO: se o PDV (ponto de venda) tiver uma área disponível grande, mais produtos podem ser postos à venda.
- ⊙ PERFIL DOS CLIENTES: cultura, religião, famílias numerosas, pessoas que moram sozinhas.
- ⊙ CLASSE SOCIOECONÔMICA PREDOMINANTE NA REGIÃO: poder aquisitivo predominante.
- ⊙ PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA REGIÃO: idosos, adultos, crianças, número de homens e de mulheres, doenças mais prevalentes.
- ⊙ ESPECIALIDADES MÉDICAS: quais são as especialidades atendidas – cardiologia, dermatologia, endocrinologia.
- ⊙ ESTRATÉGIA E IMAGEM DA EMPRESA: objetivos da empresa – preço, atendimento, comodidade.
- ⊙ ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA: quem são os concorrentes diretos, onde estão, como são, que produtos vendem, que serviços prestam.
- ⊙ ÉPOCA DO ANO: as estações – verão, outono, inverno, primavera.
- ⊙ PRODUTOS DIVULGADOS NA MÍDIA: propagandas e promoções divulgadas em algum veículo de comunicação.
- ⊙ DATAS COMEMORATIVAS: especialmente Dia das Mães, dos Pais, Natal.
- ⊙ PARCERIA COM FORNECEDORES: promoções ofertadas, diminuição de preços.
- ⊙ PRODUTOS MAIS PROCURADOS E VENDIDOS: marcas e produtos.

Uma boa variedade de produtos pode representar um dos diferenciais do estabelecimento, auxiliando na fidelização dos clientes. Determinar o mix (mistura) significa definir quais tipos de produtos serão comprados, com foco no perfil dos clientes.

O balconista de farmácia, apesar de não executar o procedimento de compras, é parte integrante do processo, pois está em contato com os clientes, atento às solicitações, comentários e reclamações sobre os produtos, dispensando e reunindo informações importantes acerca de preferências, procuras e quantidades que devem ser transmitidas aos responsáveis pelas compras.

Lembre-se

Para conhecer quais são os medicamentos fornecidos no Programa Aqui Tem Farmácia Popular, você pode consultar o site <http://portalsaude.saude.gov.br> e clicar na área da farmácia para encontrar a lista de medicamentos e correlatos.



Para obter informações sobre os medicamentos que estão no PBM, você pode consultar o site <http://www.portaldopbm.com.br>.

Compra, recebimento e conferência de produtos

Definida a variedade de produtos (medicamentos, cosméticos, correlatos e suplementos), os próximos passos do processo que a farmácia precisa seguir são a compra, o recebimento e a conferência dos produtos, para que estes sejam armazenados ou expostos, conforme a necessidade.

Compra

Dependendo do porte da farmácia – se é independente ou se pertence a alguma rede –, as compras são realizadas por uma pessoa responsável, pelo setor de compras ou podem ser efetuadas pelo farmacêutico, gerente, subgerente ou até mesmo pelo balconista de farmácia. Essa função exige que a pessoa entre em contato com os fornecedores, distribuidores ou indústrias para aquisição dos produtos, sejam eles medicamentos, cosméticos ou correlatos.

O intervalo dos pedidos também varia de acordo com o porte do estabelecimento, podendo aqueles ser diários, a cada dois ou três dias, uma vez por semana ou até por quinzena. O prazo de entrega das compras também sofre variação conforme a localização do estabelecimento, número e proximidade dos fornecedores e distribuidores. Por exemplo, se o estabelecimento está localizado em uma cidade onde há uma distribuidora, os pedidos realizados na parte da manhã podem ser entregues à tarde ou em 24 horas. Em contrapartida, se está localizado em um município mais distante sem distribuidoras na região, a entrega poderá demorar alguns dias.

Muitos estabelecimentos têm programas de computador para controlar as quantidades dos produtos que devem ser comprados e o que foi vendido (controle de estoque). Eles fornecem a quantidade

de produtos que a empresa ainda tem e quanto precisa ser adquirido.

Recebimento

Após a compra, os produtos são entregues ao estabelecimento, iniciando-se mais um procedimento, o de recebimento. Dependendo do porte e da estrutura do espaço, serão precisos funcionários específicos para receber os produtos ou qualquer funcionário poderá fazê-lo, inclusive os balconistas.

O primeiro passo é conferir se a entrega pertence mesmo à farmácia – de acordo com dados registrados no Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (Danfe) ou na Nota Fiscal (NF) –, se o número de caixas entregues está correto e se estão íntegras (não amassadas, rasgadas, sujas ou com sinais de vazamento). No caso de produtos termolábeis (com sensibilidade à temperatura – insulina, por exemplo), quem está recebendo a entrega precisa avaliar se o produto está acondicionado em uma embalagem apropriada e se está a uma temperatura adequada (por exemplo: entre 2 °C e 8 °C).

Para o recebimento, o estabelecimento pode utilizar um documento denominado *checklist* de entrega, que contém as principais informações que devem ser avaliadas no recebimento. Esse documento poderá ser único para qualquer tipo de produto, ou o estabelecimento poderá ter modelos específicos para medicamentos, cosméticos e correlatos.

Qualquer alteração encontrada na caixa, na temperatura ou nos dados da NF ou do Danfe deve ser comunicada imediatamente ao farmacêutico ou ao gerente do estabelecimento. Se a entrega estiver correta, as caixas deverão ser encaminhadas para local apropriado, fora da circulação de pessoas, até que sejam conferidas.

A NF é um documento que tem por objetivo registrar os produtos e as respectivas quantidades que uma empresa está direcionando a outra. Atualmente muitos municípios utilizam a Nota Fiscal

eletrônica (NF-e), emitida e armazenada eletronicamente, de existência apenas digital, com o intuito de documentar uma operação de circulação de mercadorias ou prestação de serviços ocorrida entre as partes, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emitente.

Outro documento que o balconista de farmácia poderá avaliar é o Danfe, representação simplificada da NF-e, que tem por objetivo conter a chave numérica com 44 posições para consulta das informações da NF-e (chave de acesso). Por meio dele é possível acompanhar os produtos que estão em trânsito, fornecendo-se informações básicas sobre a operação em curso (emitente, destinatário, valores, etc.), e auxiliar na escrituração das operações documentadas por NF-e, no caso de o destinatário não ser contribuinte credenciado a emitir NF-e.

CHECKLIST DE RECEBIMENTO DE PRODUTOS

ENTREGA DO PRODUTO

O produto foi entregue na data prevista?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Os produtos termolábeis estavam à temperatura adequada?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

DANFE OU NOTA FISCAL

O Danfe ou a nota fiscal foi entregue?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A identificação do comprador está correta?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A quantidade de produtos recebidos está de acordo com o Danfe ou a nota fiscal?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A descrição dos produtos confere com o descrito no Danfe ou na nota fiscal?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A nota fiscal está sem rasuras?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

O lote dos produtos discriminado na nota fiscal confere com a embalagem?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A validade descrita no Danfe ou na nota fiscal está igual à impressa na embalagem?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A quantidade de produtos recebidos está de acordo com o Danfe ou a nota fiscal?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

EMBALAGEM

Todas as caixas recebidas estão lacradas e identificadas?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
As etiquetas estão visíveis para facilitar a conferência?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
As embalagens secundárias (quando houver) estão íntegras?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
As embalagens primárias estão íntegras?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

LAUDO/CERTIFICADO DE ANÁLISE

O laudo/certificado de análise dos produtos foi entregue?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
---	---

TRANSPORTE

O veículo responsável pela entrega está devidamente limpo?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Os medicamentos entregues estavam acondicionados com outros produtos?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Responsável pelo preenchimento:

Observações:

Data: ____ / ____ / ____ Local:

Nome e assinatura do responsável:

CONHECENDO AS NOTAS FISCAIS:

» **PREENCHIMENTO DOS CAMPOS:**

1. TIPO DA NF: entrada ou saída.
2. INSCRIÇÃO ESTADUAL: preencher com a inscrição estadual do remetente.

CNPJ / CPF: preencher com o CNPJ do remetente, se pessoa jurídica, ou CPF, se pessoa física.

NOTA FISCAL N° 000.000

1. SAÍDA ENTRADA

SÉRIE 1.

1ª VIA

DESTINATÁRIO/REMETENTE

DATA LIMITE PARA EMISSÃO

LOGOTIPO

NOME/RAZÃO SOCIAL

ENDEREÇO

MUNICÍPIO

FONE/FAX

4.

BAIRRO/DISTRITO

UF

CEP

2.

CNPJ

2.

NATUREZA DA OPERAÇÃO

CFOP

INSC. ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO

INSCRIÇÃO ESTADUAL

NOME/RAZÃO SOCIAL

CNPJ/CPF

ENDEREÇO

BAIRRO/DISTRITO

CEP

MUNICÍPIO

FONE/FAX

UF

INSCRIÇÃO ESTADUAL

DATA DA EMISSÃO

2.

DATA DA SAÍDA/ENTRADA

HORA DA SAÍDA

FATURA

DADOS DO PRODUTO										
COD. PROD.	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	CL. FISCAL	SITUAÇÃO TRIBUTÁRIA	UNID.	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQUOTAS		VALOR DO IPI
								ICMS	IPI	
					7.					

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR TOTAL DO IPI	VALOR TOTAL DA NOTA
			5.	6.

TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME/RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA 1. EMISSOR 2. DESTINATÁRIO		PLACA DO VEÍCULO	UF	CGC/CPF
ENDEREÇO			MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL	
QUANTIDADE	ESPÉCIE	ESPÉCIE	NÚMERO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO	

DADOS ADICIONAIS

RESERVADO AO FISCO			N° DE CONTROLE DO FORMULÁRIO 000.000
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			

DADOS DA AIDF E DO IMPRESSOR 3.

RECEBIMOS DE (RAZÃO SOCIAL DO EMITENTE) OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL AO LADO		NOTA FISCAL N° 000.000
DATA DO RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	

Modelo de nota fiscal para produtos.

DATA DE EMISSÃO: preencher com a data de emissão da nota fiscal de entrada.

RECEBEMOS DE Empresa TesteLTDA. OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO		NF-e Nº 000 175 Série 1
Data de recebimento	Identificação e assinatura do receptor	

logo emitente	DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica	Controle do fisco 
	1-Entrada 2-Saída	
Nº 000 175		
SÉRIE : 1		
Página: 1 de 1		

Natureza da operação Venda de mercadorias		Número de protocolo de autorização de uso da NF-e DOCUMENTO SEM VALOR FISCAL	
Inscrição Estadual	Inscr. est. da subst. trib.	CNPJ	Chave de acesso da NF-e - consulta no site: www.me.fazenda.gov.br 43.0908.90.627.936/001-30-55-001-000.000.175-000.896.536-

Destinatário/Remetente

Nome/ Razão Social Dionísio de Baco	CNPJ 111.111.111-11	Inscrição Estadual 05.700-000	Data emissão 07/08/2009
Endereço Rua dos Vinhedos, 386	Bairro Vinhedos	CEP 05.700-000	Data saída 07/08/2009
Município Bento Gonçalves	Fone/Fax 3434-6877	UF RS	Hora saída 16:01

Faturas

Número	Vencimento	Valor	Número	Vencimento	Valor	Número	Vencimento	Valor
000175/1	06/09/2009	76,66	000175/2	06/10/2009	76,67	000175/3	05/11/2009	76,67

Cálculo do imposto

Base de cálculo do ICMS	Valor do ICMS	Base de cálculo do ICMS Subst.	Valor do ICMS Subst.	Valor total dos produtos
230,00	27,60	0,00	0,00	230,00
Valor do frete	Valor do seguro	Desconto	Outras despesas acessórias	Valor do IPI
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				Valor total da nota
				230,00

Transportador/Volumes transportados

Nome Transportes Valdemar	Frete por conta 1-Emitente 2-Destinatário	Código ANTT 1	Placa do veículo IHL-7746	UF RS	CNPJ/CPF 00000000000000
Endereço	Município Bento Gonçalves	UF RS	Inscrição Estadual		
Quantidade 3	Espécie CAIXAS	Marca	Numeração	Peso bruto 20,00	Peso líquido 19,00

Itens da nota fiscal

Código	Descrição do produto/serviço	NCM/SH	CST	CFOP	UN	QTDE	Preço un	Preço Total	BC ICMS	Vlr. ICMS	Vlr. IPI	% ICMS	% IPI
DH89	Lâmpada dicrôica	1000000	100	5.102	Cx	4	45,00	180,00	180,00	21,60	0,00	12,00	0,00
FL100	Lâmpada fluorescente	2000000	000	5.102	Cx	5	10,00	50,00	50,00	6,00	0,00	12,00	0,00

Cálculo do ISSQN

Inscrição Municipal	Valor total dos serviços	Base de cálculo do ISSQN	Valor do ISSQN
	0,00	0,00	0,00

Dados adicionais

Observações EXEMPLO	Reservado ao fisco
------------------------	--------------------

Modelo de Danfe.

UF: selecionar a UF do remetente.

DATA DE RECEBIMENTO: preencher com a data efetiva da entrada da mercadoria.

3. ANO DA AIDF: preenchimento do ano em que foi concedida a Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF) e o respectivo número para a nota fiscal em questão. Essa informação consta no rodapé de qualquer modelo de documento fiscal impresso.

MODELO DE NOTA FISCAL							NOTA FISCAL (X) SAI. () ENT.				
NATUREZA DA OPERAÇÃO		CFOP	INSC. ESTADUAL DO SUBSTIT. TRIBUTÁRIO				CNPJ/INSCRIÇÃO ESTADUAL		DT LIMP/ EMISS.		
AMOSTRA GRÁTIS		5.911									
DESTINATÁRIO/REMETENTE											
NOME/RAZÃO SOCIAL						CNPJ/CPF		DT. EMISS.			
ENDEREÇO					BAIRRO/DISTRITO		CEP		DT.SAÍDA		
MUNICÍPIO					UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		HRS.AIDA		
CÓD.PROD.	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	CLAS. FISCAL	SIT. TRIBUT.	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQ. ICMS	ALÍQ. IPI	VALOR DO IPI	
812.515	PERFUME	1	040	UN	10	15,00	150,00	-	-	-	
BASE DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR DO ICMS	BASE SE CÁLCULO DO ICMS - SUBSTITUIÇÃO				VLR ICMS ST	VALOR DOS PRODUTOS			
								150,00			
VALOR DO FRETE		VALOR SEGURO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS				VLR DO IPI	VALOR TOTAL DA NOTA			
							VLR DO IPI	150,00			
CLASS. FISCAL	1- 9999.99.99	DADOS ADICIONAIS - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES							RESERVADO AO FISCO		
	2-	Material que segue para amostra sem retorno Isento de ICMS nos termos do art. 3.º do anexo I do livro VI do Dec. n.º 15.490/00 - RICMS/SP									
	3-	Isento do IPI nos termos do Inc.....artigo 51 do Dec. 4.544/02 (RIPJ)									

Modelo de NF para amostra grátis de perfume.

4. NOME E IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

5. VALOR DO IPI – Preencher com o valor montante do IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados).

ISENTA: valor amparado por isenção ou não incidência do IPI.

OUTRAS: valor que não confira débito ou crédito do IPI.

6. TOTAL DA NOTA: preencher com o valor total da nota fiscal de entrada.

7. DISCRIMINAÇÃO DOS PRODUTOS: nome, quantidade, lote, valor unitário e valor total.

Conferência

Todas as unidades dos produtos recebidos devem ser conferidas para se verificar se estão de acordo com o Danfe ou a NF, com o pedido efetuado pelo estabelecimento e se as embalagens e os rótulos estão íntegros. No caso de farmácias magistrais, nas entregas das matérias-primas e dos materiais de embalagem, também deve ser conferido se foram entregues os certificados de análise do fornecedor e se correspondem ao lote registrado no Danfe ou na NF e na embalagem do produto.

O procedimento de conferência deve ser realizado por funcionários treinados que conheçam bem a atividade que estão executando. Basicamente, o balconista de farmácia deverá verificar:

- ⊙ Os dados dos produtos presentes no Danfe ou na NF devem ser iguais aos produtos físicos (nome do produto, número de caixas, número de lote).
- ⊙ Informações das embalagens.
- ⊙ Integridade física das embalagens e dos frascos de vidro (sem manchas, rasuras, rasgos, sinais de vazamento ou violação).

Uma vez conferidos, os produtos podem ser submetidos a dois procedimentos distintos. Se comprados para reposição do estoque, eles serão armazenados no local e nas condições apropriadas, ou, se foram adquiridos porque estavam esgotados, serão encaminhados para exposição nas prateleiras, balcões ou gôndolas.

Armazenamento de produtos

O armazenamento representa a atividade de estocagem ordenada em condições específicas e a distribuição dos produtos nos locais destinados a esse fim.

No caso dos produtos comercializados nas farmácias e drogarias – em especial os medicamentos –, eles devem ser armazenados em condições apropriadas, de forma organizada, para se preservarem sua identidade, integridade, para se garantirem o efeito proposto e sua estabilidade (prazo de validade).

Os medicamentos, cosméticos, correlatos e suplementos devem ser estocados em locais limpos, devidamente identificados, de modo a se facilitar sua localização, e em condições de temperatura e umidade adequadas. As condições recomendadas nos guias oficiais da Anvisa são:

Termo	Conservação	Temperatura de armazenamento
Refrigerado	Armazenamento em refrigerador (geladeira).	Varia entre 2 °C e 8 °C.
Temperatura ambiente	O armazenamento não necessita de equipamentos refrigeradores.	Varia entre 15 °C e 30 °C.
Local fresco	Ambiente com temperatura baixa.	Varia entre 8 °C e 15 °C.
Congelado	Armazenamento em congelador.	Varia entre -20 °C e 0 °C.
Umidade relativa		40% a 75%

Os medicamentos com a orientação *Manter em geladeira* devem ser armazenados longe do congelador, em outros locais do refrigerador que sejam seguros. O refrigerador (geladeira) não pode conter outros tipos de produto, tais como alimentos, pois essa conduta é proibida pela Anvisa.

Em relação às condições de armazenamento, outro fator a ser observado é a luminosidade, pois diversos medicamentos são fotossensíveis (vitamina C, por exemplo). O local de armazenamento recomendado é algum espaço que tenha lâmpadas fluorescentes (luz fria), com boa ventilação, a fim de se manter a circulação permanente do ar.

Outras condições a serem observadas são:

- ⊙ SISTEMA FIFO: representa a disposição dos produtos baseada na data de vencimento em que o sistema FIFO (*First In First Out*/ Primeiro que Entra, Primeiro que Sai) é adotado. No entanto, uma farmácia pode comprar um produto e, em uma segunda compra, ele pode pertencer a um lote que vence antes do adquirido em uma compra anterior. Dessa forma, muitos estabelecimentos adotaram o sistema FEFO (*First Expired First Out*/Primeiro que Expira, Primeiro que Sai), que também é traduzido como PVPS (Primeiro que Vence, Primeiro que Sai). Outro termo que pode ser encontrado durante a atuação profissional é LIFO (Last In, First out), que representa o último que entra é o primeiro a sair.
- ⊙ EMPILHAMENTO: as caixas devem ser estocadas sobre prateleiras com distância entre o piso, as paredes, o teto e as lâmpadas e obedecer às especificações quanto ao número máximo de caixas que podem ser empilhadas.
- ⊙ EMBALAGENS FRÁGEIS: devem ser estocadas em locais menos expostos e mais seguros.
- ⊙ TIPOS DE PRODUTOS: estocar os diferentes tipos de produtos separados e devidamente identificados, em especial as substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial que devem ser estocados em locais próprios. A chave deve ficar em posse do farmacêutico.

- ⊙ **PREENCHIMENTO DE DOCUMENTOS:** todos os documentos para registro dos produtos – lançamento de entradas e saídas físicas ou virtuais, verificação das condições de temperatura e umidade relativa do local e do refrigerador, contagem de estoques – devem ser devidamente preenchidos, datados, assinados com informações verdadeiras e em letra legível.

O armazenamento de alguns tipos de produtos deve obedecer, além das condições apresentadas, ao que está determinado na legislação específica, como é o caso da RDC nº 67/2007 da Anvisa sobre as Boas Práticas de Manipulação de Preparações Magistrais e Oficiais para uso humano em farmácias. A resolução estabelece que os produtos manipulados não sejam armazenados junto a alimentos e materiais perecíveis, solventes orgânicos, substâncias corrosivas ou tóxicas, pesticidas e agrotóxicos.

Para auxiliar o balconista de farmácia com o armazenamento de produtos, especialmente dos medicamentos, segue quadro com as principais alterações que podem ocorrer com os produtos durante o armazenamento:

Forma farmacêutica	Alterações visíveis
Sólidos	
Comprimidos	<ul style="list-style-type: none"> - Quantidade excessiva de pó - Quebras, lascas, rachaduras na superfície - Manchas, descoloração, aderência entre os comprimidos ou formação de depósito de cristais sobre o produto
Drágeas	<ul style="list-style-type: none"> - Fissuras e/ou rachaduras - Manchas na superfície - Falta de revestimento
Cápsulas	<ul style="list-style-type: none"> - Mudança na consistência - Mudança na aparência (amolecimento ou endurecimento) - Diminuição do volume do pó (somente observável em cápsulas transparentes) - Vazamento
Pós e grânulos	<ul style="list-style-type: none"> - Presença de aglomerados - Mudança de cor - Endurecimento - Diminuição de volume - Umedecimento
Pós efervescentes	

	<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento da massa - Pressão gasosa
Semissólidos	
<p>Crems, loções e pomadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuição do volume por perda de água - Mudança na consistência - Presença de líquido ao se apertar a bisnaga - Formação de grânulos, grumos e textura arenosa - Separação de fases - Alteração da cor e do cheiro
<p>Supositórios e óvulos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amolecimento - Enrugamento - Manchas de óleo - Manchas líquidas
Líquidos	
<p>Soluções, xaropes, elixires, xampus, sabonetes líquidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Precipitação - Formação de gases - Alteração na viscosidade (maior fluidez ou espessamento) - Mudança da cor ou do odor
<p>Soluções injetáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Turbidez (presença de partículas) - Vazamento - Formação de cristais - Mudança da cor ou do odor

Emulsões orais	<ul style="list-style-type: none">- Separação de fases (quebra na emulsão)- Mudança da cor ou do odor
Suspensões	<ul style="list-style-type: none">- Precipitação (<i>cake</i>)- Formação de partículas, grumos- Intumescimento e/ou liberação de gases- Mudança da cor ou do odor
Tinturas/extratos	<ul style="list-style-type: none">- Turbidez- Precipitação- Mudança da cor ou do odor

Todos os cuidados associados a um correto controle de estoque são fundamentais para o bom funcionamento das farmácias e drogarias. O balconista de farmácia é um dos profissionais que poderá executar todos esses procedimentos, qualquer alteração na embalagem ou no próprio produto deve ser comunicada ao farmacêutico.

Exposição de produtos

A exposição dos produtos é fundamental para o bom desempenho de qualquer farmácia.

Dependendo do planejamento e da organização dos produtos nas prateleiras, balcões e gôndolas, o cliente pode ser impulsionado à compra. Regina Blessa (2008), no livro *Merchandising farma*, reflete sobre a questão de que “visibilidade cria vendas”. Dessa forma, a exposição de produtos de forma elaborada promove vantagens para os clientes (eles economizam tempo na compra, encontram o que precisam e podem até lembrar-se de certas necessidades) e, para o estabelecimento, promove a fidelização, atrai novos clientes e valoriza a imagem e o espaço físico da loja.

A exposição dos produtos exige que eles estejam à altura dos olhos dos clientes para que estes tenham um bom ângulo de visão, que tenham o chamado “ponto de pega”, ou seja, que os produtos estejam ao alcance de suas mãos, em quantidades visíveis para dar volume, que estejam limpos, organizados e com o *facing* (frente da embalagem) voltado para o cliente.

Os medicamentos sob prescrição e sob controle especial respeitam normas da Anvisa e ficam expostos atrás dos balcões, na área de circulação dos funcionários dos estabelecimentos. A disposição dos medicamentos nas prateleiras e embaixo dos balcões segue os procedimentos do próprio estabelecimento, ficando, em geral, em ordem alfabética, separados por formas farmacêuticas e por tipo (referência, genérico e similar), enquanto os medicamentos isentos de prescrição (MIPs) podem ficar na área comum de circulação dos estabelecimentos, no autosserviço.

A seguir estão regras básicas que podem ser utilizadas para a exposição de produtos:

Tipo de produto	Exemplo	Localização
Produtos de maior giro (venda)	Xampu de marca da moda	À altura dos olhos (1,50 m – 1,60 m)
Produtos de pequeno giro	Marcas pouco conhecidas	Abaixo da altura dos olhos. Quanto menor o giro, mais abaixo, respeitando-se os 50 cm iniciais na exposição
Produtos de maior margem de lucro	Dermocosméticos	No meio das gôndolas, à altura dos olhos
Produtos pesados	Creme capilar em embalagem de 1 kg	Prateleiras de baixo
Produtos frágeis	Frascos de perfumes	Não colocá-los em posição alta ou baixa
Produtos para idosos	Fraldas geriátricas, suplementos alimentares	Não pô-los em locais baixos, pois os clientes têm dificuldade de abaixar-se
Produtos para crianças	Xampus e condicionadores infantis	Colocá-los a uma altura mais baixa, compatível com a estatura das crianças
	Fraldas infantis	Colocá-las próximo aos produtos masculinos
Produtos masculinos	Camisinhas	Não devem estar próximo aos produtos femininos

Fonte: adaptado de Regina Blessa.

Produtos top de linha	Líderes de mercado ou produtos de consumo obrigatório	Locais privilegiados que estimulem a venda de outros produtos de menor giro ou procura; por exemplo: porta da loja
-----------------------	---	--

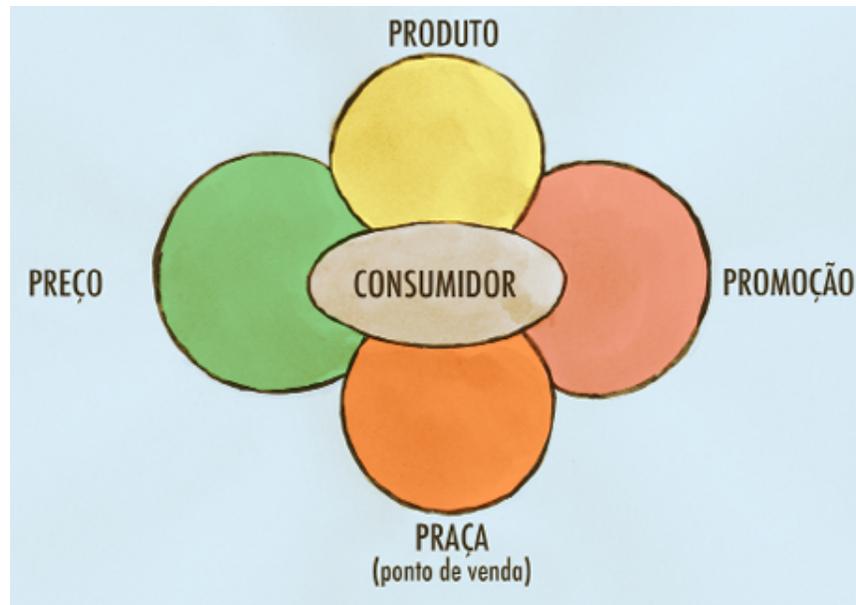
Fonte: adaptado de Regina Blessa.

Outra informação interessante para o balconista de farmácia é que nas vitrines, porta de entrada das farmácias e drogarias, os produtos devem ser expostos de forma organizada e atraente, a fim de valorizarem o próprio estabelecimento. Estudos mostram que, dependendo do segmento, mais de 50% das vendas têm como estímulo as vitrines.

Noções de marketing

Marketing é um composto de quatro variáveis denominadas 4 Ps ou mix de marketing que trabalham interligadas, com o objetivo de atender aos clientes da melhor forma possível. No varejo farmacêutico, é imprescindível a implementação de ações de merchandising visual, técnica de trabalhar o PDV (ponto de venda), criando identidade e personalidade por meio do *layout* e ambiente de loja.

O termo *layout* significa a planta baixa da farmácia ou drogaria, que consiste na localização da sala de aplicação; sala de atendimento farmacêutico, se o estabelecimento tiver; distribuição de prateleiras, balcões, gôndolas, cestão de ofertas, caixas, equipamentos (como balança de pesagem) e áreas de circulação dos clientes (como os corredores).



Elementos a serem trabalhados em conjunto: os 4 Ps.

O bom *layout* visa equilibrar alguns objetivos dos estabelecimentos:

- ⊙ Valorizar os espaços de exposição dos produtos.
- ⊙ Incentivar o fluxo dos clientes entre os corredores, sem apertos e constrangimentos.
- ⊙ Criar espaço para o atendimento dos clientes em frente aos balcões.
- ⊙ Separar os produtos por categorias, facilitando as compras no autosserviço.
- ⊙ Criar uma imagem positiva do PDV.

O balconista de farmácia e os demais funcionários devem pensar em três pontos fundamentais, que são:

- ⊙ PORTA DE ENTRADA DA LOJA: mantê-la limpa, com área livre de circulação, lembrando que ela é o cartão de visita do estabelecimento.
- ⊙ BALCÃO DE MEDICAMENTOS: representa o ponto de destino dos clientes, portanto deve estar identificado, organizado e com espaço livre para facilitar o atendimento.

- ⦿ CHECK OUT (CAIXA REGISTRADORA): ponto extra da loja, que contém produtos que estimulem a compra por impulso. No entanto, tais produtos não devem estar em grandes quantidades, pois acumulam pessoas nas filas, geralmente à entrada da loja, dando a impressão de que o atendimento é demorado.

Quanto mais afastados um ponto do outro, melhor a circulação dos clientes. A má disposição dos corredores e mobiliários pode fazer com que um lado da loja fique sem visitação, pois a circulação das pessoas é baixa. São os chamados cantos mortos, onde os produtos “encalham”.

Lembre-se:

Um layout atraente e estrategicamente organizado é um ponto essencial para aumentar o tempo de permanência dos clientes nas farmácias e drogarias e, conseqüentemente, incrementar as vendas de produtos.



AMBIENTE DE LOJA

Por meio de uma linguagem discreta, o ambiente de loja desempenha um papel fundamental na tarefa de chamar a atenção do cliente, auxiliando o processo de venda. Quanto mais o ambiente proporcionar experiências agradáveis aos cinco sentidos humanos (visão, audição, tato, olfato e paladar), mais prazerosa será a permanência do cliente no PDV.

Um ambiente de loja dito correto visa tornar a compra mais prazerosa, fazer o consumidor entrar ou não no PDV, aumentar o tempo de permanência do cliente no estabelecimento e estimular o consumidor a indicá-lo aos conhecidos, resultado de um vínculo emocional com a loja. Vários elementos devem ser trabalhados, como uma boa iluminação natural ou artificial, a cor da loja e suas

áreas, a colocação de placas com imagens ou frases que remetam à saúde, o odor da loja, a climatização, o som ambiente, a degustação de algum produto, a limpeza, a organização e a exposição dos produtos.

Os clientes tendem a olhar primeiro as prateleiras e gôndolas que estão no nível dos olhos, para baixo e no sentido em que lemos os livros, da esquerda para a direita. Alguns estabelecimentos montam pilhas com um determinado produto, inclusive criando formatos de coração, retângulos, entre outros. Elas são uma forma de comunicação com o cliente, para informar que determinado produto está em promoção. O empilhamento deve seguir alguns critérios:

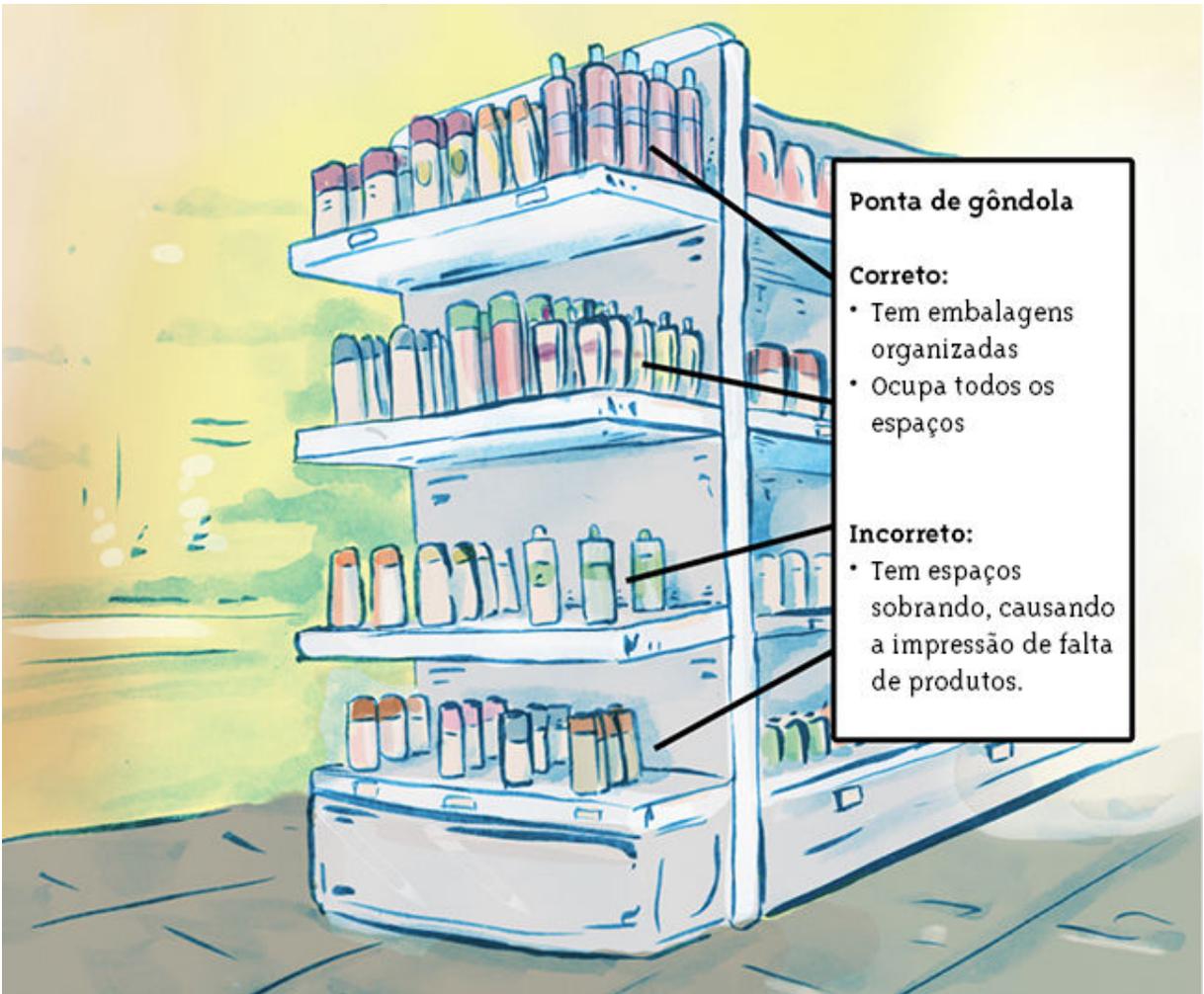
- ⊙ A pilha não pode estar diretamente no chão, o ideal é haver um palete ou alguma base abaixo dela.
- ⊙ Ela deve estar balanceada entre os lados para não tombar.
- ⊙ Pilhas esculturais inibem o cliente que tem medo de pegar uma unidade do produto e derrubar outras.
- ⊙ Deve haver um ponto inicial (de pega) para que os clientes possam retirar as unidades desejadas.
- ⊙ A pilha não pode ser muito alta, pois os clientes não a alcançam.

Outra forma bastante utilizada na exposição dos produtos é a acomodação em gôndolas, cujos critérios de disposição são:

- ⊙ Todos os produtos devem ser expostos, tomando-se cuidado com a comunicação visual na colocação de embalagens de diferentes tamanhos e cores.
- ⊙ Os espaços entre cada prateleira das gôndolas devem ser preenchidos até em cima, para trás e aos lados.
- ⊙ Não expor caixas pequenas em espaços grandes, como de 10 cm de altura em prateleiras de 40 cm de altura, o que causa impressão de faltas, além da perda de espaço para colocação de outros produtos.
- ⊙ Colocar os produtos com o *facing* para a frente, ou seja, as caixas devem estar dispostas com a parte frontal voltada aos

olhos dos clientes. Mais frentes juntas facilitam a visualização aos clientes.

- ⊙ Expor os produtos maiores à direita dos menores, ou seja, os pequenos primeiro, os maiores depois.
- ⊙ Organizar as embalagens de mesmo tamanho de um mesmo produto juntas e com alinhamento.
- ⊙ A posição vertical é mais recomendada quando o produto ocupa todas as prateleiras de cima abaixo, pois promove impacto e clareza visual.
- ⊙ A posição horizontal de exposição promove a sensação de que há apenas um tipo de produto, portanto, não é recomendada.
- ⊙ Conferir se o nome do produto e a marca estão visíveis para os clientes.
- ⊙ Verificar se os preços estão colocados em local de fácil visualização e nos produtos corretos.
- ⊙ Nas pontas das gôndolas, verificar se os três lados têm os produtos voltados para os clientes.
- ⊙ Manter os produtos e as prateleiras limpos, sem acúmulo de poeira.
- ⊙ Fazer avaliações contínuas da exposição dos produtos e promover mudanças para não “acostumar” o cliente.



Exposição dos produtos em ponta de gôndola.

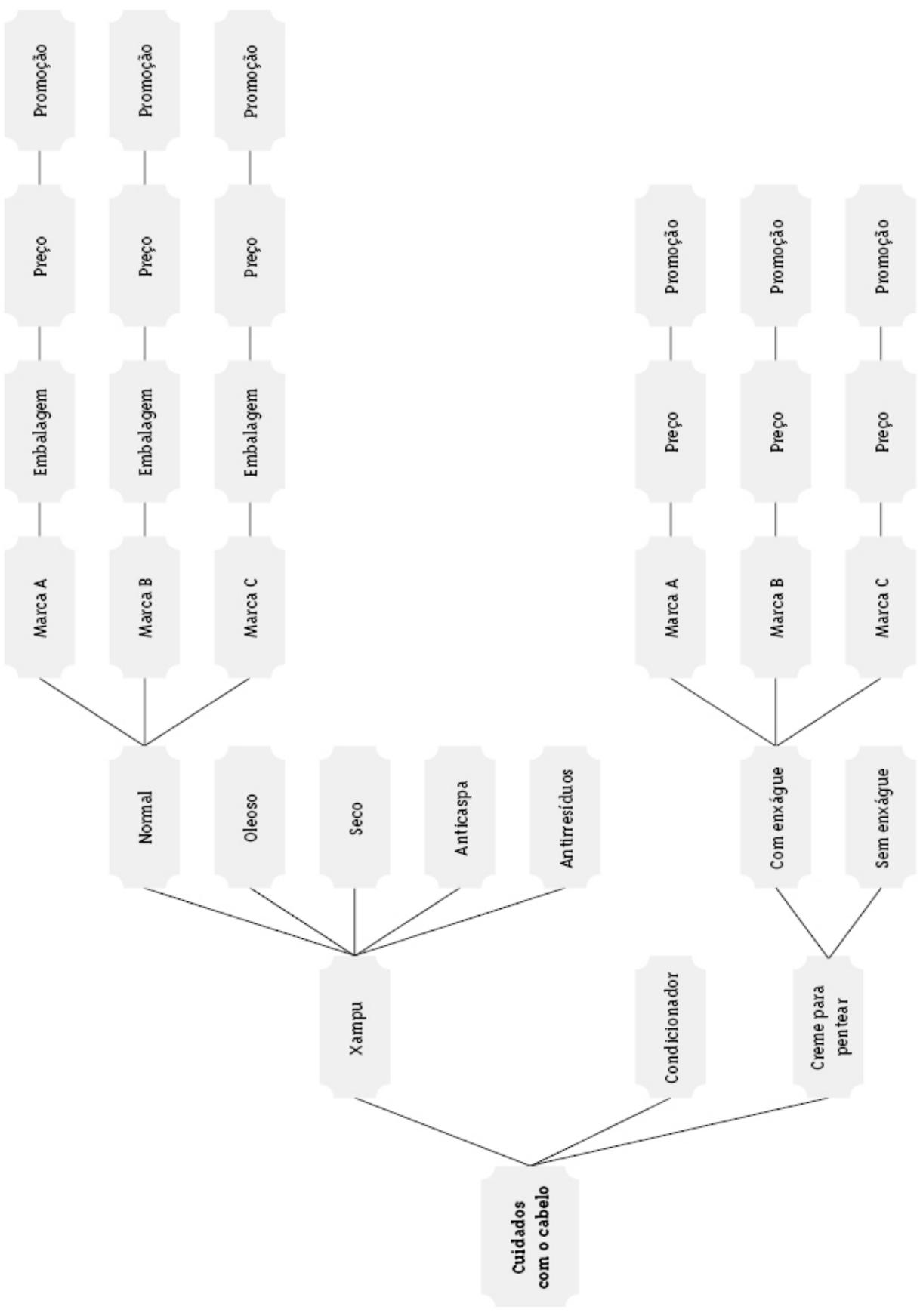
Alguns produtos merecem uma exposição adicional além do local onde normalmente já ficam expostos, especialmente quando estão em promoção ou em sazonalidade, como é o caso dos protetores solares no verão e antigripais no inverno. Ambos normalmente ficam expostos próximos da entrada.

Muitos estabelecimentos separam os produtos por categorias, ação conhecida como gerenciamento por categorias, fazendo com que sejam comercializados como unidades estratégicas de negócio. Por exemplo, a categoria *cuidados com o cabelo* pode ser composta por produtos como xampus, condicionadores, cremes para pentear, entre outros.

Os produtos podem estar expostos sob a lógica da árvore da decisão de compra, que envolve um conjunto de fatores que descreve o processo mental de escolha de um produto. A ordem obedece à sequência de pensamento da pessoa responsável pela compra de um produto ou produtos complementares.

Por exemplo, a categoria *cuidados com o cabelo* está dividida entre xampu, condicionador e creme para pentear. Para a exposição desses produtos nas prateleiras, o balconista de farmácia deve atentar para o seguinte processo:

- ⊙ Categoria: *cuidados com os cabelos*
- ⊙ Produto: xampu
- ⊙ Tipo de cabelo: normal, seco, oleoso, tingido, crespo, com caspa, enfraquecido, etc.
- ⊙ Marca: X (referência), Y, Z
- ⊙ Tamanho da embalagem
- ⊙ Preço
- ⊙ Promoção



Árvore da decisão de compra, categoria *Cuidados com o cabelo*.

Controle de estoque

Você já deve ter ouvido dizer que estoque representa “dinheiro parado”. E é mesmo. Considerando-se, então, que farmácias e drogarias precisam manter estoques cada vez menores, como não perder vendas?

Em vista desse dilema, é fundamental que se implante alguma metodologia ou sistema para controlar seus estoques a fim de contribuir com a redução de custos e manter sempre o produto disponível, pensando-se no estoque de emergência devido às mudanças inesperadas e às situações de incerteza que envolvem a área da saúde.

O balconista de farmácia é um dos profissionais que tem interface com esse processo, pois pode atuar no início (recepção, conferência e lançamento das entradas dos produtos no sistema), no meio (registro da pré-venda no sistema durante o atendimento de um cliente) e no final (auxílio na contagem física dos estoques durante um inventário).

A gestão desse local de armazenamento depende da implantação de várias ações que permitem aos administradores verificar se os produtos estão sendo bem utilizados, se estão localizados de forma eficiente – para que sua reposição e distribuição sejam facilitadas – e se estão bem controlados, evitando-se vencimentos e rupturas. Os estabelecimentos normalmente utilizam um impresso chamado falteiro para que os balconistas e outros funcionários anotem os produtos que acabaram ou que estão sendo solicitados pelos clientes.

O controle do espaço em questão consiste basicamente no registro das entradas e saídas dos produtos. Muitas farmácias utilizam sistemas informatizados para tal controle.

Controlar estoques significa:

- ⊙ Determinar o que deve permanecer em estoque, quais produtos e quantas unidades.

- ⊙ Determinar quando os estoques devem ser reabastecidos, ou seja, de quanto em quanto tempo serão realizados novos pedidos (periodicidade).
- ⊙ Determinar quanto de estoque será necessário para um período predeterminado (quantidade a ser comprada).
- ⊙ Acionar o responsável pelas compras para executar a aquisição de produtos.
- ⊙ Receber e armazenar os materiais estocados de acordo com as necessidades.
- ⊙ Controlar os estoques em termos de quantidade e valor.
- ⊙ Fornecer informações sobre a posição do estoque.
- ⊙ Realizar inventários periódicos para avaliação da quantidade e estados dos produtos armazenados.
- ⊙ Identificar e retirar do estoque os produtos que venceram ou que estão adulterados.

Para avaliar o desempenho do estoque, o varejo farmacêutico tem utilizado a curva ABC, classificação estatística em que se considera a importância dos produtos baseada na quantidade e no valor, proporcionando informações relevantes sobre os produtos que têm maior ou menor venda.

Outra informação importante é que, dependendo da negociação entre a farmácia e o fornecedor, quando um produto está para vencer, seja um medicamento, cosmético ou outro, ele pode ser retirado do estoque de trinta a sessenta dias antes, para que seja devolvido ao fornecedor. Em alguns casos, o próprio fornecedor o retira e reverte o valor do produto em crédito para compras futuras ou repõe o produto com novo lote.

Os níveis de cada item devem ser revistos e atualizados periodicamente e constantemente, a fim de se evitarem problemas provocados em razão de maior ou menor demanda e alterações nos tempos de reposição. De nada adianta ter o material estocado sem que ele esteja disponível no PDV, da mesma forma que é negativo ter situações constantes de falta de produtos.

A atuação do balconista no estoque também requer o seguimento das normas de segurança no trabalho que foram

estabelecidas pela empresa, bem como o conhecimento sobre os principais riscos que podem causar acidente (empilhar caixas em condições inadequadas, manter o piso molhado, deixar produtos fora do lugar, manter o ambiente desorganizado), as condições de ergonomia a serem seguidas (posição correta para pegar as caixas, posição ao sentar), a correta utilização dos equipamentos de proteção individual necessários para a atividade a ser executada e como colaborar com ações preventivas.

Descarte de resíduos

Desde 2004 a Anvisa e o Conama (Conselho Nacional do Meio Ambiente) definiram regras em relação à geração, manejo e descarte dos resíduos gerados por estabelecimentos pertencentes aos serviços de saúde, com o objetivo de preservar a saúde da população e o meio ambiente. Em março de 2018, a Anvisa atualizou a norma sanitária sobre resíduos com a publicação da RDC nº 222, que regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde.

Todos os estabelecimentos de saúde deverão ter um Plano de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (PGRSS), observando as regulamentações federais, estaduais, municipais ou do Distrito Federal. Esse documento aponta e descreve as ações relativas ao manejo dos resíduos, desde a sua geração até o destino final. Portanto, o balconista de farmácia deve saber que todos os tipos de resíduos gerados no estabelecimento têm uma classificação de acordo com o risco que oferecem, e a segregação deve ser efetuada de forma adequada, em lixeiras devidamente identificadas com sacos de lixo de cores específicas, de acordo com o tipo gerado.

Classificação dos RSS de acordo com a RDC nº 22/2018.

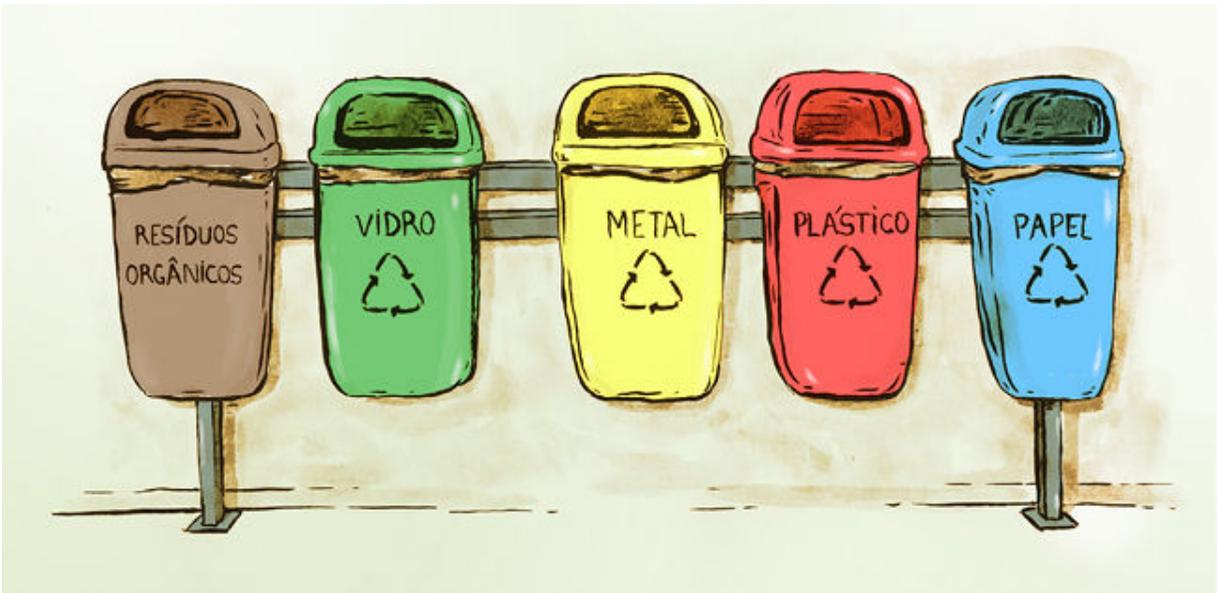
Grupo	Característica
A	<p>Biológico</p> <p>Resíduos com a possível presença de agentes biológicos que, por suas características, podem apresentar risco de infecção.</p> <p>Exemplos: restos de peças anatômicas, culturas de microrganismos</p>
B	<p>Químico</p> <ul style="list-style-type: none">- Resíduos contendo produtos químicos que apresentam periculosidade à saúde pública ou ao meio ambiente- Produtos farmacêuticos (medicamentos vencidos)- Resíduos de saneantes, desinfetantes, desinfestantes; resíduos contendo metais pesados; reagentes para laboratório, inclusive os recipientes contaminados por eles
C	<p>Radioativo</p> <p>Resíduos de raio X</p>
D	<p>Comum</p> <p>Resíduos que não apresentam risco biológico, químico ou radiológico à saúde ou ao meio ambiente, podendo ser equiparados aos resíduos domiciliares. Exemplos: papel ou plástico não contaminados</p>

E	Perfurocortante Materiais perfurocortantes ou escarificantes. Exemplos: agulhas, seringas
---	--

As farmácias e drogarias normalmente geram os resíduos dos tipos B, D e E. Eles devem ser acondicionados em lixeiras devidamente identificadas ou em embalagens apropriadas para cada tipo de resíduo.

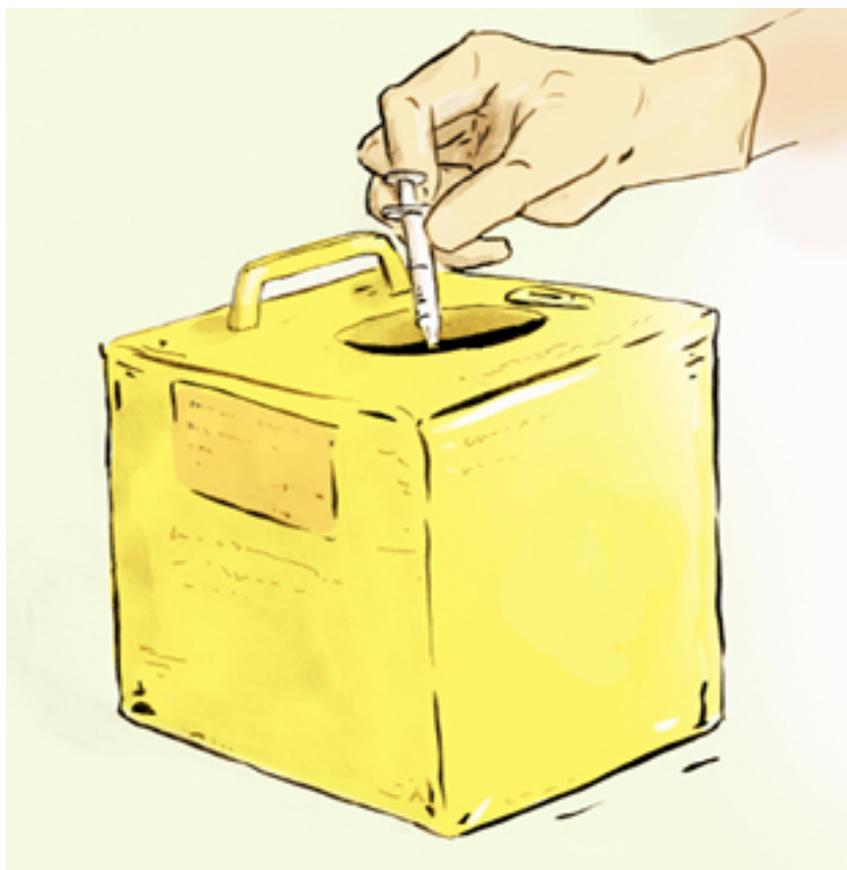
O grupo D (comum), por ser formado de resíduos que não apresentam riscos, é equiparado aos resíduos gerados nas casas. Devem ser acondicionados de acordo com as orientações dos órgãos locais responsáveis pelo serviço de limpeza urbana. Alguns municípios trabalham com coleta seletiva, usando identificação de cores, conforme a classificação do Conama nº 275/2001:

Característica	Cor de identificação da embalagem
Papéis	Azul
Metais	Amarelo
Vidros	Verde
Plásticos	Vermelho
Resíduos orgânicos	Marrom

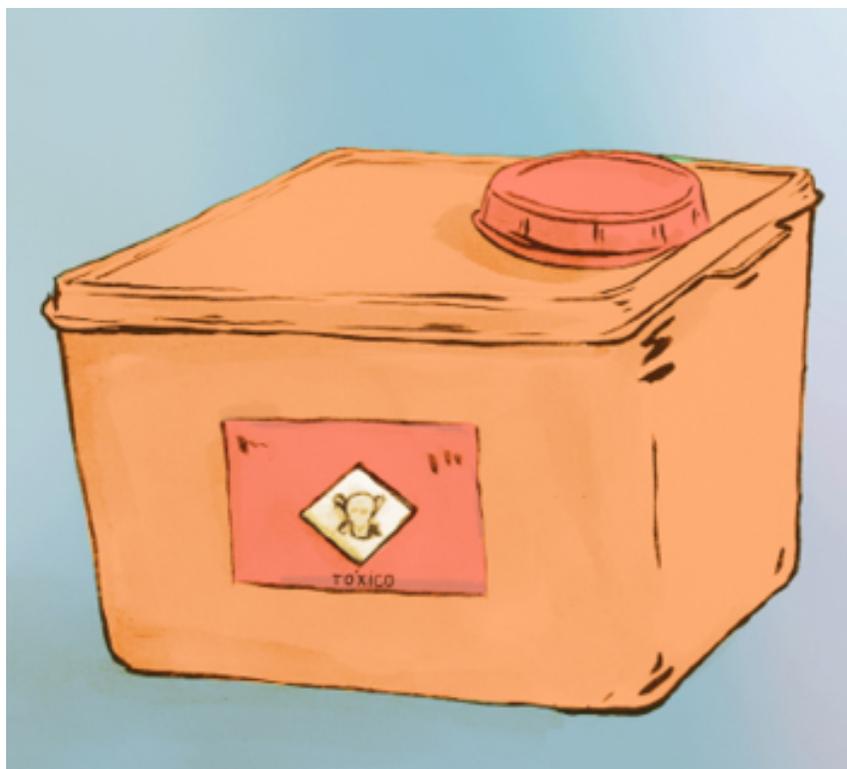


Exemplo de lixeiras utilizadas no descarte de resíduos comuns. As cores são marrom, verde, amarela, vermelha e azul, respectivamente (da esquerda para a direita).

O grupo E (perfurocortantes) deve armazenar as seringas, ampolas e agulhas utilizadas em caixas de papelão rígidas, providas com tampa, resistentes à punctura, à ruptura e ao vazamento. No entanto, os materiais usados na aplicação de injeções e vacinas nas farmácias e drogarias, por apresentar a contaminação com produtos químicos como sobras de medicamentos (injetáveis, vacinas), devem ter seu manejo realizado de acordo com cada classe de risco associada, sendo que o recipiente de acondicionamento deve conter a identificação de todos os riscos presentes (grupos B e E).



Modelo de caixa para descarte de perfurocortantes (grupo E), de cor amarela.



Modelo de caixa para descarte de vidrarias quebradas, contaminadas com medicamentos (grupo B), de cor laranja.

Os medicamentos devem ser descartados como grupo B (químico), atentando-se apenas quanto ao tipo de embalagem em que estavam acondicionados. As embalagens primárias vazias de produtos químicos com algum tipo de periculosidade são consideradas rejeitos e devem ser encaminhadas para disposição final ambientalmente adequada, sendo que somente as embalagens vazias de produtos químicos sem periculosidade podem ser encaminhadas para processos de reciclagem. Já as embalagens secundárias de medicamentos não contaminadas devem ter as informações do rótulo descaracterizadas, podendo ser encaminhadas para reciclagem.

As substâncias e os medicamentos sujeitos a controle especial (Portaria nº 344/1998 e suas atualizações) não devem ser descartados. Quando o balconista de farmácia verificar o vencimento ou perceber algum dano nesses produtos, deverá

informá-lo imediatamente ao farmacêutico, que os armazenará em local separado dos demais produtos, dentro de um armário trancado, em uma prateleira identificada como “produtos vencidos”. Após esse procedimento, o farmacêutico deverá anotar em um formulário próprio o nome do produto, lote, número de registro ou DCB e quantidade, a fim de que o produto seja encaminhado à vigilância sanitária local para os devidos procedimentos de descarte. Dependendo do município, a própria vigilância sanitária fará a coleta dos medicamentos.

O procedimento de descarte para correlatos varia de acordo com o tipo de produto. Por exemplo, as pilhas e baterias dos equipamentos não devem ser descartadas no lixo comum, pois podem estourar ou amassar-se, liberando metais pesados como cádmio, chumbo, mercúrio, que são extremamente perigosos à saúde humana. O balconista de farmácia deve verificar com o farmacêutico como deve proceder, pois algumas farmácias fazem coleta dos materiais advindos dos clientes para posterior encaminhamento ao destino final de forma segura.

Os sacos utilizados para acondicionamento dos resíduos devem ser impermeáveis e de material resistente a ruptura e a vazamento, devem respeitar o limite de preenchimento de $\frac{2}{3}$ (dois terços) de sua capacidade e o peso máximo suportado para garantir a integridade e o fechamento dos sacos, sendo que é proibido o seu esvaziamento ou reaproveitamento. Também devem ser devidamente identificados conforme o símbolo de cada tipo de resíduo, sendo que esse deve estar impresso no saco, sendo vedado o uso de adesivo.

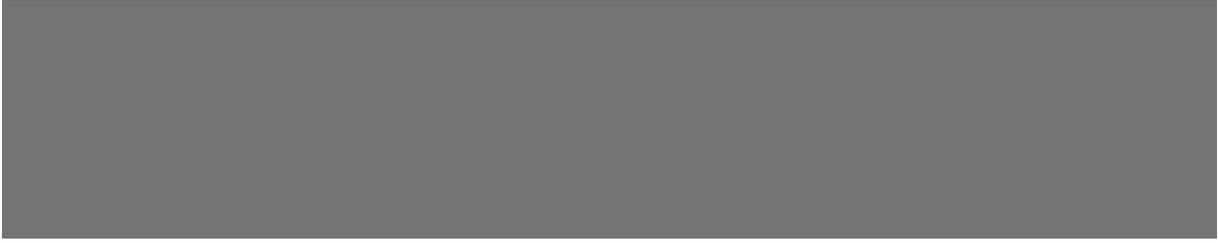
Os recipientes também devem estar devidamente identificados, de acordo com a RDC nº 222/2018:

Grupo	Símbolo	
B (Químico)	Símbolo e frase de risco associado à periculosidade do resíduo químico	
D (Comum)	Os sacos não precisam estar identificados mas devem seguir orientações do órgão de limpeza urbana. Exemplo: reciclagem	
E (Perfurocortante)	Símbolo de risco biológico, com rótulo de fundo branco, desenho e contorno preto, acrescido da inscrição RESÍDUO PERFUROCORTANTE	

O profissional atuante em farmácias e drogarias deve seguir os procedimentos preconizados no estabelecimento em que está trabalhando, seguir o que está escrito no PGRSS e manusear os resíduos com cautela, verificando a necessidade de utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs), atentando para as

ações que está executando, a fim de evitar acidentes que envolvam terceiros, o ambiente e complicações com a vigilância sanitária.

A coleta dos resíduos pode ser efetuada pelo sistema de coleta de lixo da prefeitura ou então ser realizada por empresas terceirizadas especializadas em coleta de resíduos dos serviços de saúde.



7

Atendimento a clientes

A concorrência entre farmácias é evidente, seja pela quantidade de estabelecimentos, pelas ações similares realizadas (como programa de pontos) ou até pelo *layout* e ambiente de loja. Toda a estrutura material, tipos de produtos comercializados, serviços prestados, preços e formas de pagamento e promoções podem ser reproduzidos de um estabelecimento para outro. Então, a única e verdadeira forma de diferenciação é o atendimento prestado pela equipe, pois não é possível “copiar” pessoas.

O verbo “atender” representa o ato de acolher com atenção e ouvir atentamente e está relacionado a um conjunto de ações, que inclui o tratamento que o cliente recebe do balconista de farmácia e dos demais colaboradores.

Vender medicamentos, cosméticos e outros produtos para a saúde não é como vender roupas, calçados ou alimentos. Os produtos que são comercializados atuam tanto na manutenção quanto na prevenção da vida das pessoas. Portanto, o atendimento em farmácias e drogarias tem características muito particulares, sendo necessário que os funcionários, além de capacitação técnica, tenham habilidades e atitudes específicas.

Nesse sentido, é importante que o balconista de farmácia conheça os produtos e os serviços, saiba como orientar os clientes, – adequando sua linguagem às necessidades de cada um –, mas também tenha boa apresentação pessoal, postura profissional, ética, comunicação eficaz, empatia, saiba trabalhar em equipe e auxilie na organização e manutenção do estabelecimento.

Igualmente importante é fazer as seguintes perguntas e saber responder a elas:

- Onde começa e onde termina o atendimento?
- O que descobrir em cada contato com o cliente?
- O atendimento para na venda? Como ficam e quais são as ações de pós-venda?

Lembre-se:

O atendimento é um processo dinâmico, que nunca termina. É fundamental que esteja comprometido com o tratamento dos clientes e com o sucesso do estabelecimento.



Quem é o cliente e como ele compra?

As pessoas são diferentes, e cada qual tem determinadas características que influenciam no seu hábito de compra. Portanto, para que o balconista de farmácia possa atender bem, primeiramente precisa conhecer algumas características dos clientes consumidores de produtos e serviços. Os clientes mudam de acordo com a região onde está instalado o PDV (ponto de venda), mas, de forma geral, o profissional atende pessoas de vários níveis de escolaridade, grupos com hábitos de consumo variados, pessoas que estão doentes e outras que querem apenas cuidar da aparência.

Hoje, a facilidade na obtenção de informação, a tecnologia, o acesso às normas (legislação) e a concorrência, entre outros fatores, fazem com que as pessoas estejam mais cientes de seus direitos, que sejam mais exigentes.

De acordo com Philip Kotler (1998), consultor conhecido como “pai do marketing”, alguns fatores influenciam no processo de decisão de compra dos consumidores:

Fatores que influenciam no comportamento do consumidor

COMPRADOR			
Fatores culturais	Fatores sociais	Fatores pessoais	Fatores psicológicos
<ul style="list-style-type: none">- Cultura- Subcultura- Classe social	<ul style="list-style-type: none">- Grupos de referência- Família- Papéis e posições sociais	<ul style="list-style-type: none">- Idade e estágio do ciclo de vida- Ocupação- Condições econômicas- Estilo de vida- Personalidade e autoconceito	<ul style="list-style-type: none">- Motivação- Percepção- Aprendizagem- Crenças e atitudes

Os fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos influenciam na decisão de compra das pessoas quando vão adquirir algum produto ou serviço.

Outro aspecto a ser observado é que continuamente as pessoas utilizam seus cinco sentidos (tato, olfato, paladar, visão e audição) e apresentam variações na forma como utilizam essas percepções para notar as coisas, interagir com o meio e com as pessoas. A partir dessas diferentes características, concluímos que as pessoas têm basicamente três tendências: auditivas, sinestésicas ou visuais.

- ⊙ **AUDITIVAS:** pessoas que respondem com intensidade a estímulos sonoros, ou seja, alterações no som, entonação de voz, volumes altos ou baixos. Ouvem o que está sendo dito ao seu redor e se incomodam com barulho. Para atender bem a esse perfil, é importante que o balconista de farmácia fale, ponha entonação nas frases, explique bem sobre o produto por meio de sons. Sensação predominante: “preciso ouvir”.
- ⊙ **SINESTÉSICAS:** pessoas que respondem com intensidade a um conjunto de sensações – por exemplo, sensações ligadas a um sorriso do atendente, ao clima, “astral” e odor do ambiente. Para atender bem a esse perfil, é importante que o profissional interaja, chame o cliente pelo nome, dê um sorriso e um aperto de mão, mostrando que se importa com ele. Sensação predominante: “preciso sentir e interagir”.
- ⊙ **VISUAIS:** pessoas que respondem com intensidade a estímulos visuais, como organização do PDV, imagens e cor. Para atender bem a esse perfil, é importante que o profissional mostre o produto para o cliente ou deixe que ele pegue o produto na mão. Sensação predominante: “preciso ver”.

Cada pessoa pode ter um dos perfis citados de forma mais pronunciada ou então apresentá-los em uma mesma proporção. Como o balconista de farmácia não tem como identificar essas características logo de início, é importante que durante o atendimento utilize um pouco de cada técnica de abordagem, apresentando o produto e perguntando se o cliente tem dúvidas.

Quando o profissional finalmente consegue identificar a característica mais marcante de cada cliente, pode realizar seus próximos atendimentos focando as necessidades em especial. O atendimento requer atenção para o uso da linguagem verbal assim como da não verbal – uma “cara de interrogação”, um rosto corado (por timidez), um balançar de cabeça ou de pernas, demonstrando impaciência. Essas percepções podem indicar que o profissional deve mudar sua forma de abordagem.

Características dos clientes

Pesquisas mostram que os clientes de farmácia têm as seguintes características:

Sexo predominante	Mulheres	65%
Classe socioeconômica	B e C	80%
Escolaridade	Ensino médio	60%
Faixa etária média	20 e 39 anos	
Com quem costuma ir	Sozinhos	83%
Lista de compras	Não	91%
O que vai comprar	Medicamentos	60%
Vezes ao mês em que vai ao PDV	2,8 vezes	
Período que costuma frequentar	Manhã Tarde Noite	25% 55% 20%

Fonte: adaptado de IMS Health.

PERFIL

É fundamental que o balconista de farmácia saiba que os clientes podem ter perfis variados: tímidos, examinadores, pesquisadores de preços, amigáveis, rápidos e autoritários. Mas como abordar cada um?

Perfil	Características	Como identificar
Tímido	Introvertido, não faz perguntas, fala baixo, é indeciso, pede o auxílio do balconista de farmácia.	Anda e olha os produtos com cara de dúvida e geralmente olha para baixo, evitando encarar as pessoas. Quando abordado, costuma sair da loja.
Examinador	Curioso, detalhista, persistente, valoriza os detalhes, quer saber mais sobre os produtos.	Procurar alguém para orientá-lo, examina o produto e a embalagem, sente o cheiro, faz perguntas.
Pesquisador de preços	Procura o preço e analisa a relação custo/benefício.	Procura ou pede o produto ao atendente e quer saber o preço e descontos. Diz que no concorrente o valor é menor.
Amigável	Sociável, extrovertido, gosta de conversar e ouvir, conta piadas e histórias de sua vida.	Cumprimenta os funcionários ao entrar na loja, faz comentários sobre assuntos corriqueiros e interage com outros clientes.
Rápido	Objetivo, está sempre com pressa, não gosta de conversar.	Entra rapidamente no PDV, pergunta que horas são, diz que está atrasado, solicita o pronto atendimento e, enquanto espera, costuma ficar olhando o relógio com certa ansiedade.
Autoritário	Crítico, autossuficiente,	Solicita os produtos como se estivesse mandando e geralmente não gosta de ouvir opiniões.

quer impor suas opiniões.

ATENDIMENTO PERSONALIZADO POR FAIXA ETÁRIA

Alguns tipos de clientes devem ter atendimento priorizado e especializado, como é o caso dos idosos. Vejamos mais algumas dicas para atender bem aos clientes:

Tipo de cliente	Característica	Como atender
Idoso	Conversa bastante, costuma ter tempo livre.	Prestar atenção ao que ele está dizendo; se precisar, fale num tom de voz mais alto, sempre usando as formas de tratamento “senhor” e “senhora”.
Meia-idade	Quer agilidade, busca preços competitivos, valoriza a qualidade dos produtos e serviços.	Seja claro e objetivo, não faça rodeios.
Adolescente	Tem muitas dúvidas, mas costuma ter vergonha de perguntar.	Estimule a conversa e deixe-o falar, expressar suas dúvidas, adaptando sua linguagem para usar termos comuns no vocabulário do adolescente.

Abordagem do cliente: presencialmente e por meio remoto

É comum que os clientes telefonem à farmácia solicitando a entrega de algum produto ou então enviem um fax para orçamento de uma receita. Mesmo à distância, o estabelecimento efetua o

atendimento, que, nesses casos, não é pessoal, mas por algum meio remoto.

A Anvisa estabelece que as farmácias e drogarias podem, além do atendimento pessoal, realizar atendimento por meio de outros canais, os chamados meios remotos – os pedidos solicitados por telefone, internet ou fax. Porém para esse tipo de atendimento são requeridas certas condições legais.

Quando o atendimento ocorre pessoalmente, é possível observar as características, o que a linguagem não verbal comunica, o que torna viável direcionar o tipo de tratamento ao cliente. Por outro lado, o meio remoto não conta com o contato visual, o que faz com que o balconista de farmácia precise utilizar outras técnicas durante a conversa.

ATENDIMENTO PESSOAL

O atendimento pessoal é o realizado em contato direto com o cliente, ou seja, o balconista de farmácia está frente a frente com o solicitante. Esse tipo de abordagem facilita a argumentação e o convencimento do cliente, pois permite que sejam utilizadas várias técnicas associadas, como mostrar o produto, fazer o cliente experimentar, verificar pela linguagem não verbal se o cliente está entendendo, entre outras.

É fundamental atentar-se à linguagem não verbal, pois muitas vezes o cliente está dizendo verbalmente que “sim”, e seus gestos mostram o contrário. Outra facilidade do atendimento presencial é que, mesmo que o estabelecimento esteja cheio, você tem a oportunidade de sinalizar para os demais clientes que assim que possível irá atendê-los.

ATENDIMENTO POR MEIO REMOTO

O atendimento por meio remoto (telefone, fax, e-mail) requer mais cuidado, pois depende apenas da linguagem falada (telefone) ou da linguagem escrita (fax ou e-mail), sem auxílio de outras técnicas.

De acordo com a Anvisa, as farmácias e drogarias podem receber solicitações por meio remoto, desde que obedeçam a algumas condições descritas em legislação específica, RDC nº 44/2009. Os estabelecimentos devem ter endereço eletrônico (.com.br), devem garantir as condições da entrega e precisam assegurar que os clientes tenham acesso à informação sobre a utilização de medicamentos. Dessa forma, é preciso que implantem mecanismos para tais adequações, como o envio de panfletos ou a criação de um cartão de visita com os dados de contato do local e do farmacêutico.

» DICAS PARA O BOM ATENDIMENTO TELEFÔNICO:

- ⊙ Atenda prontamente, não deixe o telefone tocar muitas vezes.
- ⊙ Apresente-se informando o nome do estabelecimento, seu próprio nome e cumprimente o cliente (com “bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite”).
- ⊙ Pergunte o nome do cliente e passe a tratá-lo por este, acrescentando sempre as formas de tratamento.
- ⊙ Fale pausadamente e de forma clara e objetiva.
- ⊙ Demonstre atenção e interesse pelo assunto que o cliente está falando.
- ⊙ Não interrompa o cliente enquanto ele estiver falando.
- ⊙ Mantenha papel e caneta próximos ao telefone.
- ⊙ Não use gírias ou jargões.
- ⊙ Atenda apenas um cliente por vez e, quando estiver ao telefone, foque a atenção nesse atendimento.
- ⊙ Não fale ao telefone quando estiver mastigando.
- ⊙ Caso não seja possível resolver a solicitação, encaminhe o motivo para o responsável e explique-o para o cliente. Não deixe o cliente esperando muito tempo ao telefone.
- ⊙ Faça um resumo do que foi tratado quando finalizar o contato. Agradeça a ligação e espere o cliente desligar primeiro.

» DICAS PARA O BOM ATENDIMENTO POR E-MAIL OU FAX:

- ⊙ Personalize a mensagem com o nome do cliente, usando as formas de tratamento.
- ⊙ Identifique-se colocando seu nome e função.
- ⊙ Utilize linguagem clara e objetiva.
- ⊙ Não utilize palavras difíceis.
- ⊙ Corrija os erros de escrita e grafia.
- ⊙ Leia a frase ao menos duas vezes para verificar se está compreensível.
- ⊙ Não utilize gírias ou jargões.
- ⊙ Se for anexar algum documento ao e-mail, verifique se ele está mesmo anexado ao final do processo.
- ⊙ Utilize cores diferentes para dar destaque a algumas informações.
- ⊙ Deixe claro que o cliente pode contatá-lo de outras formas (forneça-lhe o endereço e o telefone da farmácia).

Muitas vezes a forma como o produto chega às mãos dos clientes, via solicitação remota, é por meio da entrega em domicílio, que tanto pode ser na residência quanto no local de trabalho. Essa situação faz com que o atendimento seja impessoal, pois começa por meio remoto e termina com o entregador.

Em muitas farmácias e drogarias, o entregador é um funcionário do próprio estabelecimento, mas em outros casos é uma empresa terceirizada que foi contratada para essa prestação de serviços. Independentemente da forma como o produto é entregue, o estabelecimento é responsável pelas condições da entrega do produto.

A farmácia, então, precisa adotar medidas em relação às entregas a fim de manter a integridade e a qualidade dos produtos, respeitando as restrições de temperatura e umidade descritas nas embalagens dos produtos, além de garantir informações ao farmacêutico para o esclarecimento de dúvidas. É fundamental que haja o envio do cartão de visita do estabelecimento ou o panfleto de orientação sobre o uso dos produtos para os clientes, com o nome do profissional e o telefone do local.

Segundo a Anvisa, os produtos termossensíveis devem ser transportados em embalagens especiais que mantenham temperatura compatível com a conservação. Além disso, não devem ser transportados junto a produtos ou substâncias que possam afetar suas características de qualidade, segurança e eficácia.

No caso de dúvidas, em situações particulares ou com medicamentos sujeitos a controle especial (pertencente à Portaria nº 344/98 e suas atualizações), o balconista de farmácia deve solicitar ao farmacêutico que faça atendimento ao cliente.

Lembre-se:

Medicamentos sujeitos a prescrição podem ser dispensados apenas mediante a apresentação e avaliação da receita pelo farmacêutico, mesmo que solicitados por meio remoto. É proibida a comercialização de medicamentos sujeitos a controle especial, se solicitados por meio remoto.



Como conquistar e fidelizar o seu cliente?

Aplicar esforços na retenção de clientes representa um investimento que irá garantir a reputação do estabelecimento, o aumento das vendas e a valorização do profissional que está atendendo.

O balconista de farmácia deve saber que os clientes que reclamam quando têm uma experiência ruim o fazem porque acreditam na empresa, querem manter contato com ela e estão oferecendo uma oportunidade de ter o problema resolvido. As reclamações são bem-vindas, pois oferecem oportunidade de melhoria e crescimento do estabelecimento.

Os clientes sempre esperam satisfação após uma compra e imaginam que as farmácias estejam empenhadas em satisfazê-lo, seja pela localização, pelo ambiente de loja, pelo mix de produtos, pela oferta de serviços e, especialmente, pelo atendimento. No entanto, ter um cliente satisfeito não garante a sua fidelização.

A fidelização requer contato e conquista de longo prazo. Por exemplo, há clientes que preferem pagar um pouco mais na drogaria X porque gostam do atendimento. Eles podem até comentar que no concorrente Y o preço está mais baixo, mas preferem o X, pois o atendimento é adequado às suas necessidades. Esse é o processo de fidelização, fazer com que o cliente resista à concorrência pelo significado que a drogaria X desempenha em sua vida.

Para que o balconista de farmácia fidelize um cliente, primeiramente precisa conhecê-lo, pois ninguém estabelece uma relação com desconhecidos. É importante saber quem é o cliente, o que faz, quais são suas necessidades, seus desejos, angústias, dificuldades e limitações.

Especialmente nas farmácias e drogarias, o atendimento a clientes lida com emoções e valores. Quanto mais o estabelecimento conquista a confiança e a lealdade dos clientes por meio de seus funcionários, mais duradouro será o relacionamento

cliente-empresa. Se uma pessoa é tratada com respeito e empatia pelo profissional, ela provavelmente retribuirá da mesma forma; quanto maior for o valor desse relacionamento, mais fiel o cliente se tornará.

Abordagem

Para iniciar o atendimento, é necessário que o balconista de farmácia faça uma aproximação que desperte no cliente o desejo de permanecer no estabelecimento e de querer ser atendido.

Utilize inicialmente uma boa abertura de conversa, evitando frases já desgastadas, como “Posso ajudá-lo?”. É importante saber que o percentual de pessoas que somente “estão olhando” o estabelecimento é muito baixo. Uma das alternativas é iniciar o contato com alguma frase que não tem ligação direta com as vendas, apenas para estimular uma conversa, como “O que o traz a nossa drogaria hoje?”. O profissional deve mostrar-se solícito e realmente interessado.

Evite, portanto, utilizar as frases elencadas na tabela a seguir:

Pois não?	A própria frase já inicia com o negativo “não”.
Posso ajudar?	O cliente tem duas alternativas de resposta: “sim” ou “não”. Na segunda, ele finaliza o atendimento antes mesmo de ser iniciado.
Oi! Precisa de algo?	O atendente fez uma pergunta aberta, e a resposta pode ser desagradável como: “Não, só estou olhando”.

Então, como abordar o cliente? É fundamental o uso de frases-padrão que sempre se encaixam bem em qualquer situação, como: “Bom dia!”, “Boa tarde!”, “Boa noite!”, expressões bem-vindas que

mostram ao cliente a cordialidade e a satisfação do profissional em atendê-lo.



Exemplo de bom atendimento feito pelo balconista de farmácia.

Observe que a conversa fluiu normalmente, e a balconista de farmácia agiu com profissionalismo e educação, sem se desviar do foco do atendimento.

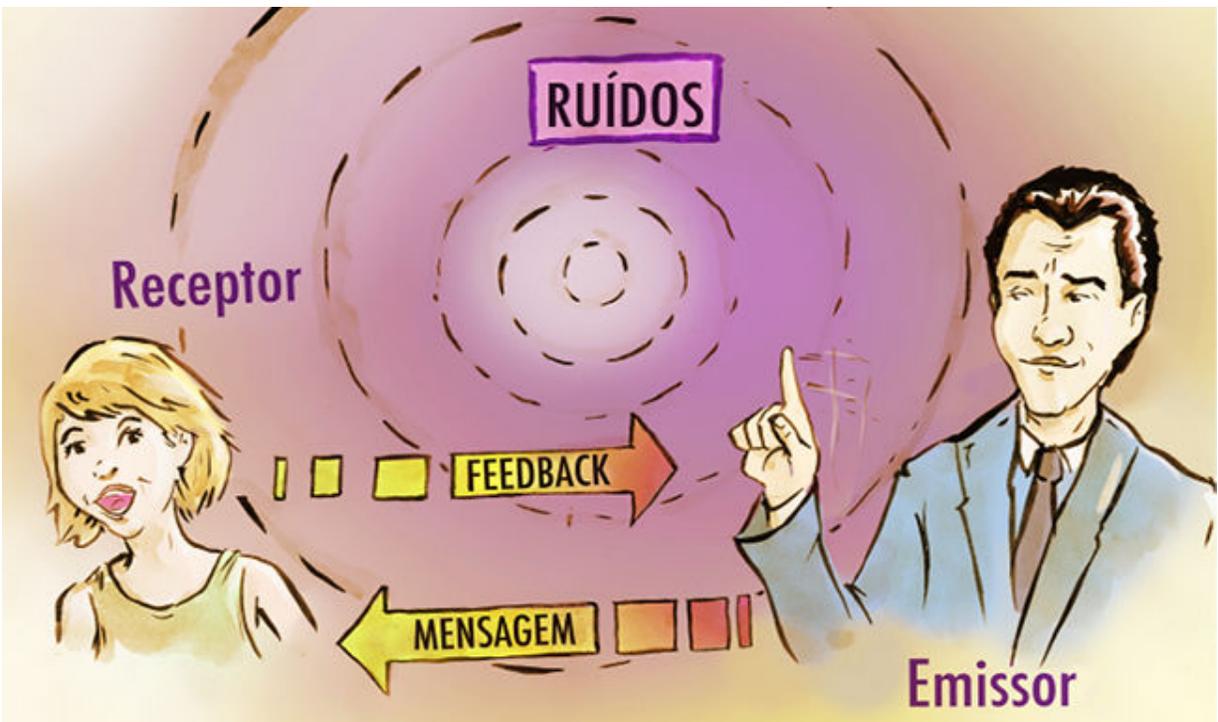
É importante ouvir a resposta do cliente com atenção e se colocar à disposição, deixando-o à vontade para escolher o que quiser. Caso perceba que o cliente deseja ficar sozinho olhando os produtos, diga que “em caso de dúvida, basta chamar” e se afaste um pouco, respeitando o espaço do cliente.

Atendimento

A comunicação é o processo de transmitir uma informação para que o outro a compreenda; portanto, se não há compreensão, não

há comunicação. O processo de comunicação ocorre por meio de três elementos: o emissor, a mensagem e o receptor.

O emissor é a pessoa que pretende comunicar a mensagem elaborada em sua mente, seja pela fala, por gestos ou pela escrita. A mensagem é a ideia que o emissor deseja comunicar por meio de algum veículo, ou seja, pela ocupação do espaço situado entre o emissor e o receptor. Por sua vez, o receptor é a pessoa para a qual a mensagem foi destinada, que precisa decifrá-la e compreendê-la. Caso necessário, o receptor confirma a mensagem recebida do emissor com uma resposta (*feedback*).



O caminho da mensagem.

A imagem acima mostra que o processo de comunicação pode não ser perfeito, e no caminho entre o emissor e o receptor podem ocorrer perturbações que prejudicam esse processo – os chamados ruídos na comunicação, que causam perdas ou desvios na mensagem, isto é, nem sempre aquilo que o emissor deseja informar é precisamente aquilo que o receptor compreende; então, os problemas de falha na comunicação começam a surgir.

Não adianta ao balconista de farmácia estar bem preparado tecnicamente, se não souber se comunicar adequadamente ou não conseguir adequar sua fala às necessidades dos clientes. Saber comunicar-se bem é uma habilidade importante, tanto para a vida pessoal como para a profissional.

De acordo com Keith Davis (1992), os “dez mandamentos” a serem utilizados para facilitar a comunicação são:

1. Pare de falar quando alguém começar a falar.
2. Deixe quem está falando à vontade.
3. Ouça com atenção.
4. Evite distrações.
5. Demonstre simpatia e empatia.
6. Mostre-se paciente e delicado.
7. Domine seus próprios impulsos.
8. Seja crítico, mas tenha moderação.
9. Faça perguntas inteligentes e oportunas.
10. Manifeste visível desejo de ouvir com apreço.

O balconista de farmácia não deve se esquecer das “palavras mágicas” que devem ser utilizadas em todos os atendimentos – bom dia; por favor; desculpe; obrigado(a) –, além de evitar vícios de linguagem, palavras, expressões ou construções de frases que não se enquadram nas normas gramaticais da língua portuguesa. Falar de forma errada pode atrapalhar a comunicação, ocasionando duplo sentido a uma frase, dificultando a compreensão ou dispersando a atenção de quem escuta.

O conhecimento das normas da farmácia ou drogaria em relação ao cadastro dos clientes é fundamental, pois a existência, manutenção e consulta dos dados cadastrados facilitam em certas situações. Por exemplo, um cliente faz uso de um medicamento que estava em falta. Após quinze dias a drogaria recebe o produto e, para fidelizar o cliente, o atendente pode procurar o contato dele no cadastro e avisá-lo da chegada.

- ⊙ **CONHEÇA SEUS CLIENTES:** saiba o que necessitam e o que desejam, ofereça produtos que o auxiliem na recuperação ou manutenção da saúde; por exemplo, para um cliente que faz uso de medicamento antidiabético oral ofereça o aparelho de medição de glicemia, as fitas e a lanceta.
- ⊙ **ESCUTE:** é imprescindível que o balconista de farmácia concentre a atenção em tudo o que o cliente disser, seja presencialmente ou por telefone. No entanto, é preciso captar também o que ele não disse (linguagem não verbal).
- ⊙ **INTERAJA:** seja corresponsável pelas respostas clínicas ou estéticas de seus clientes, orientando-os corretamente sobre a forma de usar e conservar os produtos.
- ⊙ **MANTENHA A POSTURA PROFISSIONAL:** ter atitudes positivas e postura adequada faz toda a diferença no atendimento. Dica: sorria sempre.
- ⊙ **APRIMORE-SE:** o atendimento é um processo contínuo de aprimoramento, esteja sempre atualizado, saiba o que está acontecendo na área da saúde. Seja um eterno aprendiz.
- ⊙ **SEJA DISCRETO:** evite perguntar ao cliente se está tudo bem; a probabilidade de ele estar no estabelecimento por algum problema de saúde é grande.
- ⊙ **MANTENHA SIGILO:** jamais comente com seus conhecidos o quadro clínico de algum cliente ou o tipo de medicamento que está utilizando.
- ⊙ **PROMETA E CUMPRA:** nunca prometa algo que não tem certeza de que vai conseguir, pois o cliente ficará aguardando e você pode passar a imagem de que é uma pessoa descomprometida e até mentirosa.
- ⊙ **SEJA PACIENTE:** a ansiedade é a grande inimiga do atendimento.

O QUE DEVE SER EVITADO?

- ⊙ **CONVERSA:** conversar com os colegas, deixar o cliente esperando ou atender ao telefone celular.

- ⊙ ANSIEDADE: não esperar o cliente terminar de falar para iniciar a sua fala.
- ⊙ MAU HUMOR: manter clima de pessimismo e irritação.
- ⊙ ALIMENTAÇÃO FORA DE HORA: mascar ou beber enquanto estiver atendendo pessoalmente ou ao telefone.
- ⊙ EXPRESSÕES DE INTENSIDADE: usar as expressões “nossa!”, “é uma pena”; “realmente o problema é sério”.
- ⊙ DÚVIDA: dar alguma informação de cuja veracidade não se tem certeza.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

É importante que o balconista de farmácia conheça alguns tópicos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Como a farmácia e a drogaria são estabelecimentos considerados fornecedores de produtos e serviços, os funcionários devem saber quais são os procedimentos adotados pelo seu empregador de forma que atendam corretamente os clientes, estando de acordo com as normas brasileiras.

No *Capítulo III – Dos Direitos Básicos do Consumidor*, o artigo 6º afirma que são direitos do consumidor:

I. *a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.* Por exemplo, os funcionários, em especial os balconistas de farmácia, devem sempre conferir os prazos de validade dos produtos que estão sendo vendidos, sejam medicamentos, cosméticos ou correlatos, para que não dispensem produtos vencidos e causem danos à saúde dos clientes.

II. *a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.* Por exemplo, o farmacêutico, assim como o balconista de farmácia, devem orientar corretamente os clientes quanto à intercambialidade entre os medicamentos de referência, genéricos e similares.

III. *a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.* Cabe ao balconista de farmácia e ao farmacêutico orientar de forma adequada os clientes quanto à posologia, interações medicamentosas, precauções no uso, reações adversas, armazenamento e descarte dos medicamentos. Essa regra vale especialmente quando o medicamento precisar de condição especial de armazenamento (refrigerador) ou cuidados que o cliente deve ter na utilização (uso de creme vaginal com o aplicador, uso de despigmentantes à noite, lavagem do rosto pela manhã e aplicação de filtro solar).

O *Capítulo IV - Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos*, seção II aborda a responsabilidade sobre o produto e o serviço – o comerciante responde pela qualidade dos produtos quando não os conserva de forma adequada e pelos serviços prestados de forma inadequada que possam oferecer risco ao cliente.

O CDC deve estar obrigatoriamente disponível para os clientes, de acordo com a Lei nº 12.291/2010. Além de saber onde está guardado o código para o cliente em caso de solicitação, o profissional também deve conhecer o conteúdo e, em caso de dúvidas, encaminhá-las ao gerente do local.

Pós-venda

Imagine a seguinte situação: um cliente entra na farmácia, e o balconista de farmácia o atende de forma adequada, entrega o produto solicitado e o orienta quanto à sua utilização. O cliente se dirige ao caixa, paga um preço adequado pelo produto e vai embora satisfeito. A missão está cumprida? Não, pois as ações de pós-venda são tão importantes quanto o ato de venda – ou até mais.

O pós-venda representa as ações de marketing implantadas após as vendas, pois não é certo que o cliente compre o produto e

fique satisfeito com a empresa. Em um mercado competitivo, o cliente tem a oportunidade de comparar outras empresas do mesmo segmento, sendo que o ato da compra representa apenas o início do estabelecimento do relacionamento entre empresa e cliente. Portanto, é preciso praticar ações que vão além das vendas, ou seja, incluir atendimento, serviços e relacionamento para buscar a verdadeira satisfação dos compradores. O cliente satisfeito pode se tornar fiel e parceiro, trazendo benefícios para o estabelecimento e também sugestões de melhorias e indicação a terceiros.

Após a dispensação de um determinado produto, o farmacêutico ou o balconista de farmácia pode realizar um contato telefônico ou aguardar que determinados grupos de clientes retornem ao local, para verificar como estão suas condições de saúde ou a satisfação apresentada em relação aos produtos adquiridos, principalmente se forem portadores de enfermidades crônicas. O profissional que atua em uma farmácia magistral poderá perguntar se o cliente aprovou o creme *anti-aging*, se está se sentindo bem com a utilização do medicamento X ou se possui alguma dificuldade e precisa de mais orientações em relação ao produto.

Outras ações de pós-venda são:

- ⊙ Implantação de serviços complementares às vendas, como entrega de panfleto, contato telefônico.
- ⊙ Solução de possíveis problemas e atendimento a reclamações.
- ⊙ Serviço de Atendimento aos Clientes (SAC).
- ⊙ Canal direto para falar com o farmacêutico.
- ⊙ Autonomia dos funcionários para a solução de problemas.
- ⊙ Desenvolvimento e aplicação de pesquisa de satisfação.

Para contribuir com as ações pós-venda, a farmácia e a drogaria também deverão manter o cadastro de seus clientes atualizado e campos para preenchimento e monitoramento de informações pertinentes no sistema, como tipos de produtos consumidos, enfermidades, etc.

Ações promocionais direcionadas

Grande parte das farmácias lançam promoções, como *kits* com xampu e condicionador, ou ainda oferecem alguma amostra de cosméticos durante uma compra. Todas essas ações fazem parte das estratégias promocionais cujo objetivo é mostrar e divulgar um novo produto, estimular a compra por impulso ou proporcionar a fidelização dos clientes.

As ações promocionais são um conjunto de ferramentas utilizadas para comunicar ao cliente as ofertas do estabelecimento, motivá-los a conhecer as promoções e persuadi-los à compra. Entre as ações estão:

- ⊙ **AMOSTRAGEM:** distribuição de amostras grátis dos produtos em quantidades pequenas, mas similares às embalagens originais, especialmente no lançamento de um produto ou para reforçar uma determinada marca.
- ⊙ **BRINDES:** entrega de algum “agrado” na compra de um determinado produto ou acima de um valor específico. Para facilitar a ação promocional, a sinalização e a clareza nas regras para a aquisição do brinde facilitam a adesão dos clientes.
- ⊙ **CARTÕES DE FIDELIDADE:** acúmulo de pontos na compra de HPPC e correlatos para posterior troca por brindes.
- ⊙ **CUPONAGEM:** distribuição de cupons com desconto na compra de um kit de xampu e condicionador, por exemplo.
- ⊙ **DEMONSTRAÇÃO:** consiste na apresentação do produto por promotores (ou demonstradores) que auxiliam o cliente na escolha do tipo mais indicado para o caso específico; por exemplo, na escolha de dermocosméticos para a acne.
- ⊙ **EXPERIMENTAÇÃO:** consiste em se deixar um frasco do produto à disposição, geralmente cosmético, para que o cliente possa sentir o cheiro ou experimentar a textura.

- ⊙ IN-STORE MÍDIA: ação que visa à divulgação da empresa, marcas, produtos, serviços ou campanhas de saúde, utilizando-se, por exemplo, uma tela de TV interativa com circuito fechado, totens, bonecos infláveis, entre outros.
- ⊙ PANFLETAGEM: distribuição de panfletos nas farmácias, geralmente para informar sobre o lançamento de algum produto, uma nova promoção, fornecer dicas de saúde ou convidar para a participação em algum evento, como palestras promovidas pelo estabelecimento.

O balconista de farmácia é um dos profissionais que auxilia nas ações promocionais e as divulga aos clientes. Portanto, é fundamental que contribua com ideias de inovação. O estabelecimento pode ter ações simultâneas especialmente desenvolvidas para clientes com diferentes necessidades. Esse é o caso da promoção de fraldas para bebês, experimentação de uma marca X de dermocosméticos ou entrega de amostra grátis de um filtro solar. Os descontos progressivos podem também ser concedidos a cada compra efetuada, por exemplo: após duas compras de uma determinada tintura, na terceira a cliente ganha uma aplicação gratuita, ou mesmo descontos no valor do produto.

O estabelecimento também pode agregar a promoção a alguma ação de educação em saúde. Após uma palestra sobre cuidados especiais para portadores de diabetes realizada no clube da terceira idade, por exemplo, pode ser oferecido a todos os participantes um desconto de 10% na compra de glicosímetros, fitas ou lancetas.

Outro exemplo de ações que auxiliam na fidelização dos clientes é a realização de eventos comemorativos em datas especiais (como palestras com dicas de beleza no Dia das Mães) ou entrega de brindes no Dia das Crianças.

Como lidar com as reclamações e insatisfações do cliente?

Acreditar que a reclamação é algo negativo é um engano, pois ela representa a oportunidade que a empresa tem de consertar algo que foi feito de forma equivocada. De acordo com Philip Kotler (1998), dos clientes que registram uma reclamação, entre 54% e 70% voltam a comprar algo da empresa se sua reclamação foi resolvida, e 95% retornam se forem rapidamente atendidos. Em média, um cliente satisfeito conta para três pessoas sobre a experiência positiva que teve, enquanto um cliente insatisfeito relata a onze pessoas sua experiência negativa.

TIPOS DE RECLAMAÇÃO

- ⊙ **INSATISFAÇÃO:** se a insatisfação é com o desempenho do produto ou preço, dificilmente um cliente fará uma reclamação. Mas, se for em relação ao atendimento ou a um prazo não cumprido, manifestará mais facilmente a sua insatisfação.
- ⊙ **ATRIBUIÇÕES FEITAS À FARMÁCIA:** a primeira atribuição feita pelo cliente é dizer de quem é a culpa e, se o cliente pensar que reclamando o estabelecimento não vai resolver, a contestação não será gerada.
- ⊙ **PERFIL DE PERSONALIDADE DO CLIENTE:** alguns clientes são acostumados a reclamar, pois isso é um pressuposto que faz parte de sua natureza e personalidade, portanto, reclamam mais, às vezes até por motivos desnecessários.

» FATORES USUAIS

- ⊙ Estão cansados de procurar o produto e não encontrar.
- ⊙ Sentem-se confusos com o diagnóstico que receberam.
- ⊙ Nunca estiveram numa situação semelhante.
- ⊙ Sentem-se ignorados, pois não receberam a atenção devida.

- ⊙ Estão sob a influência de algum medicamento, especialmente os que atuam no sistema nervoso central (SNC).
- ⊙ Não compreendem o que você está orientando.
- ⊙ Já foram destratados em outras circunstâncias idênticas.
- ⊙ Estão mal humorados e descarregam seu descontentamento no balconista de farmácia.
- ⊙ Desejam ser atendidos rapidamente, pois estão com pressa.

» **COMO AGIR?**

- ⊙ Ouvir atentamente, deixar que o cliente se queixe até terminar.
- ⊙ Repetir o que ouviu e reconhecer que compreendeu o que estava sendo reclamado.
- ⊙ Apresentar desculpas em nome da farmácia.
- ⊙ Aceitar o sentimento do cliente no momento (ira, frustração, desilusão).
- ⊙ Explicar as providências a serem tomadas para resolver o problema, mesmo que seja comunicar que o caso será encaminhado aos respectivos responsáveis.
- ⊙ Agradecer ao cliente pela reclamação e informar que é por meio da opinião dele que o estabelecimento pode melhorar seu atendimento.

» **SOLUÇÕES**

- ⊙ Não se vitimizar: o cliente, quando está nervoso, fala de tal forma que parece que a culpa é do atendente. É fundamental manter a calma, pois o ataque não é necessariamente a ele.
- ⊙ Prestar atenção: manter o foco no cliente e ouvir o que ele diz. Caso necessário, fazer um resumo e repeti-lo a ele para se assegurar de que o compreendeu.
- ⊙ Concentrar-se no problema e não na pessoa: compreender as necessidades do cliente e tentar satisfazê-las. Manter sempre a pessoa informada sobre as providências a serem tomadas.
- ⊙ Oferecer soluções: ofereça alternativas para solucionar o problema.

- ⦿ Fornecer respostas: dar explicações às reclamações dos clientes ou encaminhá-las para os responsáveis.
- ⦿ Conhecer os procedimentos: em determinadas situações é positivo que se conheçam os procedimentos para acelerar o atendimento, como a troca de produtos mediante a apresentação de nota fiscal.



8

Atitude empreendedora

O perfil profissional exigido pelas empresas mudou em relação ao que acontecia no passado; os processos seletivos tornaram-se cada vez mais especializados, objetivando requisitar pessoas que apresentem, além da capacitação técnica, habilidades e atitudes compatíveis com a empresa e a função a ser executada.

Hoje, o mercado de trabalho demanda profissionais que tenham visão sistêmica, perfil inovador, espírito de equipe, flexibilidade e, ainda, sejam proativos, ou seja, a pessoa com atitudes empreendedoras é o perfil buscado pela empresa.

O funcionário empreendedor consegue fazer as coisas acontecerem, é dotado de sensibilidade para identificar oportunidades e transformar suas ideias em projetos em benefício da empresa, da comunidade e de si próprio. São pessoas criativas e perseverantes que inovam processos e projetos mal estruturados, tornando-os bem-sucedidos, pois estão comprometidas com a empresa.

Sob essa ótica, é fundamental que o balconista de farmácia desenvolva as características intraempreendedoras, isto é, que atue no cerne do estabelecimento, procure melhorar continuamente suas tarefas e contribua com o sucesso da empresa.

Para atuar com espírito intraempreendedor, o balconista de farmácia precisa conhecer bem o setor em que atua e as normas da empresa (visão, missão e valores) para poder complementá-las. Dessa forma, poderá desenvolver novas ideias e, a partir delas, tomar iniciativa e propor mudanças, investindo no crescimento profissional e na própria farmácia ou drogaria.

Além de conhecer bem o setor e a empresa, o profissional deve procurar ser proativo, ter facilidade de expor ideias e opiniões, valorizar o relacionamento interpessoal dentro do ambiente de trabalho, estar aberto ao aprendizado e à observação. Por meio dessas habilidades, o profissional pode imaginar situações ou condições que beneficiem a empresa, seja na proposição de

mudança na exposição dos produtos, na leitura de informações importantes do setor ou até mesmo no apoio a colegas de trabalho, orientando-os adequadamente em relação à dispensação dos medicamentos.

O balconista de farmácia intraempreendedor visualiza ou identifica possíveis erros e alerta o farmacêutico ou o gerente para que tome providências, a fim de evitar um problema maior. Por apresentar visão do todo, previne as possíveis falhas e se destaca em meio aos demais colegas da equipe.

Características dos empreendedores

Como já dito, empreendedores são pessoas que conseguem fazer as coisas acontecerem, pois têm sensibilidade para os negócios e a capacidade de identificar oportunidades, sendo criativas.

De forma geral, as três características básicas dos empreendedores são:

- ⊙ **AUTOCONFIANÇA:** pessoas autoconfiantes não têm medo de enfrentar os desafios ao seu redor e possuem domínio sobre os problemas que enfrentam.
- ⊙ **NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO:** as pessoas apresentam diferenças individuais quanto à necessidade de realização. Há pessoas que não se importam com o crescimento e se acomodam. Por outro lado, há aquelas que preferem ser pessoalmente responsáveis por tarefas e objetivos que atribuíram a si próprias em prol de seu crescimento pessoal e profissional.
- ⊙ **DISPOSIÇÃO PARA ASSUMIR RISCOS:** característica de pessoas que não têm medo do novo, do desconhecido, que se arriscam fazendo escolhas e consideram o fracasso um resultado como qualquer outro. Se algo não deu certo na primeira vez, tentam novamente até consegui-lo.

Plano de carreira

O plano de carreira é um dos elementos que o balconista de farmácia precisa ter sempre em mente, pois algumas redes de farmácias contratam a pessoa para atuar no caixa ou em outras atividades em um primeiro momento. Contudo, pela participação em cursos da área e de reciclagem, unida ao desempenho pessoal, esse profissional vai atingindo cargos hierarquicamente mais elevados, como caixa, repositor, perfumista, balconista de farmácia, etc. Certos estabelecimentos promovem o balconista de farmácia a subgerente, gerente e até mesmo a farmacêutico responsável técnico, desde que ele tenha prosseguido em seus estudos até a graduação em farmácia.

O plano de carreira de um funcionário é um dos assuntos mais abordados atualmente quando se fala em mercado de trabalho. Trata-se de um instrumento de gestão que objetiva o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários, atingido por meio de preparo e promoções. O plano de carreira pretende criar formas para o desenvolvimento pessoal, pautadas no mérito e na profissionalização. Portanto, para atuar como balconista de farmácia, é fundamental que a pessoa reflita sobre se realmente gosta de trabalhar com atendimento ao público e de estudar assuntos variados relacionados à sua área. A progressão da carreira deve ser trabalhada a partir do desenvolvimento de conhecimentos, de habilidades e de atitudes específicas, em um processo contínuo de avaliação – qual é a etapa em que se encontra na vida profissional – decisão – aonde o profissional quer chegar e qual sua predisposição a mudanças – o que será necessário fazer para chegar “lá”.

A contínua atualização profissional é necessária em qualquer profissão, especialmente na área da saúde. O profissional precisa progressivamente enriquecer seu currículo, ampliar seus conhecimentos pela capacitação, além de estar atento às oportunidades e mudanças do setor. O balconista de farmácia,

então, deve estar preparado para as necessidades da área em que atua.

Exemplo de plano de carreira em drogaria

CARGOS INICIAIS: auxiliar de serviços gerais, repositor, operador de caixa e perfumista.



FORMAS DE PROMOÇÃO:

1. **HORIZONTAL:** promoção que acontece em níveis hierárquicos de mesma posição no organograma da empresa. Exemplo: de auxiliar de serviços gerais o funcionário pode ser promovido a repositor, operador de caixa ou perfumista. Os salários para os cargos de repositor, operador de caixa ou perfumista quase não diferem, apenas as atividades a serem executadas.
2. **VERTICAL:** promoção que acontece quando o funcionário sobe de cargo no organograma da empresa. Exemplo: o funcionário é promovido de repositor a balconista de farmácia, pois passa por um treinamento interno ou externo (participa de algum curso específico). Em alguns casos, além dos cursos, o funcionário faz provas teóricas e práticas para verificar seu preparo em relação ao novo cargo. Esse tipo de promoção ocorre geralmente entre os cargos de operador de caixa, balconista de farmácia, gestor, subgerente, gerente, supervisor.

No caso do farmacêutico, é necessário que ele tenha concluído a graduação em farmácia e esteja regularizado perante o Conselho Regional de Farmácia de seu estado.

A partir do quadro acima, é possível ter uma visão abrangente da área; o balconista de farmácia pode continuar sua formação

cursando o técnico ou a graduação em farmácia, por exemplo. Após essa etapa, pode continuar se capacitando para atuar em determinadas áreas, como manipulação magistral, farmacologia clínica, atenção farmacêutica, gestão empresarial de farmácias, entre outras.

DICAS PARA AUXILIAR NO DESENVOLVIMENTO DE SEU PLANO DE CARREIRA:

- ⊙ Acompanhar as notícias do setor da saúde. Quanto mais conhecimento, mais à vontade o balconista de farmácia estará para atender seus clientes e lidar com colegas de trabalho e chefia.
- ⊙ Evitar contar mentiras, elas podem causar consequências sérias que põem o emprego em risco.
- ⊙ Ter espírito colaborativo. Um bom profissional é reconhecido por sua proatividade, tarefas que executa, opiniões e vontade de crescer na profissão.
- ⊙ Demonstrar motivação e comprometimento com a empresa e o crescimento dela.
- ⊙ Desenvolver um currículo de destaque pela participação em cursos, palestras, leitura de matérias sobre o setor de atuação.

Glossário

- ⊙ AÇÃO LOCAL - o medicamento age no local onde foi depositado, não atinge a corrente sanguínea. Exemplo: gotas otológicas.
- ⊙ AÇÃO SISTÊMICA - o medicamento atinge a corrente sanguínea para chegar ao local de ação. Exemplo: comprimidos.
- ⊙ CORRELATO - substância, produto, aparelho ou acessório cuja aplicação está relacionada à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos. São os cosméticos, perfumes e produtos dietéticos, óticos, de acústica médica, odontológicos e veterinários.
- ⊙ COSMÉTICO - produto de uso externo destinado à proteção ou ao embelezamento das diferentes partes do corpo. Exemplo: produtos de beleza, maquiagem, óleos, cremes.
- ⊙ DATA DE VALIDADE - data impressa no recipiente ou no rótulo do produto que informa o tempo de duração das especificações estabelecidas, desde que estocado nas condições recomendadas.
- ⊙ DENOMINAÇÃO COMUM BRASILEIRA (DCB) - denominação do fármaco ou princípio farmacologicamente ativo, aprovada pelo órgão federal responsável pela vigilância sanitária.
- ⊙ DENOMINAÇÃO COMUM INTERNACIONAL (DCI) - denominação do fármaco ou princípio farmacologicamente ativo, recomendada pela Organização Mundial de Saúde (OMS).
- ⊙ DISPENSAÇÃO - ato de fornecimento de medicamentos, drogas, insumos farmacêuticos e correlatos ao consumidor.
- ⊙ DISPLAY - elemento destinado a promover, a apresentar e a vender o produto ou serviço, podendo ser colocado diretamente no solo, em vitrine, balcão ou gôndola.

- ⊙ DROGARIA OU FARMÁCIA SEM MANIPULAÇÃO - estabelecimento de dispensação e comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos em suas embalagens originais.
- ⊙ DOSE - quantidade de medicamento administrado de uma só vez ou total das quantidades fracionadas durante um período determinado.
- ⊙ EFEITO ADVERSO - qualquer resposta a um medicamento que seja prejudicial (não intencional) e que ocorra nas doses normalmente utilizadas em seres humanos para profilaxia, diagnóstico e tratamento de doenças, ou para a modificação de uma função fisiológica.
- ⊙ EMBALAGEM - invólucro, recipiente ou qualquer forma de acondicionamento removível ou não destinado a cobrir, empacotar, envasar, proteger os produtos.
- ⊙ EMBALAGEM PRIMÁRIA - acondicionamento que está em contato direto com o produto e que pode ser um recipiente, envoltório ou qualquer outra forma de proteção, removível ou não, destinado a envasar ou manter, cobrir ou empacotar matérias-primas, produtos semielaborados ou acabados.
- ⊙ EMBALAGEM SECUNDÁRIA - protege a embalagem primária para o transporte, armazenamento, distribuição e dispensação.
- ⊙ EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPIS) - equipamentos ou vestimentas apropriados para proteção das mãos (luvas), dos olhos (óculos), da cabeça (toucas), do corpo (aventais com mangas longas), dos pés (sapatos próprios para a atividade ou protetores de calçados) e respiratória (máscaras).
- ⊙ ESPECIALIDADE FARMACÊUTICA - produto oriundo da indústria farmacêutica com registro na Anvisa e disponível no mercado.
- ⊙ ESTABELECIMENTO - unidade da empresa destinada ao comércio de medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos.
- ⊙ FARMÁCIA - estabelecimento de prestação de serviços destinada a prestar assistência farmacêutica e à saúde, e orientação individual e coletiva, no qual se processam a manipulação e/ou a dispensação de medicamentos magistrais,

oficinais, farmacopeicos ou industrializados, cosméticos, insumos farmacêuticos, produtos farmacêuticos e correlatos.

- ⊙ FARMÁCIA COM MANIPULAÇÃO - estabelecimento de manipulação de fórmulas magistrais e oficinais, de comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, compreendendo o de dispensação e o de atendimento privativo de unidade hospitalar ou de qualquer outra equivalente de assistência médica.
- ⊙ GÔNDOLA - tipo de móvel com prateleiras para exposição de produtos usado no comércio.
- ⊙ INSUMO FARMACÊUTICO - droga ou matéria-prima aditiva ou complementar de qualquer natureza, destinada a emprego em medicamentos, quando for o caso, e seus recipientes.
- ⊙ INSUMO INERTE - substância complementar de natureza definida, desprovida de propriedades farmacológicas ou terapêuticas nas concentrações utilizadas e empregada como veículo ou excipiente na composição do produto final.
- ⊙ INTERAÇÃO MEDICAMENTOSA (IM) - influência recíproca de um medicamento sobre o outro. Quando é administrado isoladamente, produz determinado efeito, contudo, quando associado a outro medicamento ou a alimentos e substâncias, ocorre um efeito diferente do esperado, caracterizando uma interação. Exemplo: tabaco, drogas de abuso, ou outras como inseticidas, produtos de limpeza, cosméticos.
- ⊙ INSPEÇÃO SANITÁRIA - investigação local da existência de fatores de risco sanitário que podem produzir agravo à saúde individual ou coletiva e ao meio ambiente.
- ⊙ LAYOUT - disposição dos mobiliários, equipamentos e pessoas no interior dos estabelecimentos para facilitar a circulação e dinamizar os processos.
- ⊙ LOTE OU PARTIDA - quantidade de um medicamento ou produto abrangido por um regulamento que se produz em um ciclo de fabricação cuja característica essencial é a homogeneidade.
- ⊙ MANIPULAÇÃO - conjunto de operações farmacotécnicas com a finalidade de elaborar preparações magistrais e oficinais e fracionar especialidades farmacêuticas para uso humano.

- ⊙ MARCA - elemento que identifica uma série de produtos de um mesmo fabricante ou que os distingue dos produtos de outros fabricantes.
- ⊙ MATÉRIA-PRIMA - substância ativa ou inativa que se emprega na fabricação dos medicamentos e demais produtos. Pode tanto permanecer inalterada quanto ser passível de modificações.
- ⊙ MEDICAMENTO - produto farmacêutico tecnicamente obtido ou elaborado com finalidade profilática, curativa, paliativa ou para fins de diagnóstico.
- ⊙ MEDICAMENTO GENÉRICO - medicamento similar a um produto de referência ou inovador, geralmente produzido após a expiração ou renúncia da proteção das patentes ou de outros direitos de exclusividade. É comercializado quando comprovadas sua eficácia, segurança e qualidade e designado pela DCB (Denominação Comum Brasileira) ou, em sua ausência, pela DCI (Denominação Comum Internacional).
- ⊙ MEDICAMENTO HOMEOPÁTICO - preparação farmacêutica obtida segundo compêndios homeopáticos reconhecidos internacionalmente e pelo método de diluições seguidas de sucussões ou triturações sucessivas.
- ⊙ MEDICAMENTO DE REFERÊNCIA - produto inovador registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária e comercializado no país, cuja eficácia, segurança e qualidade foram comprovadas cientificamente junto ao órgão federal competente, por ocasião do registro.
- ⊙ MEDICAMENTO SIMILAR - contém os mesmos princípios ativos, apresenta a mesma concentração, forma farmacêutica, via de administração, posologia e indicação terapêutica, preventiva ou diagnóstica, do medicamento de referência registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária. No entanto, pode diferir somente em características relativas ao tamanho e forma do produto, prazo de validade, embalagem, rotulagem, excipientes e veículos, devendo sempre ser identificado por nome comercial ou marca.
- ⊙ NOTIFICAÇÃO DE RECEITA - documento padronizado destinado à notificação da prescrição de medicamentos: a) entorpecentes

(cor amarela); b) psicotrópicos (cor azul) e c) retinoides de uso sistêmico e imunossupressores (cor branca). A notificação concernente aos dois primeiros grupos (a e b) deverá ser firmada por um profissional devidamente inscrito no Conselho Regional de Medicina, no Conselho Regional de Medicina Veterinária ou no Conselho Regional de Odontologia; o terceiro grupo (c) volta-se exclusivamente para profissionais devidamente inscritos no Conselho Regional de Medicina.

- ⊙ NÚMERO DO LOTE - designação impressa na etiqueta de produtos abrangidos que permita identificar o lote ou a partida a que estes pertencem, localizar e rever todas as operações da fabricação e inspeção praticadas durante a produção.
- ⊙ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS) - organização criada em 1948 pela Organização das Nações Unidas (ONU) para elevar os padrões mundiais de saúde, representando um organismo internacional de saúde pública de alcance mundial.
- ⊙ PERFUME - composição aromática à base de substâncias naturais ou sintéticas que em concentração em veículos apropriados tem como principal finalidade a odorização de pessoas ou ambientes, incluídos os extratos, as águas perfumadas, os perfumes cremosos, preparados para banhos e odorizantes de ambientes, apresentados em forma líquida, geleificada, pastosa ou sólida.
- ⊙ POSOLOGIA - utilizada para informar com precisão como deve ser usado o medicamento, de quanto em quanto tempo deve ser administrado e qual a quantidade.
- ⊙ PREBIÓTICO - fibras alimentares ou carboidratos não digeríveis pelo corpo, com configuração molecular que os torna resistentes à ação de enzimas.
- ⊙ PROBIÓTICO - microrganismos vivos capazes de melhorar o equilíbrio microbiano intestinal produzindo efeitos benéficos à saúde do indivíduo.
- ⊙ PREPARAÇÃO MAGISTRAL - preparada na farmácia a partir da prescrição de um profissional habilitado, destinada a um paciente específico, que estabeleça em detalhes sua composição, forma farmacêutica, posologia e modo de usar.

- ⊙ PREPARAÇÃO OFICIAL - preparada na farmácia, sua fórmula deve estar inscrita no Formulário Nacional da Farmacopeia Brasileira ou em formulários internacionais reconhecidos pela Anvisa.
- ⊙ PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - descrição pormenorizada de técnicas e operações a serem utilizadas na farmácia, que visa proteger e garantir a preservação da qualidade das preparações manipuladas e a segurança dos manipuladores.
- ⊙ PRODUTO - substância ou mistura de substâncias minerais, animais, vegetais ou químicas, com finalidade terapêutica, profilática, estética ou de diagnóstico.
- ⊙ PRODUTO DIETÉTICO - produto tecnicamente elaborado para atender às necessidades dietéticas de pessoas em condições fisiológicas especiais.
- ⊙ PRODUTO FARMACÊUTICO INTERCAMBIÁVEL - equivalente terapêutico de um medicamento de referência desde que comprovados os mesmos efeitos de eficácia e segurança.
- ⊙ PSICOTRÓPICO - substância que pode determinar dependência física ou psíquica como nas listas aprovadas pela Convenção sobre Substâncias Psicotrópicas.
- ⊙ PUERICULTURA - especialidade da pediatria que abrange o acompanhamento integral do processo de desenvolvimento da criança.
- ⊙ REAÇÃO ADVERSA A MEDICAMENTOS (RAM) - efeito prejudicial ou indesejável, não intencional, que aparece após a administração de um medicamento em doses normalmente utilizadas.
- ⊙ RECEITA - prescrição de medicamento, que contém orientação de uso para o paciente, efetuada por profissional legalmente habilitado.
- ⊙ REGISTRO DO PRODUTO - ato privativo do órgão competente do Ministério da Saúde destinado a comprovar o direito de fabricação de produto submetido ao regime da Lei nº 6.360, de 23 de setembro de 1976.
- ⊙ REMÉDIOS - conjunto de ações que produzem no organismo vivo ações benéficas. São os chás, dietas, fisioterapia, atividade

física, medicina alternativa e medicamentos.

- ⊙ RÓTULO - identificação impressa ou litografada, bem como dizeres pintados ou gravados a fogo, pressão ou decalco, aplicados diretamente sobre recipientes, vasilhames, invólucros, envoltórios ou qualquer outro protetor de embalagem.
- ⊙ SANITIZAÇÃO - conjunto de procedimentos destinados à manutenção das condições de higiene.
- ⊙ SAÚDE - bem-estar físico, mental e social, não sendo apenas um sinônimo de ausência de doenças.
- ⊙ SUBSTÂNCIA ATIVA - qualquer substância que apresente atividade farmacológica ou outro efeito direto no diagnóstico, cura, alívio, tratamento ou prevenção de doenças que afete alguma função do organismo humano.
- ⊙ SERVIÇOS FARMACÊUTICOS - conjunto de ações exercidas pelo farmacêutico, ou sob sua supervisão, prestadas no decorrer das atividades integrantes do campo da assistência farmacêutica que respondem às necessidades e demandas da população.
- ⊙ SUPLEMENTOS ALIMENTARES - substâncias produzidas quimicamente que complementam os benefícios oferecidos pelos alimentos por fornecer proteínas, carboidratos, vitaminas e sais minerais.
- ⊙ SUPLEMENTOS VITAMÍNICOS OU DE MINERAIS - alimentos que complementam com esses nutrientes a dieta diária de uma pessoa saudável. Não podem substituir os alimentos nem ser considerados como dieta exclusiva.
- ⊙ USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS - consiste em oferecer ao paciente a medicação adequada às suas necessidades clínicas nas doses correspondentes por tempo adequado e ao menor custo possível para si e para a comunidade.
- ⊙ VIGILÂNCIA SANITÁRIA - conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde, intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e da circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde.

- ⊙ VITAMINAS - substâncias orgânicas não relacionadas entre si, presentes em quantidades pequenas e em muitos tipos de alimentos. Desempenham importante papel em vários processos metabólicos, podendo ser hidrossolúveis ou lipossolúveis.

Bibliografia

Capítulo 1

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 338, de 6 de maio de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Farmacêutica. *Diário Oficial da União*, 20 de maio de 2004.

_____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal.

_____. Lei Federal nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973. Dispõe sobre o controle sanitário do comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 19 de dezembro de 1973.

_____. Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 20 de setembro de 1990.

_____. Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 31 de dezembro de 1990.

_____. Lei Federal nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 27 de janeiro de 1999.

_____. Lei Federal nº 13.021, de 8 de agosto de 2014. Dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas. *Diário Oficial da União*, 11 de agosto de 2014.

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO. “Farmácia não é um simples comércio: sua vida não tem preço”, em *Projeto Farmácia Estabelecimento de Saúde*, fascículo I. São Paulo, 2010.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Conferência Nacional de Medicamentos e Assistência Farmacêutica*. Brasília, 2005. Disponível em

http://conselho.saude.gov.br/-biblioteca/Relatorios/confer_nacional_de%20medicamentos.pdf. Acesso em 13-6-2013.

_____. *Manual de primeiros socorros*. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2003. Disponível em http://www.anvisa.gov.br/reblas/manual_primeiros_socorros.pdf. Acesso em 13-6-2013.

ROMANO-LIEBER, N. S. *et al.* *A farmácia como estabelecimento de saúde*. Em *Revista de Direito Sanitário*, 9(3), 2008.

SANTOS, R. R. *et al.* *Manual de socorro de emergência*. São Paulo: Editora Atheneu, 1999.

SENAC DN. *Primeiros socorros: como agir em situações de emergência*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

Sites

<http://www.interfarma.org.br>

<http://www.progenericos.org.br>

<http://www.cff.org.br>

Capítulo 2

ACOSTA, W. R. *Fundamentos de farmacologia para o técnico em farmácia*, trad. Antônio José Magalhães da Silva Moreira. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.

ANSEL, H. C. *et al.* *Farmacotécnica: formas farmacêuticas & sistema de liberação de fármacos*. 6ª ed. São Paulo: Editorial Premier, 2000.

ANVISA. *O que devemos saber sobre os medicamentos*. Brasília, 2010.

_____. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 338, de 06 de maio de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Farmacêutica. *Diário Oficial da União*, 20 de maio de 2004.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RDC nº 47, de 8 de setembro de 2009. Estabelece regras para elaboração, harmonização, atualização, publicação e disponibilização de bulas de medicamentos para pacientes e para profissionais de saúde. *Diário Oficial da União*, 9 de setembro de 2009.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RDC nº 71, de 22 de dezembro de 2009. Estabelece regras para a rotulagem de medicamentos. *Diário Oficial da União*, 23 de dezembro de 2009.

BRUNTON, L. L. *As bases farmacológicas da terapêutica de Goodman e Gilman*. Porto Alegre: Artmed, 2012.

CAETANO, N. *BPR - Guia Prático de Remédios 2016/17*. Porto Alegre: Artmed, 2016.

DELUCIA, R. *et al. Farmacologia integrada*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Revinter, 2007.

DESTRUTI, A. B. C. B. *Interações medicamentosas*. 5ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

_____. *Noções básicas de farmacotécnica*. 4ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 1998.

EQUIPE da Editora Lippincott, Williams & Wilkins. *Anatomia e fisiologia. Série Incrivelmente Fácil, trad. Maria de Fátima Azevedo*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2007.

FERREIRA, A. O. & BRANDÃO, M. *Guia prático da farmácia magistral*. v. 1 e 2. São Paulo: Pharmabooks, 2011.

GUYTON, A. C. & HALL, J. E. *Tratado de fisiologia médica*. 12ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.

LULLMAN, H. *et al. Farmacologia - texto e atlas*. 5ª ed. Rio Grande do Sul: Editora Artmed, 2005.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Relação nacional de medicamentos essenciais: Rename 2017*. Brasília, 2017. Disponível em http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/relacao_nacional_medicamentos_rename_2017.pdf. Acesso em 30-11-2017.

OGA, S. & BASILE, A. C. *Medicamentos e suas interações*. São Paulo: Atheneu, 1994.

RANG, H. P. *et al. Farmacologia*. 5ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SILVA, P. *Farmacologia*. 8ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2010.

SPRINGHOUSE. *Farmacologia clínica. Série incrivelmente fácil, trad. Patrícia Lydie Voeux*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003.

WANNMACHER, L. "Anticoncepcionais orais: o que há de novo: uso racional de medicamentos: temas selecionados", 1(1). Brasil: OMS, 2003.

Capítulo 3

ANGONESI, D. “Dispensação farmacêutica: uma análise de diferentes conceitos e modelos”. Em *Ciência & Saúde Coletiva*, 13(sup.), 2008.

_____. & RENNÓ, M. U. “Dispensação farmacêutica: proposta de um modelo para a prática”. Em *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(9), 2011.

ANSEL, H. C. *Manual de cálculos farmacêuticos*. Porto Alegre: Artmed, 2005.

ANVISA. *Política vigente para a regulamentação de medicamentos no Brasil*. Brasília Comin/ Anvisa, 2004. Disponível em http://www.anvisa.gov.br/medicamentos/manual_politica_medicamentos.pdf. Acesso em 13-6-2013.

_____. *O que devemos saber sobre os medicamentos*. Brasília, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº 3.916, de 30 de outubro de 1998. Dispõe sobre a Política Nacional de Medicamentos. *Diário Oficial da União*, 10 de novembro de 1998.

_____. Presidente da República. Lei Federal nº 9.787, de 10 de fevereiro de 1999. Altera a Lei nº 6.360, de 23 de setembro de 1976, que dispõe sobre a vigilância sanitária, estabelece o medicamento genérico, dispõe sobre a utilização de nomes genéricos em produtos farmacêuticos e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 11 de fevereiro de 1999.

_____. Presidente da República. Lei Federal nº 9.965, de 27 de abril de 2000. Restringe a venda de esteroides ou peptídeos anabolizantes e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, 28 de abril de 2000.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RDC nº 133, de 29 de maio de 2003. Dispõe sobre o registro de medicamento similar e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 19 de outubro de 2003.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RDC nº 20, de 5 de maio de 2011. Estabelece os critérios para a prescrição, dispensação, controle, embalagem e rotulagem de medicamentos à base de substâncias classificadas como antimicrobianos de uso sob prescrição médica, isoladas ou em associação. *Diário Oficial da União*, 9 de maio de 2011.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 50, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre as medidas de controle de comercialização, prescrição e dispensação de medicamentos que contenham as substâncias anfepramona, femproporex, mazindol e

sibutramina, seus sais e isômeros, bem como intermediários e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 26 de setembro de 2014.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 58, de 10 de outubro de 2014. Dispõe sobre as medidas a serem adotadas junto à Anvisa pelos titulares de registro de medicamentos para a intercambialidade de medicamentos similares com o medicamento de referência. *Diário Oficial da União*, 13 de outubro de 2014.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Informe técnico sobre a RDC nº 188, de 13 de novembro de 2017. Dispõe sobre a atualização do Anexo I (Listas de Substâncias Entorpecentes, Psicotrópicas, Precursoras e Outras sob Controle Especial) da Portaria SVS/MS nº 344, de 12 de maio de 1998. *Diário Oficial da União*, 16 de novembro de 2017.

_____. Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº 344, de 12 de maio de 1998. Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial. *Diário Oficial da União*, 15 de maio de 1998.

_____. Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº 6, de 29 de janeiro de 1999. Aprova a Instrução Normativa da Portaria SVS/MS nº 344, de 12 de maio de 1998, que institui o Regulamento Técnico das substâncias e dos medicamentos, sujeitos a controle especial. *Diário Oficial da União*, 1 de fevereiro de 1999.

_____. Lei Federal nº 13.021, de 8 de agosto de 2014. Dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas. *Diário Oficial da União*, 11 de agosto de 2014.

BRUNTON, L. L. *et al.* *Goodman & Gilman: as bases farmacológicas da terapêutica*. 11ª ed. Rio de Janeiro: Editora McGraw-Hill Interamericana do Brasil, 2006.

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO. “Dispensação de medicamentos”. *Projeto Farmácia Estabelecimento de Saúde*, fascículo VIII. São Paulo, 2012.

_____. “Farmácia não é um simples comércio: sua vida não tem preço”. *Projeto Farmácia Estabelecimento de Saúde*, fascículo I. São Paulo, 2010.

DELUCIA, R. *et al.* *Farmacologia integrada*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Revinter, 2007.

DESTRUTI, A. B. C. B. *et al.* *Introdução à farmacologia*. 9ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

EQUIPE da Editora Lippincott, Williams & Wilkins. *Cálculos para dosagens. Série Incrivelmente Fácil*, trad. Isabel Cristina Fonseca da Cruz. Rio de

Janeiro: Guanabara Koogan, 2010.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Conferência Nacional de Medicamentos e Assistência Farmacêutica*. Brasília, 2005. Disponível em http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/Relatorios/confer_nacional_de%20medicamentos.pdf. Acesso em 13-6-2013.

_____. *Formulário terapêutico nacional 2010*: Rename 2010. 2ª ed. Brasília, 2010. Disponível em http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/FTN_2010.pdf. Acesso em 13-6-2013.

RANG, H. P. *et al. Farmacologia*. 5ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

ROMANO-LIEBER, N. S. *et al.* “A farmácia como estabelecimento de saúde”. Em *Revista de Direito Sanitário*, 9(3), 2008.

SILVA, P. *Farmacologia*. 8ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2010.

SPRINGHOUSE. *Farmacologia clínica. Série incrivelmente fácil*. Trad. Patrícia Lydie Voeux. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003.

Capítulo 4

ANSEL, H. C.; POPOVICH, N. G.; ALLEN, L. V. *Farmacotécnica: formas farmacêuticas e sistemas de liberação de fármacos*. 6ª ed. São Paulo: Editorial Premier, 2000.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 7, de 10 de fevereiro de 2015. Dispõe sobre os requisitos técnicos para a regularização de produtos de higiene pessoal, cosméticos e perfumes e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 10 de fevereiro de 2015.

_____. ANVISA. Rotulagem de produtos cosméticos. Disponível em: http://www.sindiquim.org.br/public/files/Palestras/Boas_Praticas/Rotulagem.pdf. Acesso em 18-12-2012.

DRAELOS, Z. D. *Cosmecêuticos: procedimentos e produtos em dermatologia cosmética*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

REBELLO, T. *Guia de produtos cosméticos*. 9ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2012.

SOUZA, V. M. de.; ANTUNES Jr., D. *Ativos dermatológicos*, volumes 1 a 4, São Paulo: Pharmabooks Editora, 2009.

Gazeta online, *Setor de higiene pessoal e perfumaria cresce 18,9%*. Agência Estado, disponível em: <http://gazetaonline.globo.com>. Acesso em

25-8-2012.

Sites

<http://www.abc-cosmetologia.org.br>

<http://www.abihpec.org.br>

<http://portal.anvisa.gov.br>

Capítulo 5

BRASIL. Lei nº 6.360, de 23 de setembro de 1976. Dispõe sobre a vigilância sanitária a que ficam sujeitos os medicamentos, as drogas, os insumos farmacêuticos e correlatos, cosméticos, saneantes e outros produtos, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, p. 12.647, 24 de setembro de 1976. Disponível em

http://www.anvisa.gov.br/legis/consolidada/lei_6360_76.pdf. Acesso em 25-8-2012

_____. Secretaria de Vigilância Sanitária - Ministério da Saúde. Portaria nº 32, de 13 de janeiro de 1998. Aprova o Regulamento Técnico para Suplementos Vitamínicos e ou de Minerais, constante do anexo desta Portaria. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/legis/portarias/32_98.htm. Acesso em 25-8-2012.

_____. Regulamento técnico que consta no anexo desta resolução, que trata do registro, alteração, revalidação e cancelamento do registro de produtos médicos na Anvisa. Resolução nº 185, de 22 de outubro de 2001. Disponível em: <http://brasilsus.com.br/legislacoes/rdc/14420-185.html>. Acesso em 24-8-2012

CLARA, R. O. & GOELDNER, F. O. *Produtos para a saúde em geral: noções básicas, acessórios, indicações de uso em farmácia e grupos de nutrientes*. Série Eixos. São Paulo: Érica, 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE GASTROENTEROLOGIA. *Guias práticos da OMGE: probióticos e prebióticos*. Maio de 2008.

Sites

<http://suplementos-alimentares.info/>

<http://www.portaldoconsumidor.gov.br>

Capítulo 6

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 7500: Identificação para o transporte terrestre, manuseio, movimentação e armazenamento de produtos. ABNT, 2009.

BARROS, T. F. *Merchandising e layout para farmácias e drogarias: impulsionando as vendas*. São Paulo: Contento, 2014.

BLESSA, Regina. *Merchandising farma: a farmácia do futuro*. São Paulo: Cengage, 2008.

BRASIL. ANVISA. Regulamenta as boas práticas de gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde e dá outras providências. Resolução nº 222, de 28 de março de 2018. *Diário Oficial da União*, 29 de março de 2018. Disponível em:

http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/3427425/RDC_222_2018_.pdf/c5d3081d-b331-4626-8448-c9aa426ec410. Acesso em 7-5-2018.

_____. Regulamento técnico sobre boas práticas de manipulação de preparações magistrais e oficinais para uso humano em farmácias e seus anexos. Resolução nº 67, de 8 de outubro de 2007. *Diário Oficial da União*, 9 de outubro de 2007. Disponível em:

http://www.anvisa.gov.br/legis/resol/2007/rdc/67_081007rdc.htm. Acesso em 26-8-2012.

_____. Dispõe sobre o tratamento e a disposição final dos resíduos dos serviços de saúde. Resolução nº 358, de 29 abril de 2005. *Diário Oficial da União*, 4 de maio de 2005. Disponível em:

<http://www.fepam.rs.gov.br/legislacao/arq/leg0000000070.pdf>. Acesso em: 25-8-2012.

_____. Estabelece código de cores para diferentes tipos de resíduos na coleta seletiva. Resolução nº 275, de 25 de abril de 2001. *Diário Oficial da União*. Disponível em: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=291>. Acesso em 26-8-2012.

_____. Ministério da Saúde. Portaria nº 344, de 12 de maio de 1998. Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial. *Diário Oficial da União*, p. 37, 19 de maio de 1998. Disponível em:

http://www.anvisa.gov.br/hotsite/talidomida/legis/Portaria_344_98.pdf. Acesso em: 26-8-2012.

CARVALHO JUNIOR, S. & MACEDO, S. H. M. *Logística farmacêutica geral: da teoria à prática*. São Paulo: Contento, 2012.

GODOY, G. F. *Boas práticas de armazenagem, distribuição e transporte de medicamentos*. 2ª ed. revisada e ampliada. São Paulo: Contento, 2012.

LIMA, A. (org.) *Gestão por Categorias: reduzindo e aumentando a lucratividade no varejo farmacêutico*. São Paulo: Contento, 2012.

OSSO, S. *Programa prático de marketing para farmácias*. São Paulo: Contento, 2012.

ROSSI, A. T. *Marketing sem complicações! Para principiantes e profissionais de outras áreas*. 5ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

SAIANI, E. *Loja viva: revolução no pequeno varejo brasileiro*. 10ª ed. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2010.

Site

<http://www.mma.gov.br/conama/>

Capítulo 7

BRASIL. Dispõe sobre boas práticas farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias. Resolução nº 44, de 17 de agosto de 2009. *Diário Oficial da União*. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2009/pdf/180809_rdc_44.pdf. Acesso em: 26-8-2012.

_____. Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973. Dispõe sobre o controle sanitário do comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 19 de dezembro de 1973. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/legis/consolidada/lei_5991_73.htm. Acesso em 26-8-2012.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 12 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em 26-8-2012.

_____. Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010, que torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. Publicado no *Diário Oficial da União*, 21 de julho de 2010. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm. Acesso em 26-8-2012.

CHIAVENATO, I. *Administração nos novos tempos*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. *Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica*. São Paulo: Editora Pioneira, 1992.

GONÇALVES, C. I. *De vendedor para vendedor: aspectos a considerar sobre as relações com o cliente*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2001.

JOHNSON, K. L. *A mágica de vender: técnicas de neurolinguística que vão revolucionar suas vendas*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

KOTLER, P. *Administração de marketing*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

OSSO, S. *Atender bem dá lucro: tudo o que você deve saber sobre atendimento*. São Paulo: Contento, 2012.

_____. *Programa prático de marketing para farmácias*. São Paulo: Contento, 2012.

PARENTE, J. *Varejo no Brasil: gestão e estratégia*. São Paulo: Atlas, 2011.

RATTO, L. *Vendas: técnicas de trabalho e mercado*. Rio de Janeiro: Senac, 2010.

Sites

<http://www.administracaoegestao.com.br>

<http://www.guiadafarmacia.com.br>

Capítulo 8

BOHNENBERGER, M. C.; SCHMIDT, S. *Perfil empreendedor e desempenho organizacional*. v. 13, nº 3, art. 6. Curitiba: RAC, jul.-ago. de 2009.

BOM ANGELO, E. *Empreendedor corporativo*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CHIAVENATO, I. *Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor*. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

DANTAS, E. B. *Empreendedorismo e intraempreendedorismo: é preciso voar com os pés no chão*. 2008. Disponível em:

<http://www.bocc.uff.br/pag/dantas-edmundo-empreendedorismo.pdf>. Acesso em 30-8-2012.

DEGEN, R. J. *O empreendedor: empreender como opção de carreira*. São Paulo: Pearson Education, 2009.

DOLABELA, F. *Oficina do empreendedor: a metodologia de ensino que ajuda a transformar conhecimento em riqueza*. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

DORNELAS, J. C. A. *Empreendedorismo corporativo*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

DRUCKER, P. F. *Inovação e espírito empreendedor: prática e princípios*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

HASHIMOTO, M. *Espírito empreendedor nas organizações: aumentando a competitividade através do intraempreendedorismo*. São Paulo: Saraiva, 2006.

SARKAR, S. *O empreendedor inovador: faça diferente e conquiste seu espaço no mercado*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

Administração Regional do Senac no Estado de São Paulo

Presidente do Conselho Regional: Abram Szajman

Diretor do Departamento Regional: Luiz Francisco de Assis Salgado

Superintendente Universitário e de Desenvolvimento: Luiz Carlos Dourado

Editora Senac São Paulo

Conselho Editorial:

Luiz Francisco de Assis Salgado

Luiz Carlos Dourado

Darcio Sayad Maia

Lucila Mara Sbrana Sciotti

Jeane Passos de Souza

Gerente/Publisher

Jeane Passos de Souza

Coordenação Editorial/Prospecção:

Luís Américo Tousi Botelho

Márcia Cavalheiro Rodrigues de Almeida

Administrativo

João Almeida Santos

Comercial

Marcos Telmo da Costa

Copidesque

Bianca Encarnação

Edição e Preparação de Texto

Juliana Muscovick

Revisão Técnica

Ana Lucia Jezuíno da Costa

Revisão de Texto

Luciana Lima (coord.)

Globaltec Editora Ltda.

Ilustrações

Bruno Mazzilli

Projeto Gráfico Original, Capa e Edição Eletrônica

Antonio Carlos De Angelis

Fotos da Capa

Bernd Klumpp (superior)

Christie & Cole Studio Inc. (inferior)
iStockphoto®

Produção de ePub

Ricardo Diana

Josué de Oliveira

Editora Senac São Paulo

Rua 24 de Maio, 208 – 3º andar

Centro – CEP 01041-000 – São Paulo – SP

Caixa Postal 1120 – CEP 01032-970 – São Paulo – SP

Tel. (11) 2187-4450 – Fax (11) 2187-4486

E-mail: editora@sp.senac.br

Home page: <http://www.editorasenacsp.com.br>

© Editora Senac São Paulo, 2013

© Editora Senac São Paulo, 2019

**Dados Internacionais de Catalogação na
Publicação (CIP)
(Jeane Passos de Souza - CRB 8ª/6189)**

Naldinho, Ana Claudia

Balconista de farmácia / Ana Claudia Naldinho, Claudia Tereza Caresatto. – 2. ed. rev. atual. – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019

Bibliografia.

e-ISBN 978-85-396-2380-8 (ePub/2019)

ISBN 978-85-396-2379-2 (impresso/2018)

1. Farmácia : Dispensação de medicamentos
2. Farmácia : Balconista 3. Farmácia :
Medicamentos : Atendimento ao cliente I.
Caresatto, Claudia Tereza. II. Título.

18-792s

CDD-615.1
BISAC MED072000

Índice para catálogo sistemático

1. Farmácia : Dispensação de medicamentos :
Balconista 615.1

MODA GASTRONOMIA TURISMO
DESIGN TECNOLOGIA EDUCAÇÃO
ARTES HOTELARIA CIÊNCIAS
UMANAS FOTOGRAFIA COMUNICAÇÃO
ARQUITETURA GESTÃO MEIO AMBIENTE SAÚDE

LIVRARIA
SENAC .COM.BR





Comida de bebê

Lobo, Rita

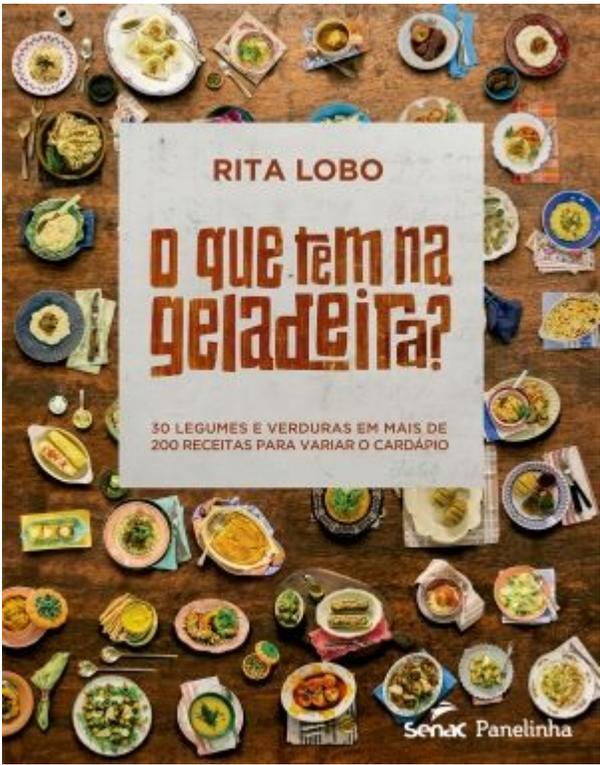
9788539614493

168 páginas

[Compre agora e leia](#)

Como é esperto esse seu bebê: nem fez um ano e já vai melhorar a alimentação da casa toda. Não acredita? Está tudo aqui, nas páginas de Comida de Bebê: uma introdução à comida de verdade. Com apoio de médicos e nutricionistas, Rita Lobo traz as respostas para as dúvidas mais comuns da fase de introdução alimentar e, de quebra, ainda ensina a família a comer com mais saúde, mais sabor e muito mais prazer. Venha descobrir como o pê-efe, o prato feito, essa grande instituição brasileira, vai virar o pê-efinho do bebê.

[Compre agora e leia](#)



O que tem na geladeira?

Lobo, Rita

9788539626205

352 páginas

[Compre agora e leia](#)

Como é que eu transformo a compra da feira em refeições variadas e saborosas todo santo dia? Este livro tem a resposta. Rita Lobo ensina sua fórmula de criar receitas e apresenta mais de 200 opções para variar o cardápio. Em O que tem na geladeira?, que é baseado na série de mesmo nome do canal Panelinha no YouTube, você vai descobrir que preparar comida saudável de verdade é mais simples do que parece. O livro é dividido em 30 capítulos, cada um dedicado a um alimento da abóbora ao tomate, passando pela cebola, escarola, milho, repolho, entre outros. E você vai aprender os melhores cortes, técnicas de cozimento e combinações de sabor para esses alimentos. Além das preparações com hortaliças, raízes e legumes, o livro apresenta também opções de receitas com carnes para compor o cardápio. Tem filé de pescada frita, tagine de peixe, coxa de frango assada, peito de frango grelhado, bisteca grelhada, lombo de porco, costelinha, kafta de carne, bife de contrafilé e muito mais. Nas mais de 200 receitas, bem variadas, você encontra opções de entradas, pratos principais, muitos acompanhamentos e até alguns bolos, como o de cenoura, de mandioca, de pamonha, e sobremesas, como o doce de abóbora, o curau e um incrível sorvete de cenoura indiano, o kulfi. Para Rita Lobo, cozinhar é como ler e escrever: todo mundo deveria saber. Mas ninguém nasce sabendo! Este livro vai dar uma mãozinha nesse processo de aprendizagem.

[Compre agora e leia](#)



JÁ PRA
COZINHA

***Cozinha a
quatro mãos***

RITA LOBO

Senac Panelinha

Cozinha a quatro mãos

Lobo, Rita

9788539624546

168 páginas

[Compre agora e leia](#)

Se o casal decidiu cozinhar, já deu o passo mais importante para manter uma alimentação saudável. Rita Lobo apresenta receitas para jantares rápidos e também ensina a planejar o almoço do dia a dia (pê-efe), a marmita para levar para o trabalho, o brunch para receber os familiares e ideias de happy hour para os amigos. E todos os cardápios vêm com plano de ataque – um guia com instruções detalhadas para que cada refeição seja preparada a quatro mãos, em menos tempo e sem pesar para ninguém. Você vai encontrar dicas para elaborar a lista de compras, orientações para armazenar os alimentos e escolher utensílios e muitos truques para economizar. Cozinhar vai virar programa a dois!

[Compre agora e leia](#)

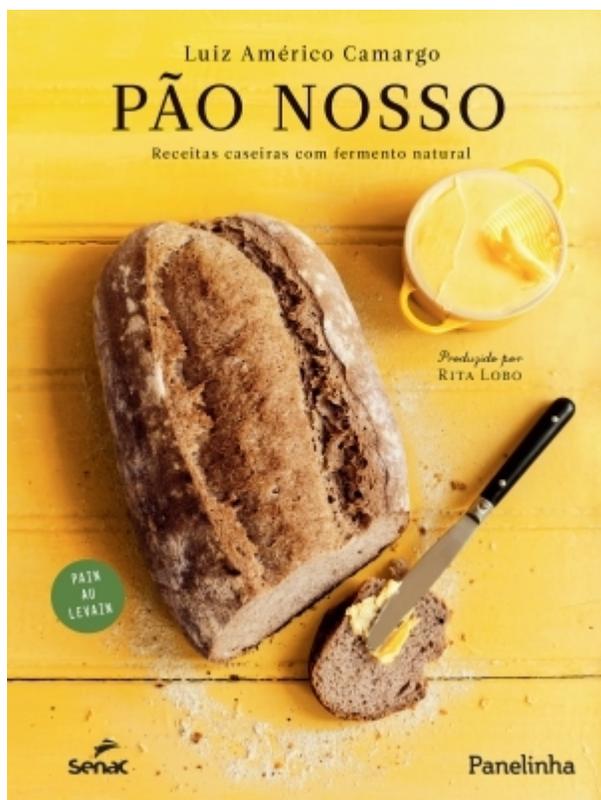
Luiz Américo Camargo
PÃO NOSSO
Receitas caseiras com fermento natural

Prodigato por
RITA LOBO

PÃO
AO
LEVAIN

Senac

Panelinha



Pão nosso

Camargo, Luiz Américo

9788539626212

178 páginas

[Compre agora e leia](#)

Imagine assar em casa um pão melhor que o da padaria. É isso que você vai aprender em Pão nosso. Além de ensinar os segredos do levain, o fermento natural, Luiz Américo Camargo ainda propõe receitas caseiras que passaram pelo seu rigor de crítico de gastronomia. São dezenas de pães: integral, de nozes, de azeitona, de mandioca, baguete, até panetone tem. E você também vai encontrar refeições inteiras em torno das fornadas. Da irresistível salada panzanella, passando pela surpreendente rabanada salgada até um ragu de linguiça que é de limpar o prato, com pão, naturalmente.

[Compre agora e leia](#)



Rita Lobo
**Cozinha
Prática**
gnt

Panelinha

Cozinha prática

Lobo, Rita

9788539625277

304 páginas

[Compre agora e leia](#)

Neste novo livro, Rita Lobo apresenta 60 receitas e todas as dicas, técnicas culinárias e truques de economia doméstica da temporada de b áasicos do programa Cozinha Prática, do GNT. Um curso de culinária em 13 capítulos muit o bem explicados e ilustrados. Conhece alguém que ainda foge do fogão? Essa pessoa é você? Este livro pode mudar a sua vida. #Desgourmetiza, bem!

[Compre agora e leia](#)