



## OS CONFLITOS ENTRE A ATENÇÃO FARMACÊUTICA E A GESTÃO EMPRESARIAL

### *THE CONFLICTS BETWEEN PHARMACEUTICAL ATTENTION AND BUSINESS MANAGEMENT*

### *LOS CONFLICTOS ENTRE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL*

**EVANDRO DALCIN DE FRANCESCHI**

Bacharel em farmácia pela UNiSC, pós-graduado em atenção e assistência farmacêutica pela Unifra.

**RICARDO ALBERTI**

Mestre em Administração e Doutorando em Extensão Rural. Universidade Federal de Santa Maria. <http://orcid.org/0000-0002-5757-9274>.

#### **RESUMO**

O objetivo deste estudo foi avaliar a realidade a qual o profissional farmacêutico está inserido, através de pesquisa em artigos científicos e livros, onde procurou-se identificar os conflitos existentes entre a atenção farmacêutica e a gestão empresarial bem como as suas implicações no cotidiano do profissional. O farmacêutico, por ser um grande conhecedor dos medicamentos e figura central em todos os estabelecimentos farmacêuticos, se apresenta como ponto central nas políticas a serem desenvolvidas, tanto no âmbito comercial, ou mesmo da saúde pública, e a sua fidelidade aos princípios da profissão farmacêuticas são frequentemente colocados em destaque, pois são suas atitudes que norteiam o caminho a ser seguido pelas farmácias e drogarias. A atenção farmacêutica se apresenta como uma reafirmação da importância do farmacêutico dentro do contexto da saúde pública; porém a sua complexidade e as exigências para que se pratique tornam-se um empecilho para a sua real efetivação nas drogarias e farmácias de nosso país. Na contramão disso temos a exigência cada dia mais constante por profissionais com perfil gerencial, verdadeiros gestores da saúde, onde por vezes esse poder gestor não é utilizado da melhor forma possível. Esse trabalho procura demonstrar as dificuldades de ser farmacêutico, uma vez que existe uma batalha de interesses e o farmacêutico está no meio deste campo.

**Palavras chaves:** atenção farmacêutica, gestão empresarial, farmacêutico.

#### **ABSTRACT**





The objective of this study was to evaluate the reality which the pharmacist professional is inserted, through research in scientific articles and books where tried to identify the existents conflicts between the pharmacist care and the business management as well as its implications in the professional's everyday. The pharmacist, as a great specialist of drugs and main character in all pharmaceutical establishments, presents itself as the main point in the politics to be developed, both in commercial scope, or even in the public health, and its loyalty to the principles of the pharmacist occupation are frequently put on eminence, because their attitudes that leads the way to be followed by the pharmacies and drugstores. The pharmacist care presents as a reaffirmation of the pharmacist's significance inside the context of public health; however its complexity and the requirements for that practice become an obstacle to the actual execution in the drugstores and pharmacies in our country. In the other hand we have the exigency each day more frequent by professionals with management profile, true managers of health, where sometimes this manager power is not used as its best. This work pursuit to demonstrate the difficulties of being a pharmacist, once there is a battle of interests and the pharmacist is in the midfield.

**Key words:** pharmacist care, business management, pharmacist.

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue evaluar la realidad en la que se inserta el profesional farmacéutico, a través de la investigación en artículos y libros científicos, en el que buscamos identificar los conflictos entre la atención farmacéutica y la gestión empresarial, así como sus implicaciones en la vida diaria del profesional. . El farmacéutico, siendo un gran conocedor de medicamentos y una figura central en todos los establecimientos farmacéuticos, se presenta como un punto central en las políticas a desarrollar, tanto en el ámbito comercial, como incluso en la salud pública, y su lealtad a los principios de la profesión farmacéutica. se destacan con frecuencia, ya que son sus actitudes las que guían el camino que deben seguir las farmacias y las farmacias. La atención farmacéutica se presenta como una reafirmación de la importancia del farmacéutico en el contexto de la salud pública; sin embargo, su complejidad y los requisitos para practicarlo se convierten en un obstáculo para su efectividad real en farmacias y farmacias en nuestro país. Contrariamente a esto, tenemos el requisito cada vez más constante por parte de profesionales con un perfil gerencial, verdaderos gerentes de salud, donde a veces este poder gerencial no se usa de la mejor manera posible. Este trabajo busca demostrar las dificultades de ser farmacéutico, ya que hay una batalla de intereses y el farmacéutico está en el medio de este campo.

**Palabras clave:** atención farmacéutica, gestión empresarial, farmacéutico.





## 1 INTRODUÇÃO

Transformações no perfil das profissões são essenciais à evolução da sociedade moderna. As complexas estruturas das relações sociais, a difusão de novas tecnologias e o dinamismo do mercado econômico necessita de pessoas com um número elevado de capacidades, habilitados para lidar com uma diversidade de classes sociais e culturais. Conviver com diferentes estruturas administrativas da vida social, e saber como utilizá-las caracteriza algumas das exigências diárias das profissões.

O farmacêutico é um profissional que tem se adaptado às necessidades da área da saúde com grande êxito, buscando a valorização da sua profissão. Um dos acontecimentos que demonstra a desvalorização do profissional ocorreu durante a década de 70, quando foi editada a Lei 5.991 criando as Drogarias, desobrigando os estabelecimentos de serem propriedades de farmacêuticos. Nesse período, esses eram vistos “como meros balconistas” desempenhando funções burocráticas, a partir daí as farmácias perdem seu papel social virando meros estabelecimentos comerciais (VIEIRA, 2007).

O surgimento de medicamentos falsificados nas décadas de 80 e 90 e a grande repercussão causada propiciaram a criação de novas organizações de controle e fiscalização, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA – e a publicação de novas legislações, visando estabelecer um maior controle do comércio de produtos de saúde, somados a uma fiscalização mais efetiva, levando assim, a um comprometimento maior de todos os profissionais, resgatando, dessa forma, o papel do farmacêutico dentro das farmácias e drogarias (OLIVEIRA et al., 2005; VIEIRA, 2007).

Com todas essas mudanças o mercado farmacêutico procura profissionais capacitados, não apenas como técnicos farmacêuticos, mas também como gestores administrativos. Levando-se em conta que em 2003 foram vendidos aproximadamente 3,6 bilhões de reais em medicamentos somente nas drogarias e farmácias, sem contar com os investimentos dos governos, esse fato demonstra a importância da capacitação dos farmacêuticos também como gestores (VIEIRA, 2007).





Este trabalho procura avaliar os conflitos enfrentados pelo farmacêutico, que tem de um lado toda uma política que visa cada vez mais à atenção ao paciente, e por outro lado uma busca cada vez maior de profissionais com características gerenciais e administrativas.

Decidiu-se pelo tema pela necessidade e relevância que este apresenta no contexto atual do profissional farmacêutico, levando em consideração que o mercado farmacêutico está em expansão e a busca por profissionais cada vez mais preparados é constante e muitas vezes vai de encontro aos padrões exigidos pelas legislações em vigor.

O farmacêutico tem que se mostrar cada vez mais maleável para poder se adaptar a essas novas exigências e não perder sua importância dentro da farmácia como o grande conhecedor dos medicamentos. Além disso, deve buscar o reconhecimento perdido ante aos pacientes e também a classe médica.

O trabalho foi desenvolvido através de uma pesquisa bibliográfica na busca de alternativas para o problema da conciliação entre a atenção farmacêutica e a gestão empresarial. Serão descritos nos próximos capítulos o ambiente empresarial no qual o farmacêutico está inserido e a partir deste, serão avaliadas as atitudes que o farmacêutico possui com relação à ética profissional e a gestão empresarial verificando como se dá sua atuação nesses dois casos.

## METODOLOGIA DA PESQUISA

Os métodos de procedimento utilizados foram o histórico, com a finalidade de investigar a origem no passado; e o comparativo, que por sua vez tem a finalidade de investigar fatos e com o fim de explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças.

A técnica de pesquisa utilizada é a documentação indireta, através da pesquisa documental e bibliográfica, pela análise livros, artigos, periódicos, dentre outras fontes primárias de documentos, uma vez que nenhum investigador deve partir de uma realidade completamente desconhecida, do ponto zero. O conhecimento mínimo da







literatura de nosso campo de pesquisa é essencial e nos permitirá avaliar se estamos no caminho correto (FURASTÉ, 2005).

Os resultados obtidos através da documentação foram redigidos na forma de uma revisão bibliográfica, que possui como grande vantagem permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais amplos do que aqueles que poderíamos pesquisar diariamente, especialmente quando os dados se encontram muito dispersos no espaço (GIL, 2002).

## 2 DISCUSSÃO E RESULTADOS - OS CONFLITOS ENTRE A ATENÇÃO FARMACÊUTICA E A GESTÃO EMPRESARIAL

### 2.1 CONTEXTUALIZANDO A PROFISSÃO FARMACÊUTICA

Muito tem se falado e escrito sobre o papel do farmacêutico na sociedade contemporânea, uma vez que a profissão tem passado por muitas mudanças. Os autores Hepler e Strand (1999) consideram como três os períodos de maior importância da atividade farmacêutica no século XX, definindo-os como: o tradicional, o de transição e o de desenvolvimento da atenção ao paciente. O papel tradicional foi desenvolvido pelo boticário que preparava e vendia os medicamentos, fornecendo orientações aos seus clientes sobre o uso dos mesmos. Nesta época, era inclusive comum prescrevê-los (VIEIRA, 2007).

Com o advento da industrialização, os farmacêuticos deixaram de ser a única forma de produção de medicamentos, representada até esta época pela figura do boticário. Devido a isso, grande parte da categoria passou a dar preferência, no momento da escolha do campo de trabalho, a indústria de medicamentos, que representava, além do status profissional, maior oportunidade de ganhos financeiros. Este afastamento levou o farmacêutico ao descrédito como profissional de saúde, entendido como a perda de suas qualidades específicas, especialmente em relação ao monopólio do conhecimento, a confiança pública e a perspectiva da autonomia profissional (SILVA e VIEIRA, 2004).





Descontentes com o novo modelo de atuação e com a crise de identidade provocada pela mudança no perfil do profissional, movimentos em prol da saúde coletiva fizeram nascer, na década de 60, a farmácia clínica, prática voltada ao usuário de medicamentos, objetivando melhoria da farmacoterapia a qual este está sujeito, através da diminuição de efeitos adversos e otimização do efeito terapêutico (ZUBIOLI, 2001).

Desde então, a farmácia tem convivido com a dualidade entre comércio de medicamentos e estabelecimento de assistência farmacêutica. O farmacêutico deixou de ser um prestador de assistência e se tornou um comerciante de medicamentos prontos. O resgate da profissão farmacêutica e da sua função na saúde pública vem sendo fundamentada no modelo de prática denominado atenção farmacêutica. O conceito de atenção tem evoluído com o passar do tempo, mas a filosofia que orienta essas contribuições permanece consensual. Assim, o maior benefício da implantação deste novo modelo de prática está no restabelecimento da relação terapêutica entre o farmacêutico e o paciente, perdida há muito tempo, especialmente nas farmácias comunitárias (AGONESI, 2008)

Nesse sentido, o farmacêutico é um profissional que está engajado em uma parte do sistema de saúde chamado farmácia. Não podemos definir o farmacêutico como alguém que simplesmente atua na farmácia, ele faz parte do estabelecimento, e se caracteriza por sua atividade principal: o conhecimento de fármacos. O que o distingue é o conhecimento adicional e as competências específicas de sua função particular na sociedade. Ele é, muitas vezes, o último profissional de saúde que tem contato direto com o paciente depois da decisão médica pela terapia farmacológica (FERRAES, 2003; FRANÇA FILHO, 2008; RICHNER, 1996).

A valorização do profissional farmacêutico das últimas décadas levou ao destaque de uma função farmacêutica em especial, como aquele profissional que presta assistência ao paciente diretamente no balcão de uma farmácia, drogaria ou de um ambulatório, analisando a conformidade das prescrições e dispensando os medicamentos, seguido de orientações quanto ao uso racional dos fármacos e adesão à terapêutica. Realiza ainda ações de atenção farmacêutica ou acompanhamento





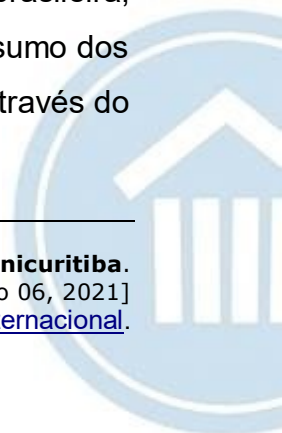
farmacoterapêutico. O farmacêutico comercial é o responsável pela qualidade dos medicamentos dispensados, obedecendo, desta maneira, às boas práticas de armazenamento e dispensação. Tem a função, ainda, de escriturar os medicamentos controlados, prestando contas às autoridades sanitárias (OLIVEIRA et al., 2005; VIEIRA, 2007; FRANÇA FILHO, 2008).

Para exercer esta função com competência e profissionalismo, o farmacêutico é obrigado a integrar os conhecimentos científicos que estão em constante evolução e deverá ser formado com o espírito de pesquisa, de evolução e de criticidade em relação aos dados disponíveis na literatura científica. O papel do farmacêutico está em constante evolução para adaptar-se aos desenvolvimentos científicos da área, e ao surgimento de novas tecnologias, visões de mercado e necessidades dos usuários da farmácia. Considerando essas constantes mudanças, destaca-se a missão de dar prioridade à saúde das pessoas e a relação farmacêutico-paciente (HEPLER, 1999).

Baseado neste contexto, as novas diretrizes curriculares do curso de farmácia pretendem formar o farmacêutico generalista, capaz de realizar todas as atividades condizentes com a profissão, o que chamamos do profissional “farmacêutico sete estrelas”. Para este profissional, são necessárias as seguintes habilidades: 1. Atenção à saúde, 2. Tomada de decisão, 3. Comunicação, 4. Liderança, 5. Administração e gerenciamento, 6. Educação permanente e 7. Ensino (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2002). Merece, portanto, destaque o fato de que o farmacêutico ideal deve conciliar suas ações como agente promotor de saúde, gerenciador e administrador. Porém, esta tarefa nem sempre é de fácil execução.

## 2.2 A ATENÇÃO FARMACÊUTICA E O FOCO NO PACIENTE

A farmácia ocupa um importante espaço no cenário da saúde pública brasileira, como local de dispensação de medicamentos e de contínua promoção do consumo dos medicamentos pela população. Nesses estabelecimentos a população busca através do





consumo de medicamentos, prescritos ou não, o restabelecimento de sua saúde (BASTOS, 2008).

A automedicação é um fenômeno em crescimento nas sociedades europeias, embora, este tipo de prática não seja um fenômeno específico da modernidade, pois constitui, desde sempre um dos recursos leigos na gestão dos problemas de saúde. Esta prática, entendida como o uso de medicamentos sem prévia indicação médica, delimita e estabelece o quadro quanto à legitimidade e a autoridade em relação à decisão de tomar medicamentos; ou seja, fica excluída qualquer legitimidade leiga no domínio das opções medicamentosas (LOPES, 2001).

A utilização de medicamentos, decorrente ou não da prescrição, tornou-se uma prática social tão comum na sociedade moderna que os mesmos passaram a ocupar um lugar de destaque na economia global, tamanho o crescimento da demanda por todos os tipos de fármacos e da correspondente ampliação das indústrias farmacêuticas (BASTOS, 2008).

Embora o medicamento seja de fundamental importância para o paciente, tornando-se um componente estratégico na terapêutica e na manutenção de melhores condições de vida do indivíduo, é fundamental que não nos esqueçamos da necessidade de fomentar a sociedade com informações seguras que minimizem o risco à saúde que o uso indevido dos medicamentos possa vir a causar (CASTRO, 2006).

Muito mais do que o interesse econômico que o uso dos medicamentos possa ter para os farmacêuticos, esta representa uma nova oportunidade para o alargamento do seu campo de trabalho, uma revalorização profissional. A procura por seu papel central no aconselhamento ao paciente constitui o eixo central das suas estratégias nesse domínio (LOPES, 2001).

Os modelos tradicionais de prática farmacêutica mostram-se pouco efetivos sobre a morbimortalidade relacionada a medicamentos, e novas propostas de prática profissional têm surgido na profissão farmacêutica. Dentre os caminhos a atenção farmacêutica, que surge como uma alternativa que visa melhorar a qualidade do processo







de utilização de medicamentos pela população com a participação do farmacêutico (BASTOS, 2008).

Tradicionalmente no Brasil, o farmacêutico não tem atuação destacada no acompanhamento da utilização dos medicamentos, e é pouco reconhecido como profissional da saúde tanto pela sociedade como pela equipe médica. De uma forma geral, o principal serviço prestado pelas farmácias e drogarias é a dispensação dos medicamentos e esta prática pode ser considerada abaixo do padrão, pois ela se faz, muitas vezes, sem a presença do farmacêutico (FARINA, 2009).

A atenção farmacêutica pode ser considerada como a grande área das ciências farmacêuticas, visando nortear e estender a atuação do profissional farmacêutico para as ações de atenção primária em saúde a partir do medicamento como insumo estratégico, onde o usuário do medicamento é o mais importante beneficiário das ações do farmacêutico, o centro de sua atenção. Através da atenção, busca-se uma maior qualidade de vida onde o farmacêutico, como profissional de nível superior, com sólida formação sobre os medicamentos e muitas vezes, o único com quem o paciente tem um contato fora do serviço de saúde, poderia ser incorporado nas áreas de saúde, contribuindo para a redução de custos e maior efetivação dos tratamentos nos sistema de saúde (ARAUJO, 2005; BASTOS 2008).

A atenção farmacêutica é onde o farmacêutico interage diretamente com o paciente para atender suas necessidades relacionadas aos medicamentos, a atenção envolve um processo de cuidado ao paciente que envolve algumas etapas como a análise da situação das necessidades do paciente relacionadas com os medicamentos; elaboração de um plano de seguimento onde constem os objetivos do tratamento farmacológico, as intervenções apropriadas e avaliação deste plano para determinar os resultados (FARINA, 2009).

Ao encontro destas necessidades e expectativas foi criada a RDC 357/01 (BRASIL, 2001), a qual exige que a atenção farmacêutica seja realizada exclusivamente pelo profissional farmacêutico, apto para tal função, devido à formação voltada ao fármaco e ao medicamento em todas as abrangências, ampliada pelo conhecimento





analítico, administrativo, social e biológico com ênfase clínico-patológica, entre outros, ou seja, representado pelo profissional sete estrelas.

Em meio a este fogo cruzado, o farmacêutico enfrenta um impasse, entre a sua sobrevivência no mercado, incluindo o sucesso da empresa e a garantia do seu emprego, e a realização plena das atividades, definidas no Código de Ética editado pelo Conselho Federal de Farmácia e cobrada por diversas leis, refletindo a necessidade do profissional atuar na sociedade e está por sua vez, reflete na realização profissional (OLIVEIRA et al., 2005).

## 2.3 A FARMÁCIA COMO PONTO DE VENDA DE MEDICAMENTOS

Antigamente o profissional era moldado para desenvolver determinada função, o cenário atual das organizações não pode mais conviver com este tipo de abordagem. Buscam-se profissionais dinâmicos que possuam competência para exercer várias atividades em diversos segmentos da empresa. Observe-se como tendência profissional o farmacêutico com perfil gerencial, um verdadeiro gestor empresarial do ramo farmacêutico e, em contraponto, o mercado tem valorizado o farmacêutico voltado para o paciente, comprometido com a atenção farmacêutica. (OLIVEIRA et al., 2005).

O mercado econômico que o farmacêutico encontrará na farmácia comercial e nas drogarias é marcado pela competitividade, e não depende somente de produtos ou de tecnologias como fatores diferenciais, mas da implementação de novos conceitos sobre as relações de trabalho num mercado cada vez mais concorrido, como é o caso do mercado farmacêutico (OKASAWARA e PINTO, 2000). Nesse sentido, o sistema comercial é um conjunto de elementos e variáveis inter-relacionadas formado por diferentes elementos, como o mercado; a demanda e o comportamento do consumidor; em seu conjunto a análise do sistema comercial deve detectar e entender as necessidades dos consumidores facilitando a tomada de decisões e a determinação de objetivos (GODAS, 2005)





Uma farmácia necessariamente deve ser um estabelecimento de saúde e para tanto, deve saber gerenciar, de forma eficaz, os produtos farmacêuticos de qualidade. Entretanto, um estabelecimento farmacêutico necessita ser economicamente viável para que possa fazer frente aos seus gastos para manter sua estrutura e ainda investir em inovação, atendendo assim às expectativas e exigências do mercado (AFPFB, 2008)

Devido ao fato de o setor ser competitivo é necessário levar em consideração um elemento essencial nessa relação comercial: o consumidor. Na maioria dos casos os consumidores procuram as farmácias para sanar uma necessidade específica, geralmente possuem um diagnóstico médico e procuram o estabelecimento para adquirir o medicamento para solucionar seu problema de saúde. Considerando que não há uma variação significativa nos preços dos medicamentos entre esses estabelecimentos, as farmácias conquistam seus clientes na forma como prestam seus serviços e no atendimento da necessidade dos mesmos. Deve-se levar em consideração que o perfil de um cliente que vai a uma farmácia é diferente daquele que frequenta uma loja de roupas, na maioria dos casos por estar doente traz uma negatividade muito grande. Assim o farmacêutico deve tratar esse cliente de maneira pessoal usando todo seu poder de relacionamento e estratégias para cada vez mais fidelizar esse cliente (BRAGHIN, 2007).

Além de todas as qualificações técnicas, o farmacêutico deve interagir com a sociedade, em ações sociais repassando conhecimentos ou mesmo aplicando esses no grupo social ao qual pertence. Essas ações também são cobradas pelos empresários do meio farmacêutico como uma forma de demonstrar que estão integrados com a comunidade. E acima de tudo como uma forma de propagandear suas qualidades a fim de alcançar seus objetivos empresariais, nesse tipo de ação, a figura do farmacêutico é de suma importância, pois ele deve nortear estes eventos de modo de que primem pela qualidade dos serviços prestados tanto em se tratando de serviços de saúde como também empresariais (FABIÃO, 2002).

Se observarmos o mercado farmacêutico em países desenvolvidos perceberemos que existe um controle no número de farmácias embasado na análise de várias fatores





como: o número de habitantes por farmácia, distância entre farmácias e meios de transportes. Desse modo, é garantida a distribuição equitativa e o horário de funcionamento de acordo com as necessidades do usuário. Em alguns países, é estabelecido um sistema fiscal e de subsídios que compensa desigualdades e remunera melhor o farmacêutico em regiões afastadas dos grandes centros (AFPFB, 2008).

Já no Brasil, em contraponto segundo o Conselho Federal de Farmácia (CFF), há mais de 72 mil farmácias e drogarias (país com o maior número de farmácias do mundo), com uma proporção de 3,34 farmácias para cada 10 mil habitantes, considerando uma população de 170 milhões de habitantes. O Conselho Regional de Farmácia do Rio Grande do Sul (CRF – RS) informa que existem no Estado aproximadamente 4.960 estabelecimentos, sendo 4,175 drogarias e 785 farmácias. Trabalham como responsáveis técnicos 4.959 farmacêuticos nas farmácias e drogarias. Esses dados comprovam a concorrência do mercado farmacêutico de níveis municipal, estadual e nacional (CRF-RS, 2009).

O consumidor de medicamentos, produtos de higiene, perfumaria e cosméticos precisa, mais do que qualquer outro, interagir com o produto e o ponto de venda para sentir-se presente, participante e dentro de um espaço totalmente voltado para seu bem-estar e necessidades. O varejo farmacêutico precisa manter-se atualizado, e para isso é necessário cuidar da profissionalização da sua equipe, do relacionamento com os clientes, das estratégias de preços, da ambientação e dos serviços prestados à comunidade. Sabe-se que o médico é a base da prescrição, mas a decisão acontece no ponto de venda, respeitando ou não a receita, e na gôndola de autosserviço de cara com a embalagem (BLESSA, 2008).

Porém o tipo de comércio no qual as farmácias estão inseridas possui algumas características em relação aos demais ramos do varejo. Elas, além de serem responsáveis pela distribuição e abastecimento de medicamentos, produtos de higiene e beleza para a população, têm também a responsabilidade com a saúde pública. O setor enfrenta desafios diariamente como, por exemplo, a validade dos medicamentos que mesmo após serem considerados impróprios para o consumo, o fabricante não tem







qualquer compromisso com a substituição ou ressarcimento dos mesmos. Dessa forma, muitos são os itens que tem seus prazos de validade expirados antes mesmo de chegar nas mãos do consumidor e nesse caso vale lembrar da importância do efetivo controle de estoque. Além disso, esse comércio é regido por inúmeras leis que direcionam o ramo farmacêutico e que são necessárias para o esclarecimento da população e melhoria do padrão da saúde pública (BRAGHIN, 2007).

Muitos profissionais reclamam ter estudado tudo sobre farmacologia, doses e efeitos colaterais, mas não tiveram nenhuma disciplina que os ensinasse a como expor seus produtos, como criar uma loja, ou mesmo como atender os clientes; esses detalhes podem custar muito, porque além de sua formação o farmacêutico não deixa de ser um comerciante (BLESSA, 2008).

Não podemos entender o sentido de comerciante, como um vendedor de saúde, pois isso não se vende, mas o farmacêutico pode explorar seus conhecimentos para vender cosméticos e perfumaria. A farmácia não pode perder sua aura de ponto de venda de medicamentos, mas sim pode ampliar seu leque de opções, adotando o conceito de centro de saúde integral, pois sob essa visão, trará a saúde do corpo por dentro, com os medicamentos, e por fora, com cosméticos, maquiagem e afins (BLESSA, 2008).

O papel do farmacêutico está em orientar e nortear os caminhos a serem seguidos pela farmácia, uma grande parte da população está chegando aos 60 anos de idade, tornando-se o foco principal das farmácias, mas essa faixa etária exige lojas agradáveis, bom atendimento, atenção, um farmacêutico formado e medicamentos de qualidade. Nesse contexto o profissional deve mostrar a importância de seu papel de técnico em medicamentos, como aquela pessoa que conhece sobre os medicamentos e está sempre à procura de novas informações, adquirindo conhecimento científico sobre formas de tratamentos farmacológicos e portanto, deve estar ao lado do balconista para lhe ajudar, prestando apoio e esclarecimentos sobre os mais diversos efeitos que o medicamento possa a vir causar, as pessoas precisam de cuidado e nesse caso é um cuidado farmacêutico (BLESSA, 2008; BASTOS 2008).





Indo na contramão dessa aproximação do farmacêutico com os clientes, temos as farmácias virtuais, que nada mais são que um sistema informatizado com funções potenciais de uma farmácia real e permitem transações comerciais por meio remoto; o comércio desse tipo de farmácia no Brasil ainda é modesto, mas com o desenvolvimento da internet no país esse é um campo que tende a crescer. Essas farmácias tem que contar com farmacêutico, que além de desempenhar um papel fiscalizador, quanto a qualidade dos produtos oferecidos, tem também que tirar dúvidas quanto aos medicamentos de forma clara e convincente. As farmácias virtuais vêm ao encontro das facilidades que o mundo moderno proporciona, mas dependem do farmacêutico para se manterem no caminho como estabelecimentos, mesmo que virtuais, de saúde (GONDIM, 2007).

As leis que direcionam o ramo farmacêutico convivem com questões bem específicas, porque a atividade empresarial pode acarretar repercussões indevidas à saúde da população. Por outro lado, o consumo acentuado de produtos farmacêuticos funciona como um reflexo de crises sociais ou carência de políticas públicas mais adequadas ao setor. Porém, é quase impossível a compreensão e o cumprimento das mais diversas leis que regem tal comércio já que elas não se resumem em poucas páginas e passam por constantes modificações (BRAGHIN, 2007).

## 2.4 A BUSCA DO EQUILÍBRIO

Profissionais farmacêuticos, para exercerem na sua profissão e ações de atenção farmacêutica, têm de ter bem definido os conceitos e as responsabilidades que o profissional deve ter para praticar uma abordagem focada no paciente, assim, como o farmacêutico gestor deve ter definidos os conceitos básicos de gestão empresarial, para que possa se adequar aos padrões das empresas que gerenciam não permitindo que a gestão da empresa entre em conflito com a ética profissional (GRAMMS, 2004).

O farmacêutico é um ótimo técnico, mas tem grandes dificuldades em gerir a sua farmácia; nesse sentido é fundamental que o farmacêutico saiba também as ferramentas





de gestão, sem abrir mão de uma atenção farmacêutica, a qual é um diferencial competitivo importante. Uma farmácia com uma gestão eficaz pode prosperar, e motivar mais profissionais (AFPFB,2008).

Devemos considerar todos os aspectos abordados como a busca de um farmacêutico comprometido com a farmacoterapia do paciente, e a necessidade de que o farmacêutico seja um gestor empresarial e que ainda desenvolva essas atividades comprometidas com a ética da profissão. É importante ao farmacêutico desenvolver critérios para suas ações de forma que os valores éticos e econômicos andem em harmonia. A guerra de preços pode beneficiar a população, porém pode levar a uma empurroterapia, pelo fato de os estabelecimentos terem que vender mais volume para conseguir cobrir seus custos fixos (OLIVEIRA et al.,2005; SCHOMMER, 2006).

Portanto podemos observar que o farmacêutico é um profissional extremamente cobrado, e deve estar preparado para trabalhar todas as dificuldades que a profissão lhe impõe, sabendo dosar os seus conhecimentos terapêuticos com os conhecimentos administrativos. Muitas vezes essas atribuições extras ao profissional lhes colocam em situações para as quais não estão preparados exigindo assim, um constante aperfeiçoamento agregando conhecimentos e mesmo atribuições (AFPFB, 2008; VIEIRA, 2007).

Vindo ao encontro dessa profunda exigência da presença do farmacêutico, como profissional integrado aos meios de saúde, em agosto de 2009 a Agência Nacional de Saúde- ANVISA, publicou a resolução de número 44 na qual trata sobre um conjunto de regras que definem os serviços e produtos que podem ser oferecidos nas farmácias e drogarias. Esta resolução busca resgatar o sentido de saúde que deve prevalecer, nos estabelecimentos, sendo uma verdadeira declaração sobre a importância do farmacêutico quanto profissional. A resolução 44/2009 dedica em seu texto um espaço onde esclarece os serviços farmacêuticos, que são especialidades que podem ser apresentadas nas farmácias, como a verificação da pressão arterial, perfuração de lóbulo auricular para colocação de brincos, atenção farmacêutica domiciliar e aferição de parâmetros fisiológicos. Todas essas atribuições vêm agregar valor ao farmacêutico, pois





este deve cumprir o seu papel de promover aos usuários de medicamentos informações e serviços que agreguem qualidade de vida a essas pessoas (BRANDÃO, 2009)

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste estudo, verificou-se que o farmacêutico é um profissional que está em constante metamorfose, tentando adaptar-se as exigências que o mercado farmacêutico lhe impõe. Desde épocas remotas o farmacêutico vem buscando cada vez mais conhecimentos, e agregando funções na tentativa de se manter valoroso dentro da farmácia.

A mudança constante na legislação, a busca pelo lucro e as exigências do dia a dia consomem esse profissional, que se vê em dois caminhos, ou tenta seguir à risca a legislação, ou se rende ao sistema que visa lucro sem levar em consideração o amanhã.

A implementação da atenção farmacêutica à legalização dos serviços farmacêuticos proposta pela RDC 44/2009 contribui, como forma de dar mais proximidade entre profissional e paciente tem se mostrado muito importante, pois reconduz o farmacêutico para dentro da área da saúde, como um profissional de extrema importância. Baseado em um sistema de saúde que visa à distribuição de medicamentos ao invés da prevenção, somente o farmacêutico, como o grande conhecedor dos fármacos pode gerenciar de forma correta a real utilização destes fármacos, sendo como gestor, ou mesmo fazendo um acompanhamento dos tratamentos e dos efeitos que esses fármacos podem causar.

As exigências impostas pelo mercado levam o farmacêutico à exaustão, pois deve estar sempre atento as novidades do mercado, bem como as novas leis que controlam o sistema.

Realmente, aplicar a atenção farmacêutica não é nada fácil, pois implica em tempo e dedicação, e talvez o mais difícil seja conciliar todas as suas atividades no tempo disponível, incluindo sociais, fora da farmácia. Outro empecilho para essa aplicação é o entendimento com os gerentes ou proprietários das farmácias, que acham muito bonito







as intenções às quais se propõem o plano de atenção farmacêutica, mas quando se deparam com as exigências mínimas para essa aplicação, modificam suas opiniões.

O nosso sistema de saúde ainda não está bem definido, ou melhor, está tentando se redefinir, onde outros profissionais tentam entrar e mostrar sua importância, descentralizando o poder da classe médica, no sentido de acumular conhecimentos, e não mudar por conta própria tratamentos ou prescrições; nesse sentido o farmacêutico busca se encaixar, mostrando a importância da atenção farmacêutica e do próprio profissional para a sociedade.

Como dosar todas essas cobranças impostas ao farmacêutico é muito difícil e exige novamente uma capacidade de se adaptar ao ambiente em que se está trabalhando da melhor maneira possível. Pequenas ações, como uma atenção mais cuidadosa aos pacientes que se dirigem até a farmácia podem desencadear grandes vitórias ao profissional e a farmácia como um todo. O uso da ética é de grande relevância. Portanto, saber impor, e demonstrar nossas ideias e projetos é muito importante; participar da melhor forma possível na hora de se definir os caminhos a serem tomados pela farmácia são ações que podem gerar grandes frutos num futuro não muito distante, onde se procuram profissionais capacitados a gerenciar e ao mesmo tempo em que possam prestar esse cuidado a mais para a população.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGONESI, D. (2008) Dispensação farmacêutica: uma análise de diferentes conceitos e modelos. **Ciência saúde coletiva** v.13.

ARAUJO, A. L. A.; UETA, J.M.; FREITAS, O. (2005) Assistência farmacêutica como um modelo tecnológico em atenção primária à saúde. **Revista de ciências Farmacêuticas Básica e Aplicada**. v. 26, n. b2, p. 87-92.

AFPFB (2009). **Associação dos farmacêuticos proprietários de farmácias do Brasil.- Gestão em farmácias. 2008. disponível em: [http://www.farmaefarma.com.br/cursos2009/material\\_apoio.php](http://www.farmaefarma.com.br/cursos2009/material_apoio.php)** Acesso em 14 jun. 2019.





BASTOS, C. R. G.; CAETANO, R. (2008) Tem Farmacêutico na Farmácia: as percepções dos farmacêuticos sobre seu trabalho nas farmácias comunitárias do estado do Rio de Janeiro. **Ciência e Saúde coletiva**. v. 13.

BLESSA, R. (2008) **Merchandising Farma: a farmácia do futuro**. 2. Ed. São Paulo: Cengage Learning.

BRANDÃO, A. (2009) RDC 44: O reencontro das farmácias com a saúde. **Pharmacia Brasileira**. p. 11-16.

BRAGHIN, F. et al. (2007) **Marketing de varejo: O ambiente das Farmácias independentes sob o ponto de vista de seus gestores**. Monografia apresentada ao curso de Ciências econômicas da Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas de Presidente Prudente. Presidente Prudente, SP.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: **RDC 357 Aprova o regulamento técnico das Boas Práticas de Farmácia**. 2001.

CASTRO, M.S. ET AL. Contribuição da atenção farmacêutica no tratamento de pacientes hipertensos. **Revista brasileira de hipertensão**, v. 13, n. 3, p. 198-202, 2006

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (2007). Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES 2, de 19 de fevereiro de 2002. **Institui Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Farmácia**.

**CONSELHO REGIONAL DE FARMACIAS DO RIO GRANDE DO SUL, CRF-RS** (2009). disponível em: <http://www.crf-rs.org.br/> Acesso em 15 out. 2019.

FABIÃO, M. F. (2002) **O negócio da ética: um estudo sobre o terceiro setor empresarial**. Monografia apresentada ao curso de ciências sociais da Universidade do estado do Rio de Janeiro.

FARINA, S. S.; LIEBER, N. S. R. (2009) Atenção farmacêutica em farmácias e drogarias: existe um processo de mudança? **Saúde Social**. v 18 n. 1 p. 7-18.

FERRAES A. M. B.; CORDONI, Jr, L. (2003) **Medicamento, farmácia, farmacêutico e o usuário: novo século, novas demandas; 2003**. disponível em: <http://www.ccs.uol.br/espacoparasaude/v4n1/doc/farmacia.doc>, Acesso em 15 set. 2019.

FRANÇA FILHO, et al. (2008) Perfil dos farmacêuticos e farmácias em Santa Catarina: indicadores de estrutura e processo. **Revista brasileira de ciências farmacêuticas**. v. 44, n. 1.





FURASTÉ, P. A. (2005) **Normas e Técnicas para o Trabalho Científico: Explicação das Normas da ABNT**. – 14. ed. – Porto Alegre.

GIL, A. C. (2002) **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas.

GODAS, L. (2005) Lá Funcion Comercial em La Oficina de Farmácia. **OFFARM**, v. 24 n. 11.

GONDIM, A. P. S; FALCÃO, C. B. (2007) Avaliação das farmácias virtuais brasileiras. **Revista de Saúde Pública**, v. 2, n. 41, p. 297-300.

GRAMMS, L.; LOTZ, E. (2004) **Administração estratégica e planejamento**. Curitiba: IBPEX.

HEPLER, C. D.; STRAND, L. M. (1999) Oportunidades y responsabilidades em la atención farmacéutica. **Pharmaceutical Care España**. p. 35-47.

LOPES, N. M. (2001) Automedicação: algumas reflexões sociológicas. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 37, p. 141-165.

OKASAWARA, M. M.; PINTO, P. E. (2000) **Gestão de competências: a visão de uma multinacional do ramo farmacêutico**. Disponível em: [HTTP://www.angrad.org.br/cientifica/artigos/artigos\\_enangrad/gestao de competencias .PDF](http://www.angrad.org.br/cientifica/artigos/artigos_enangrad/gestao_de_competencias.PDF) Acesso em 20 set. 2019.

OLIVEIRA, A. B. et al. (2005) Obstáculos da atenção farmacéutica no Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas**, v. 41, n. 4.

RICHNER, C. (1996) Pharmacy - An Unnecessarv Academic Discline?; **Phamaceutica Acta Helvetiae**. v. 71, p. 307.

SILVA, L. R.; VIEIRA, E. M. (2004) Pharmacists' knowledge of sanitary legislation and professional regulations **Rev. Saúde Pública**, v. 38, n. 3.

SCHOMMER, J. C. et al. (2006) Market dynamics of community pharmacies in Minnesota. Science direct Research. **Social and Administrative Pharmacy**; p. 347-358.

VIEIRA, F. S. (2007) Possibilidades de Contribuição do farmacêutico para a promoção da saúde. **Ciência e saúde coletiva** v. 12 n. 1.

ZUBIOLI, A. (2001) organizadores. **A farmácia clínica na farmácia comunitária**. Brasília: Ethosfarma.



