

**MANUAL DE
PROCEDIMENTOS PARA
AS FARMÁCIAS
2025**



FARMÁCIAS DE
MOÇAMBIQUE
+ de 40 anos de história

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA AS FARMÁCIAS

MPF-FARMAC

Emissão: ____/____/____

Versão 00

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA AS FARMÁCIAS

ACÇÃO:	NOME:	ASSINATURA:	DATA:
ELABORAÇÃO: Direcção Técnica-Chefe	Nádia Ustá		<u>19, 12, 25</u>
REVISÃO: Recursos Humanos	Edson Sicutimo		<u>22, 12, 25</u>
APROVAÇÃO: Administrador Delegado	Gustavo M. da Cruz		<u>22, 12, 25</u>



ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO	6
a) Objectivos Principais	6
b) Requisitos Gerais das Instalações nas Farmácias de Moçambique.....	7
1. Áreas Funcionais das Farmácias de Moçambique.....	7
1.1 Área de Atendimento ao Público.....	7
1.2 Armazém	7
1.3 Área de Testagem Privada (quando aplicável)	7
1.4 Gabinete do Director Técnico	8
1.5 Instalações Sanitárias com Vestiários.....	8
1.6 Copa.....	8
1.7 Segurança e Acessibilidade.....	8
II. HIGIENE E LIMPEZA	8
2.1 Área de Atendimento aos Utentes	9
2.2 Área Interior (Área Restrita – Não Acessível ao Público).....	9
III. DIRECÇÃO TÉCNICA DA FARMÁCIA.....	11
IV. ORGANIZAÇÃO DA FARMÁCIA.....	11
4.1 Organização de Medicamentos, Vacinas, Produtos Biológicos e Cosméticos.....	12
4.2 Organização de Medicamentos com Prazo Curto e Expirados.....	12
4.2.1 Produtos com Prazo Curto.....	12
4.2.2 Produtos expirados.....	13
4.3 Placas e Documentos Obrigatórios	14
V. GESTÃO, CONTROLO E DIPENSA DE MEDICAMENTOS	15
5.1 Requisição de Medicamentos, Vacinas, Produtos Biológicos e Cosméticos.....	15
5.2 Requisição de Medicamentos Manipulados.....	15
5.3 Recepção de Mercadoria (Medicamentos e Produtos Afins) na Farmácia.....	16
5.4 Armazenamento	16
5.5 Inventário Mensal.....	17
5.5.1 Inventário de Entrega.....	18
5.6 Atendimento ao público	18
5.7 Dispensa de Medicamentos	19
a) Dispensa de Medicamentos Sem Prescrição Médica	20
b) Dispensa de Psicotrópicos e Estupefacientes	20
5.8 Comprovativo de Compra e Venda	21



a) Livro de Registo de Receitas Normais.....	22
b) Livro de Registo de Psicotrópicos e Estupefacientes	22
c) Livro de Registo de Receitas de Psicotrópicos e Estupefacientes	23
d) Mapa de Registo de Movimento de Antibióticos.....	23
VI. ATENÇÃO FARMACÊUTICA	24
6.1 Pressão Arterial.....	24
6.2 Índice de Massa Corporal (Peso e Altura).....	25
6.3 GLICEMIA.....	25
VII. RECOMENDAÇÕES FINAIS.....	26
VIII. DEFINIÇÕES.....	26
IX. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	27

ABREVIATURAS

Av.	Avenida
ANARME, IP	Autoridade Nacional Reguladora de Medicamentos, IP
DAP	Departamento de Aprovisionamento
DCI	Denominação Comum Internacional
DT	Direcção Técnica
DTC	Direcção Técnica Chefe
DTF	Director Técnico da Farmácia
FARMAC	Farmácias de Moçambique
FNM	Formulário Nacional de Medicamentos
IMC	Índice de Massa Corporal
MSPM	Medicamentos Sem Prescrição Médica
MPF	Manual de Procedimentos para Farmácia
PAS	Pressão Arterial Sistólica
PAD	Pressão Arterial Diastólica
PEPS	Primeiro a Expirar, Primeiro a Sair
POP	Procedimento Operacional Padrão
PVF	Preço de Venda a Farmácia
PVP	Preço de Venda ao Público
REPF	Regulamento do Exercício da Profissão Farmacêutica
S.A.	Sociedade Anónima
VC	Venda a Crédito
VD	Venda a Dinheiro



I. INTRODUÇÃO

A FARMÁCIAS DE MOÇAMBIQUE, S.A. é uma empresa que exerce a sua actividade em todo território nacional, com farmácias distribuídas na Zona sul, Centro e Norte.

O Manual de Boas Práticas de Farmácia destina-se a orientar farmacêuticos e técnicos de farmácia na execução das suas actividades, promovendo a uniformização das práticas profissionais, a melhoria contínua da qualidade dos serviços e o uso seguro e racional dos medicamentos. Tem como finalidade estabelecer um conjunto de princípios, normas e procedimentos que regulam o exercício da actividade farmacêutica no contexto das farmácias em Moçambique, assegurando que todos os serviços prestados aos utentes sejam realizados com rigor técnico-científico, segurança, ética e um forte compromisso com a promoção da saúde pública. Adicionalmente, reforça a importância da responsabilidade profissional, da integridade, do atendimento humanizado e da gestão eficiente dos recursos e processos dentro da farmácia, garantindo assim uma prestação de serviços de excelência.

Promover a saúde e bem-estar dos moçambicanos através da disponibilização de medicamentos e produtos de saúde de qualidade, assegurando o acesso equitativo, a prioridade nos medicamentos essenciais e o seu uso racional.

a) Objectivos Principais

1. Estabelecer normas e procedimentos operacionais que garantam a qualidade, a segurança e a eficácia dos serviços farmacêuticos prestados à comunidade.
2. Promover a prática farmacêutica ética e responsável, assegurando o cumprimento da legislação vigente e das orientações regulatórias nacionais.
3. Uniformizar e padronizar os processos internos das farmácias, incluindo o armazenamento, dispensa, aconselhamento, gestão de stocks e controle de qualidade.
4. Garantir o uso seguro e racional do medicamento, apoiando os utentes com informação clara, adequada e baseada em evidências.
5. Reforçar o papel clínico do farmacêutico, incentivando a prestação de serviços farmacêuticos integrados, como acompanhamento terapêutico, rastreios, educação em saúde e farmacovigilância.
6. Assegurar a melhoria contínua da qualidade, promovendo avaliação periódica, formação contínua e adopção de melhores práticas.
7. Fortalecer a confiança do público nas farmácias como unidades de saúde essenciais,

acessíveis e integradas no sistema de cuidados.

b) Requisitos Gerais das Instalações nas Farmácias de Moçambique

As instalações devem assegurar condições adequadas de higiene, segurança, acessibilidade e funcionalidade, conforme definido na legislação moçambicana.

1. Áreas Funcionais das Farmácias de Moçambique

1.1 Área de Atendimento ao Público

- Deve ser ampla, arejada, bem iluminada e de fácil acesso para todos os utentes, incluindo pessoas com mobilidade reduzida.
- O balcão de atendimento deve garantir atendimento individualizado, privacidade e confidencialidade nas orientações farmacêuticas.
- Deve existir espaço para espera, com condições de conforto e higiene.
- Os produtos expostos ao público devem estar de acordo com a legislação, restringindo o acesso a medicamentos sujeitos a receita médica.
- Deve ser afixada de forma visível a identificação da farmácia, horário de funcionamento, nome do Director Técnico e informação relevante aos utentes.

1.2 Armazém

Deve dispor de estantes organizadas e identificadas.

- Separação física para medicamentos sujeitos a controle especial.
- Frigoríficos para medicamentos termolábeis com monitorização e registo da temperatura em intervalos regulares (se aplicável).
- Área destinada a medicamentos devolvidos, vencidos ou suspeitos, devidamente identificada e com acesso controlado.

1.3 Área de Testagem Privada (quando aplicável)

- Espaço reservado para a prestação de serviços como rastreios, administração de vacinas e aconselhamento clínico.
- Deve assegurar total privacidade, higiene e condições adequadas para a realização destes serviços.
- Disponibilizar ponto de água, material de primeiros socorros e equipamentos necessários.

1.4 Gabinete do Director Técnico

- Espaço destinado à gestão técnica, arquivo documental e registos obrigatórios.
- Deve garantir confidencialidade e organização dos documentos relacionados com a actividade da farmácia, incluindo procedimentos operacionais, registos de controlo e inspecção.

1.5 Instalações Sanitárias com Vestiários

- Pelo menos uma instalação sanitária para funcionários, adequada, limpa e de fácil acesso.

1.6 Copa

- Área de apoio destinada apenas aos colaboradores para o consumo de pequenas refeições.
- Deve estar separada das áreas técnicas, sem contacto com armazenamento ou dispensa de medicamentos.

1.7 Segurança e Acessibilidade

- Acesso facilitado para todos os utentes, incluindo pessoas com mobilidade reduzida.
- Uso obrigatório de extintores e sinalização adequada.
- Iluminação adequada em todas as áreas e fontes de energia estáveis.
- Rotas de evacuação claramente sinalizadas.

II. HIGIENE E LIMPEZA

A higiene e a limpeza correspondem ao processo de remoção de poeiras, resíduos de emulsões gordurosas e outras partículas ou substâncias que possam comprometer a qualidade do ambiente de trabalho. Este processo é realizado através da aplicação de agentes químicos, métodos mecânicos ou acções térmicas, efectuadas numa periodicidade previamente definida. A limpeza abrange todas as superfícies fixas, tanto verticais como horizontais, bem como os equipamentos permanentes existentes nas diversas áreas da farmácia.

O principal objectivo é garantir um ambiente seguro, higiénico e adequado à prestação de serviços farmacêuticos, assegurando que o fluxo de pessoas, materiais e equipamentos decorra de forma organizada e sem riscos de contaminação. Para tal, torna-se imprescindível aplicar critérios de classificação das áreas internas e externas, que orientem os procedimentos de limpeza, definindo a frequência necessária, as técnicas apropriadas e os produtos a utilizar.

Este conjunto de requisitos é essencial para manter padrões elevados de qualidade, segurança e conformidade com as boas práticas regulamentadas para as farmácias.

Segundo o nº 3 do artigo 65 do R.E.P.F, “as farmácias, juntamente com os seus funcionários, devem manter-se permanentemente em estado de maior asseio e higiene”.

2.1 Área de Atendimento aos Utentes

Por se tratar de uma área com maior risco de transmissão de infeções, a limpeza da sala de atendimento deve ser realizada diariamente, garantindo condições adequadas de higiene e segurança para utentes e colaboradores. Esta área deve ser limpa pelo menos duas vezes por dia, e deve possuir uma caixa de lixo destinada exclusivamente ao lixo não orgânico.

O balcão de atendimento deve ser higienizado frequentemente com pano limpo e solução à base de álcool, assegurando a remoção de poeiras e microrganismos. As prateleiras onde são armazenados os medicamentos devem manter-se permanentemente limpas e isentas de poeira, devendo os produtos ser retirados sempre que necessário para permitir uma limpeza completa.

Os equipamentos eletrónicos, como o computador e o teclado, devem ser limpos com materiais adequados, seguindo procedimentos que evitem danos e promovam a desinfecção adequada.

As sacolas destinadas aos utentes devem permanecer organizadas e localizadas ao lado do balcão de atendimento, facilitando o seu uso e permitindo um fluxo de atendimento eficiente e ordenado.

2.2 Área Interior (Área Restrita – Não Acessível ao Público)

A área interior, constituída pelo armazém, sanitários, vestiário e copa, é uma zona de acesso restrito destinada exclusivamente aos colaboradores. A limpeza destes espaços deve ser realizada com o propósito de garantir condições permanentes de asseio, segurança e organização. A higienização deve seguir o grau de criticidade de cada área e estar alinhada com o cronograma mensal de limpeza definido pela Direção Técnica.

Todas as superfícies e estruturas da farmácia devem permanecer limpas, incluindo paredes, tecto, portas, ventiladores (se aplicável), instalações sanitárias e o escritório. A manutenção adequada destas áreas contribui para um ambiente de trabalho seguro, organizado e em conformidade com as boas práticas exigidas pelas normas regulamentares aplicáveis às farmácias.

Tabela 1. Frequência de Limpeza

ÁREA	DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA DE LIMPEZA
Área de Atendimento	Limpeza de balcões, chão, mobiliário e vitrines.	Diária
Área Técnica	Limpeza das superfícies, bancadas, equipamentos.	Diária
Armazém / Armazenamento	Atenção especial a prateleiras e pisos.	Semanal (mínimo) e limpeza adicional quando necessário
Área de Serviços Clínicos	Limpeza profunda e desinfecção de superfícies.	Após cada atendimento e limpeza diária
Gabinete Técnico	Limpeza de mesas, cadeiras e equipamentos.	Diária
Instalações Sanitárias	Limpeza e desinfecção rigorosa.	Múltiplas vezes ao dia
Área de Resíduos	Gestão cuidadosa para evitar contaminação.	Conforme necessidade e normativa de biossegurança
Corredores e Áreas Comuns	Garantir circulação limpa e segura.	Diária

Limpeza Geral

Uma vez por mês, sugerir a equipe que se organize para a realização de uma limpeza geral, observando todos os itens anteriormente descritos. A farmácia deve estar bem protegida contra entrada de insetos e roedores, para isso deve-se manter certificado de dedetização sempre dentro da validade.



III. DIRECÇÃO TÉCNICA DA FARMÁCIA

A Direcção Técnica é a estrutura responsável pelo planeamento, coordenação e supervisão de todas as actividades inerentes ao exercício da actividade farmacêutica no estabelecimento, garantindo o cumprimento rigoroso das normas legais, técnicas e deontológicas em vigor. Compete ao Director Técnico da Farmácia (DTF) assegurar a qualidade e a segurança dos actos farmacêuticos, bem como a adequada gestão técnico-operacional da farmácia.

Embora a execução das operações financeiras esteja a cargo do sector de Contabilidade, é da responsabilidade da Direcção Técnica da Farmácia garantir a verificação dos fechos diários e a conformidade da informação relativa às vendas realizadas através dos diferentes meios de pagamento tais como: POS, numerário (CASH) e créditos, assegurando que todos os valores são devidamente registados, controlados e comunicados para efeitos de gestão interna e auditoria.

Segundo o artigo 81 do R.E.P.F (Deveres do Director Técnico da Farmácia), Cabe ao DTF:

- a) Assumir a responsabilidade pela execução de todos os actos farmacêuticos praticados na farmácia, cumprindo-lhe respeitar e fazer respeitar os regulamentos referentes ao exercício da profissão farmacêutica e às boas práticas de farmácia;
- b) Prestar ao público esclarecimentos quanto ao modo de utilização dos medicamentos, vacinas e outros produtos biológicos e de saúde para uso humano, principalmente tratando-se de tóxicos perigosos;
- c) Manter os medicamentos e substâncias medicamentosas em bom estado de conservação, de modo a serem fornecidos nas devidas condições de pureza e eficácia;
- d) Promover para que, na farmácia, sejam observadas as boas condições de higiene e de segurança;
- e) Prestar a sua colaboração às entidades oficiais e promover as medidas destinadas a manter um aprovisionamento suficiente de medicamento, vacinas e outros produtos biológicos e de saúde para uso humano;
- f) Garantir que sejam cumpridas as boas práticas de farmácia;
- g) Promover o uso racional dos medicamentos.

IV. ORGANIZAÇÃO DA FARMÁCIA

A organização adequada de uma farmácia é um elemento fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados, reforçar a imagem do estabelecimento, facilitar o processo de dispensa de medicamentos e promover o bem-estar e a segurança dos utentes.

Por serem estabelecimentos especializados na preparação, manipulação, armazenamento e dispensa de medicamentos, as farmácias devem dispor, consoante o seu nível e enquadramento legal, das seguintes áreas:

- a) Área de atendimento ao público;
- b) Área de armazenamento;
- c) Gabinete do Director Técnico;
- d) Instalações sanitárias com vestiário;
- e) Zona de recolhimento (quando aplicável);
- f) Copa ou refeitório;
- g) Laboratório de preparação de manipulados (quando aplicável).

As instalações devem estar equipadas com estantes, prateleiras e estrados adequados, de modo a garantir a correcta conservação dos produtos, evitar a humidade e impedir o contacto directo dos medicamentos com o piso.

4.1 Organização de Medicamentos, Vacinas, Produtos Biológicos e Cosméticos

Os medicamentos devem estar organizados de forma correcta:

- Arrumados nas prateleiras por ordem do formulário nacional ou pela indicação terapêutica. Cada medicamento deve ter um lugar estabelecido na prateleira;
- Dispor os medicamentos de acordo com a regra PEPS, isto é, primeiro a expirar, primeiro a sair;
- Ao receber nova remessa de medicamentos sempre verificar a validade dos mesmos (12 meses);
- Os medicamentos conservados em frascos, deve-se assegurar que os recipientes estejam vazios antes de acrescentar novos, para evitar que se acumulem medicamentos vencidos ou com prazo de validade próximo do vencimento no fundo.
- As caixas de medicamentos que forem abertas devem ser riscadas, indicando a violação, a quantidade existente anotada, para não haver erros na contagem de stock.

4.2 Organização de Medicamentos com Prazo Curto e Expirados

4.2.1 Produtos com Prazo Curto

Para garantir a adequada gestão dos produtos com prazo de validade reduzido e prevenir perdas por expiração, devem ser observados os seguintes procedimentos:

1. Elaboração da Lista de Produtos com Validade Inferior a 6 Meses

Deve ser produzida e actualizada regularmente uma lista contendo todos os produtos



cujo prazo de validade seja inferior a seis meses, permitindo o acompanhamento activo e a tomada de decisões atempadas.

2. Aplicação da Regra PEPS (Primeiro a Expirar, Primeiro a Sair)

A organização do estoque deve seguir rigorosamente o princípio PEPS, assegurando que os produtos com data de validade mais próxima sejam os primeiros a ser dispensados.

3. Critério de Aceitação de Produtos no Fornecimento

A farmácia não deve receber produtos com menos de 12 meses de validade, excepto quando existir autorização formal da Direcção Técnica - Chefe.

4. Identificação de Prateleira para Produtos com Validade Curta

Deve ser identificada uma prateleira ou secção específica, visível e de fácil acesso, destinada à colocação de produtos com prazo de validade reduzido, de modo a facilitar o seu escoamento antes da expiração.

5. Transferência para Farmácias com Maior Rotatividade

Sempre que aplicável, deve-se identificar outras farmácias ou unidades com maior rotatividade de vendas, a fim de transferir os produtos com validade mais curta, otimizando o consumo e evitando perdas.

4.2.2 Produtos expirados

1. Retirada de Produtos das Prateleiras

No final de cada mês, todos os produtos que apresentem 30 dias ou menos de prazo de validade devem ser retirados imediatamente das prateleiras e removidos da área de exposição ao público.

2. Armazenamento na Zona de Quarentena

Após a retirada, os produtos devem ser colocados na zona de quarentena, um espaço específico, separado e devidamente fechado, destinado ao armazenamento de produtos próximos da data de expiração.

Nesta zona, os produtos permanecem até ao fim do prazo de validade ou até que se encontre uma solução para o seu escoamento.

3. Escoamento e Registo de Produtos Não Consumidos

Caso os produtos não sejam escoados dentro do período de quarentena, deve ser preenchida a Lista de Produtos Expirados e comunicada de imediato a Direcção Técnica - Chefe (DTC).

4. Conteúdo Obrigatório da Lista de Produtos Expirados

A lista dos medicamentos ou produtos farmacêuticos expirados deve conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- Nome do produto;
- Quantidade existente;
- Data de entrada na farmácia;
- Prazo de validade;

- Número da guia de remessa ou factura;
- Nome do fornecedor;
- Observações (motivo que levou à expiração).

A lista deve ser acompanhada da factura de aquisição requisitada ao departamento de finanças e administração e aprovisionamento e logística, para efeitos de controlo, auditoria e posterior tramitação administrativa.

Segundo o nº1 do artigo 65 do R.E.P.F, " Nas farmácias não devem encontrar-se produtos em mau estado de conservação, cujo prazo de validade tenha expirado ou que, por outra razão, não devem ser fornecidos ao público".

NOTA 1: A RESPONSABILIDADE DOS PRODUTOS QUE EXPIRAM NA FARMÁCIA É IMPUTADA AO DTF.

4.3 Placas e Documentos Obrigatórios

Todas as farmácias devem ter as placas e os seguintes documentos obrigatórios:

- a) Dentro da farmácia, num local bem visível ao público e, deve constar:
 - O nome e categoria do Director Técnico da Farmácia, tal como se encontre na Caderneta de Registo de Nota Pública Farmacêutica;
 - O alvará da farmácia;
 - A relação nominal;
 - A taxa de actividade económica; e
 - O livro de reclamação.

- b) No exterior do edifício/Farmácia, deve constar a placa de "FARMÁCIA" de preferência em letreiro iluminado de modo a facilitar a sua identificação e visibilidade no período nocturno.

V. GESTÃO, CONTROLO E DIPENSA DE MEDICAMENTOS

5.1 Requisição de Medicamentos, Vacinas, Produtos Biológicos e Cosméticos

A requisição é o processo de solicitação destinado a reconstituir o stock de medicamentos, assegurando que a farmácia dispõe dos produtos necessários para satisfazer a procura. O cálculo da requisição deve considerar o histórico de consumo, as quantidades anteriormente pedidas e a existência ou não de ruturas de stock no período precedente.

A elaboração da requisição é da responsabilidade do DTF, através do sistema informático, em articulação com o Departamento de Aprovisionamento e Logística (DAP) e com o DTC. O processo deve cumprir as seguintes etapas:

1. Realizar o inventário de stock da farmácia.
2. Calcular as necessidades mensais, quinzenais ou semanais, consoante o padrão de consumo.
3. Identificar os fornecedores dos medicamentos e produtos necessários.
4. Seleccionar apenas produtos vendáveis, com boa rotatividade e sem risco de expirar o prazo de validade.
5. Elaborar a requisição por fornecedor no sistema informático.
6. Enviar a requisição ao DAP e ao DTC para validação e seguimento.

As requisições podem ser elaboradas:

- Mensalmente;
- Quinzenalmente;
- Semanalmente;
- Emergência.

NOTA 2: O PROCESSO DE SELECÇÃO E REQUISIÇÃO DOS PRODUTOS, É DA INTEIRA RESPONSABILIDADE DO DTF.

5.2 Requisição de Medicamentos Manipulados

A requisição deve seguir os passos acima descritos no **Item 5.1**. Ao enviar a requisição ao DAP, o mesmo irá coordenar com a UPMM e a DTC para validação.

5.3 Recepção de Mercadoria (Medicamentos e Produtos Afins) na Farmácia.

Os medicamentos ou produtos afins a serem recebidos nas farmácias devem ser acompanhados pela Guia de Remessa/Factura devidamente preenchida pelo fornecedor. O agente encarregado pelo transporte deverá entregar à farmácia esta documentação junto com os volumes correspondentes (caixas seladas). Entretanto, no primeiro acto de recepção o farmacêutico/técnico de farmácia responsável deve verificar na presença do transportador que:

- Os volumes encontram-se intactos;
- O nº de volumes corresponde à quantidade indicada na guia de remessa/factura com o físico;
- Confrontar se o preço estampado corresponde ao que vem na guia de remessa/factura;
- Observar se os prazos de validade encontram-se dentro da normativa (produtos com menos de 12 meses só podem ser recebidos com autorização do DTC);
- Observar se não há indício de alteração das propriedades organolépticas (produtos com sinais de alteração não devem ser recebidos).

O duplicado da Guia de Remessa/Factura deverá ser devolvido ao fornecedor. Caso sejam identificadas discrepâncias ou indícios de violação dos volumes, deverá ser registada a respectiva observação e o facto comunicado de imediato ao DTC.

5.4 Armazenamento

Depois de conferida a encomenda e completada a documentação, os medicamentos e produtos afins recebidos devem ser imediatamente e correctamente arrumados nas prateleiras seguindo a regra em vigor.

A organização dos medicamentos em espaço pré-estabelecido, a fim de obter segurança e rapidez na retirada, sem esquecer a regra **PEPS**.

O local de armazenamento deve ser:

- Bem ventilado;
- Sem humidade (entre 40 e 70%);
- Seguro e sem iluminação solar directa;
- A temperatura deve estar sempre entre 15°C e 30°C.

Se há variações além dessas é necessário o controlo por meio de ar-condicionado, ventiladores, entre outros.



ATENÇÃO: Verificar nas embalagens a que temperatura o medicamento deve ser armazenado (forma de conservação). Alguns necessitam de baixas temperaturas, ou seja, deverão ser conservados na geladeira com o controlo periódico da temperatura.

Observação: Após o armazenamento dos medicamentos nas prateleiras, deve-se fazer periodicamente a inspeção visual dos produtos (mudança de cor, cheiro, consistência, presença de partículas, manchas, turvação, etc). Com a finalidade de facilitar a observação rigorosa dos medicamentos, à procura de possíveis alterações de conservação devido a factores diversos.

É terminantemente proibida a entrada na farmácia de qualquer medicamento que não pertença à empresa, sob pena de responsabilidade disciplinar e legal.

Segundo o número 1 do artigo 50 da Lei 12/17 de 8 de setembro, Lei do Medicamento, considera-se crime de furto nos termos da lei:

- a) *A Subtração fraudulenta ou desvio doloso de medicamento, vacinas e outros produtos de uso humano;*
- b) *O uso de meios fraudulentos para utilização de medicamento, vacinas e outros produtos de uso humano.*

5.5 Inventário Mensal

O processo de inventário mensal, é o conjunto de várias actividades consecutivas, com vista a garantir o controlo de stock e auxiliar no planeamento das compras:

1. Aquisição da planilha de contagem no sistema informático;
2. A contagem física do stock;
3. Introdução do inventário no sistema informático;
4. Análise dos movimentos de stock durante um período definido baseado na informação do sistema informático;
5. Valorização do inventário no Excel, actualizar a data de validade caso o produto tenha expirado;
6. Envio do inventário ao Departamento de Finanças e Administração e Aprovisionamento e Logística.

O inventário também deve ser feito quando o responsável da farmácia está prestes a gozar a licença disciplinar.

NOTA 3: OS RESULTADOS DO INVENTÁRIO SÃO DA INTEIRA RESPONSABILIDADE DO DTF.

5.5.1 Inventário de Entrega

Ao assumir a responsabilidade pela **Farmácia**, é essencial que cada colaborador receba formalmente todos os medicamentos, documentos e patrimônios.

Este inventario inclui:

- Medicamentos controlados e comuns;
- Documentos operacionais e regulatórios;
- Equipamentos, mobiliário e demais bens da farmácia.

Observação: O profissional que assumiu a responsabilidade tem o dever de responder com clareza e segurança sobre os itens sob sua responsabilidade, especialmente em casos de inspecção ou qualquer eventualidade.

5.6 Atendimento ao público

O bom atendimento ao público deve primar pela qualidade e excelência. Atrair clientes não depende somente de técnicas de marketing e vendas, mas também da forma como ele é recebido e tratado em uma farmácia. Para ter um atendimento ao público com sucesso, para garantir um atendimento ao público de excelência, apresentamos os dez mandamentos fundamentais que todo profissional de farmácia deve seguir:

1. Cumprimente o Seu Cliente e Coloque se a sua Disposição

Cumprimentar é uma regra de disciplina e educação. Faça isso sempre e sem esforço!
Procure saber como o cliente está e em que o pode ajudar.

2. Escute com Atenção a Preocupação do Cliente, Ofereça Soluções e Demonstre Competência Técnica

Esteja sempre actualizado, capacitado e com conhecimento técnico sobre as terapêuticas, os medicamentos e as interações medicamentosas. Caso não exista o medicamento na sua farmácia consulta os colegas das outras farmácias da empresa.

3. Registe a Venda Efectuada no Sistema e dê Informação ao Cliente Sobre a Posologia Correcta do Medicamento

O profissional na Farmácia está na linha da frente de relacionamento, deve ser merecedor da confiança. É imprescindível ter atenção, paciência e compreensão.

4. Mantenha um Bom Relacionamento com os Colegas de Trabalho e um Ambiente de Trabalho Limpo e Asseado

Ser um agente desenvolvedor da equipe é importante. O profissional de farmácia deve ter condições de treinar quem trabalha com ele. Estabelecimentos que lidam com atendimento ao público precisam ter um clima organizacional excelente.

5. Seja Educado e Prestativo para os Colegas e os Clientes

Não faça e não incentive fofoca. Mantenha um relacionamento respeitoso. Todo colaborador deve sentir-se parte da equipe do chefe e respeitá-lo. Informe ao chefe/equipa sobre comentários, expectativas, eventos ocorridos com os clientes.

6. Cultive uma Atitude Positiva e Envolver-se Activamente na Vida da Empresa

Encare os desafios com optimismo, valorize o seu trabalho e contribua de forma consistente para o sucesso colectivo.

7. Seja Flexível e Colaborador nas Actividades Institucionais

Assuma tarefas que extrapolam a sua função quando for necessário. Cumpra as normas explícitas e implícitas da empresa.

8. Aprenda a Vender e a Comunicar-se Bem com os Clientes

Quando um cliente vai comprar medicamento e acha caro, cabe a quem está atendendo usar técnicas de vendas para convencê-lo ou oferecer alternativas, para não perder a venda. Faça venda agregada de produtos.

9. Atenda Bem os Clientes, Não Especule os Preços de Venda ao Público

O profissional de farmácia deve ser empático e simpático. Torne-se inesquecível para o cliente e não criminoso.

10. Mantenha a Aparência Impecável.

Isso significa uniformes e sapatos muito limpos, unhas cortadas, dentes cuidados, mãos limpas, cabelos adequados, ou seja, uma imagem condizente ao exercício da sua função.

5.7 Dispensa de Medicamentos

A dispensa de medicamentos é feita segundo o artigo 34, da Lei 12/2017 de 8 de setembro,



Lei do Medicamento, que diz:

- 1. O medicamento, vacinas, produtos biológicos e de saúde, só podem ser vendidos e dispensados ao público mediante a apresentação de uma receita ou prescrição médica.*
- 2. Exceptuam-se do disposto no número anterior, o medicamento, vacinas, produtos biológicos e de saúde classificados de venda livre.*
- 3. É obrigatório a prescrição pela Denominação Comum Internacional, abreviadamente designado por DCI;*
- 4. Cabe à entidade que superintende a área de saúde promover o uso do DCI em todas as prescrições;*
- 5. Compete à entidade que superintende a área de saúde fixar as normas de prescrição de medicamento, vacinas, produtos biológicos e de saúde.*
- 6. A prescrição de estupefacientes e psicotrópicos ou outros equiparados obedecem ao regime previsto em legislação própria.*
- 7. O profissional envolvido na dispensa obedece as instruções médicas das prescrições, garante a entrega do medicamento, vacinas, produtos biológicos e de saúde em bom estado de conservação e qualidade e, instrui o paciente para a sua correcta utilização.*

a) Dispensa de Medicamentos Sem Prescrição Médica

No caso da DISPENSA DE MEDICAMENTOS/PRODUTOS FARMACÊUTICOS SEM PRESCRIÇÃO MÉDICA (MSPM), o profissional de farmácia deve:

- Questionar o doente sobre os sintomas/sinais e em quanto tempo apresenta os sintomas, ou motivo da compra do medicamento;
- Questionar sobre outros problemas de saúde manifestados pelo doente e os medicamentos que toma;
- Oferecer outros serviços farmacêuticos (atenção farmacêutica como, peso, medição da tensão arterial, etc.);
- Encaminhar o utente a unidade sanitária sempre que necessário.
- Fidelização do cliente, assegurando a sua plena satisfação, de modo a consolidar a farmácia como a sua marca de eleição e a promover a recomendação dos seus serviços a terceiros.

b) Dispensa de Psicotrópicos e Estupefacientes

Os psicotrópicos e estupefacientes são dispensados segundo uma prescrição médica,

que deve-se ter em conta os procedimentos legais, previstos na Lei 3/97 - LEI DE PSICOTRÓPICOS E ESTUPEFACIENTES – de 13 de março, artigo 18, nº. 2, que diz:

1. *As receitas deverão conter o nome e endereço do médico prescrevente, o número de inscrição na Associação e, em caracteres indelévels, o nome, morada, sexo, idade, número do bilhete de identidade ou da cédula pessoal do doente ou do proprietário do animal a que se destinar, bem como o nome genérico ou comercial do medicamento, a dosagem, a quantidade global, a posologia e o tempo de tratamento, a data e a assinatura do médico,*

NOTA 4:

- *Não poderá ser aviada a receita, quando tiver decorrido dez dias sobre a data de emissão, nem poderão ser fornecidos mais de uma vez, com base na mesma receita, substâncias ou preparados... (nº. 3, Artigo 19, Lei 3/97 de 13 de março).*
- As receitas deverão ser arquivadas em pastas de arquivos, de prazo não superior a cinco anos.

5.8 Comprovativo de Compra e Venda

Sempre que se efectua a dispensa do medicamento ou produto farmacêutico, o profissional de farmácia deve disponibilizar ao utente o comprovativo de venda, documento/recibo que comprova a venda de medicamentos e todos outros produtos existentes na farmácia e deve ser processado no sistema informático, ou de forma manual em caso de falta do mesmo.

No recibo de VENDA A DINHEIRO (V.D.) e de VENDA A CRÉDITO (V.C.) deve constar:

- Data;
- Nome do paciente ou entidade;
- Nuit se aplicável;
- Nome do medicamento;
- Quantidade;
- Dosagem;
- Preço unitário e preço total;
- Código de confirmação, se aplicável;
- Carimbo com o nome da farmácia;
- Carimbo "PAGO";
- Assinatura do utente/cliente e do técnico atendente.

NOTA 5: A DESOBEDIÊNCIA DOS PASSOS ACIMA DESCRITOS É RESPONSABILIZADA AO PROFISSIONAL DE FARMÁCIA ATENDENTE NOS TERMOS DO REGULAMENTO INTERNO. PARA TODAS AS VENDAS A CRÉDITO, DEVEM SER RESPEITADOS OS

PROCEDIMENTOS DE ACORDO COM AS ORIENTAÇÕES EMANADAS NOS DOCUMENTOS QUE SERÃO PREVIAMENTE ENVIADOS AS FARMÁCIAS, REFERENTES A CADA CLIENTE CONTA CORRENTE (EMPRESAS QUE LEVANTAM MEDICAMENTOS A CRÉDITO)

a) Livro de Registo de Receitas Normais

Ao fazer a dispensa de medicamentos mediante a prescrição/receita médica, deve-se fazer o preenchimento imediato no livro REGISTO DE RECEITAS NORMAIS. As informações necessárias que devem ser retiradas da prescrição/receita são as seguintes:

- N^o. de ordem;
- Dias;
- Prescrições (a descrição do medicamento prescrito);
- Quantidades;
- Importâncias (preço de venda ao público);
- Nome e morada dos facultativos;
- Nome e morada dos clientes.

NOTA 6: O livro deve estar sempre actualizado.

b) Livro de Registo de Psicotrónicos e Estupefacientes

Quando se faz a recepção de psicotrónicos e estupefacientes é obrigatório o preenchimento do LIVRO DE REGISTO DE PSICOTRÓPICOS E ESTUPEFACIENTES da seguinte forma:

Cabeçalho

- Nome genérico do medicamento;
- Forma farmacêutica;
- Unidade/Dose;
- N^o. FNM.

Movimento de Entradas

- Data;
- N^o. do documento;
- Quantidade;
- Proveniência;
- País de origem.

NOTA 7: Estes dados são preenchidos a tinta vermelha.

Movimento de Saídas

- Data;
- Nº. do documento;
- Quantidade;
- Destino.

Stock

- Data;
- Quantidade.

c) Livro de Registo de Receitas de Psicotrópicos e Estupefacientes

Quando se efectua a dispensa de psicotrópicos e estupefacientes é obrigatório o preenchimento do LIVRO DE REGISTO DE RECEITAS DE PSICOTRÓPICOS E ESTUPEFACIENTES da seguinte forma:

- Nº. de ordem;
- Dias;
- Designação;
- Quantidade do medicamento;
- Importâncias;
- Nome e moradas dos facultativos;
- Nome e moradas dos clientes.

NOTA 8: O livro deve estar sempre actualizado.

d) Mapa de Registo de Movimento de Antibióticos

Quando se efectua a dispensa de antibióticos é obrigatória o preenchimento do MAPA DE REGISTO DE DE MOVIMENTO DE ANTIBIOTICOS da seguinte forma:

- Nome da farmácia /Endereço/ Nome do DTF/ Cademeta e Contacto.
- Descrição do produto;
- Quantidade inicial;
- Quantidade recebida;
- Quantidade dispensada;
- Quantidade existente.

NOTA 9: O mapa deve ser preenchido durante o Inventário Mensal e enviado trimestralmente a ANARME, IP com dados actualizados de todas entradas e saídas do trimestre.



VI. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

A Atenção Farmacêutica é uma prática que tem como principal finalidade melhorar a qualidade de vida do paciente que faz ou não uso de medicamentos. Além de otimizar o tratamento farmacológico e prevenir problemas relacionados ao uso de medicamentos. A atenção farmacêutica é o componente da prática profissional onde o farmacêutico interage directamente com o paciente para atender suas necessidades relacionadas aos medicamentos.

A atenção farmacêutica é um processo de assistência ao paciente, lógico, sistemático e global, que envolve três etapas:

- a) Análise da situação das necessidades do paciente em relação aos medicamentos;
- b) Elaboração de um plano de seguimento, incluindo os objectivos do tratamento farmacológico e as intervenções apropriadas; e
- c) A avaliação do seguimento para determinar os resultados reais no paciente.

O profissional de farmácia está voltando a cumprir o seu papel perante a sociedade, corresponsabilizando-se pelo bem-estar do paciente e trabalhando para que este não tenha sua qualidade de vida comprometida por um problema evitável, decorrente de uma terapia farmacológica. Além da humanização profissional, há também aspectos relacionados ao ambiente do atendimento para se realizar a Atenção Farmacêutica.

O profissional de farmácia deve prestar assistência farmacêutica aos pacientes oferecendo os seguintes serviços se necessário:

- Medição de dados vitais (pressão arterial, pulsação);
- Determinação de parâmetros antropométricos (índice de massa corporal);
- Medição de parâmetros bioquímicos (glicemia);
- Dispensa de ARV's. (Em farmácias identificadas para prestar estes serviços)

6.1 Pressão Arterial

É a pressão que o sangue exerce sobre as paredes das artérias.

➤ Pressão arterial sistólica (PAS)

"Pressão máxima", se refere à pressão do sangue no momento que o coração se contrai para impulsionar o sangue para as artérias.

➤ Pressão arterial diastólica (PAD)

"Pressão mínima" ocorre no início do ciclo cardíaco e se refere à capacidade de relaxamento do coração.

Parâmetros da pressão arterial

- Os valores de pressão arterial em indivíduos acima de 18 anos classificam-se em:
- **Ótima:** PAS: 120 / PAD: 80
- ✓ **Normal:** PAS: 129 / PAD: 85
- ✓ **Limitrofe:** PAS: 130-139 / PAD: 86-89
- **Hipertensão estágio 1:** PAS: 140-159 / PAD: 90-99
- **Hipertensão estágio 2:** PAS: 160-179 / PAD: 100-109
- **Hipertensão estágio 3:** PAS: 180 / PAD: 110
- **Hipertensão sistólica isolada:** PAS: = 140 / PAD: < 90.

NOTA 10: A pressão arterial deve ser medida idealmente no período da manhã e em jejum, antes de tomar qualquer remédio.

6.2 Índice de Massa Corporal (Peso e Altura)

Os principais objectivos são:

- Estabelecer o diagnóstico
- Avaliar o estado nutricional ou de saúde
- Estabelecer o excesso de gordura no nosso corpo

O cálculo do peso ideal é feito utilizando a fórmula $IMC = \text{peso} / (\text{altura} \times \text{altura})$.

- ✓ **Abaixo do peso** ————— Abaixo de 18.4
- ✓ **Peso normal** ————— 18.5 - 24.9
- ✓ **Sobrepeso** ————— 25.0 - 29.9
- ✓ **Obesidade Grau I** ————— 30.0 - 34.9
- ✓ **Obesidade Grau II** ————— 35.0 - 39.9
- ✓ **Obesidade Grau III** ————— Acima de 40

6.3 GLICEMIA

A glicemia corresponde a quantidade de glicose "açúcar" no sangue.

Valores de referência da glicemia

Para a maioria dos indivíduos saudáveis, os níveis de açúcar no sangue normais são as seguintes:

- ✓ **Entre 4,0 a 6,0 mmol / L (72 a 108 mg / dl) quando em jejum.**
- ✓ **Até 7,8 mmol / L (140 mg / dL) 2 horas depois de comer.**

VII. RECOMENDAÇÕES FINAIS

Este Manual de Procedimentos Operacionais Padrão foi elaborado para garantir a uniformidade, segurança e qualidade dos serviços prestados em todas as farmácias da rede.

Aos Farmacêuticos e Técnicos de Farmácia:

Cumpram rigorosamente os procedimentos aqui descritos, assegurando o bem-estar e a segurança dos utentes.

Lembrem-se de que a observância destas normas reforça a credibilidade da profissão e da nossa empresa.

Mantenham uma postura ética, responsável e alinhada com as boas práticas de farmácia e com a legislação vigente.

Contribuam para a melhoria contínua dos processos, comunicando sugestões ou necessidades de actualização deste manual.

O sucesso da nossa missão depende do empenho, dedicação e profissionalismo de cada um de nós.

VIII. DEFINIÇÕES

Acto Farmacêutico: são acções realizadas durante a prestação de serviços farmacêuticos, ou fora deles, com o objectivo de contribuir para a prevenção de doenças, a promoção e recuperação da saúde, e para o bem-estar dos pacientes;is como pesquisa, produção, armazenagem, distribuição, transporte e dispensa de medicamentos, alimentos especiais, cosméticos, imunobiológicos, insumos e correlatos.

Dispensa de medicamentos, vacinas e produtos biológicos: acto que consiste na entrega dos mesmos, em bom estado de conservação e qualidade, para fins de tratamento, diagnóstico ou prevenção, obedecendo às instruções médicas das prescrições e, prestando aconselhamento sobre o modo correcto de utilização.

Farmácia: estabelecimento de dispensa e de comercialização a retalho de especialidades farmacêuticas, apósitos, correlatos, próteses e ortóteses e de manipulação de fórmulas ou preparações magistrais e preparações galénicas oficiais, compreendendo igualmente a actividade de dispensa e atendimento privativo de unidade hospitalar ou de Centro de Saúde.

Farmacovigilância: é a ciência e actividades relacionadas com a detecção, avaliação, compreensão e prevenção das reacções adversas ou qualquer outro problema relacionado com medicamentos, vacinas e produtos biológicos