



Planejamento Estratégico Empresarial



Conselho Federal de Farmácia

Comfar

Comissão de Farmácia do CFF

Organizar é preciso

Quando falamos em organização, sempre, resolvemos deixar para amanhã ou para a próxima semana. Isto acontece, em casa; com nossa saúde; em sua empresa ou no local em que trabalhamos. Você já notou como é difícil achar um par de meias na gaveta, quando estamos com pressa? E a academia? “Na segunda-feira, começo”, dizemos. O regime, nem se fala. E a empresa? Aquele documento que desapareceu!

Estes exemplos nos levam, cada vez mais, à procura de ferramentas que deixam a nossa vida mais organizada.

Neste segundo encarte, a Comfar (Comissão de Farmácia) do Conselho Federal de Farmácia vem contribuir para que você, farmacêutico, possa implantar em sua empresa ou na qual você trabalha uma ferramenta que vai ajudar a mantê-la organizada. Esta ferramenta já é conhecida pela maioria dos empresários, mas nem todos a colocam em prática. Nosso objetivo, na revista “Farmácia Brasileira”, é tirar você da “zona de conforto” e promover uma melhoria na empresa.

Organizar, sempre, foi necessário, mas atualmente a organização é imprescindível para a sobrevivência de qualquer empresa e para a sua permanência no mercado. Esta ferramenta, denominada 5S, traz vários benefícios para a empresa. Vamos, também, fazer comentários sobre o Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ), Boas Práticas de Manipulação em Farmácia (BPMF) e sugerir alguns procedimentos que você deve ter em sua empresa e utilizá-los como ferramentas para atingir a satisfação de seu cliente, tornando a sua empresa mais eficiente.

Ferramenta 5S

Objetivos do programa 5S

Baseado em sua própria elaboração, o Método 5S visa a combater eventuais perdas e desperdícios nas empresas. É importante a alteração no comportamento e atitudes dos colaboradores e a conscientização dos integrantes sobre os conceitos e de como eles devem ser usados, o que facilita a implantação do programa. Cada fase é intimamente ligada à outra, sendo, também, um pré-requisito para a consolidação da fase seguinte.

Conceitos e planejamento

De acordo com o conceito japonês, pode-se eliminar o desperdício e, conseqüentemente, o custo extra, também, nestas cinco fases.

1º S SEIRI SENDO DE UTILIZAÇÃO

Conceito:

“Separar o útil do inútil, eliminando o desnecessário”.

Também, pode ser interpretado como Senso de Utilização, Arrumação, Organização, Seleção. Nesta fase, o trabalho começa a ser colocado em ordem, para que só se utilize o que for realmente necessário e aplicável. É essencial saber separar e classificar os objetos e dados úteis dos inúteis da seguinte forma:

- O que é usado sempre (todos os dias): colocar próximo ao local de trabalho.
- O que é usado quase sempre (uma a duas vezes na semana): colocar próximo ao local de trabalho.
- O que é usado ocasionalmente: (uma a duas vezes ao mês) colocar um pouco afastado do local de trabalho.
- O que é usado, raramente, mas necessário: colocar separado, em local determinado.
- o que for desnecessário: deve ser reformado, vendido ou eliminado, pois ocupa espaço necessário e atrapalha o trabalho.

Vantagens:

- Reduz a necessidade e gastos com espaço, estoque, armazenamento.
- Facilita o trabalho interno, o arranjo físico, o controle de material.
- Evita a compra de produtos em duplicidade.
- Aumenta a produtividade da farmácia e das pessoas envolvidas.
- Traz maior senso de humanização, organização, economia, menor cansaço físico e maior facilidade de operação.

2º S SEITON

SENSO DE ARRUMAÇÃO

Conceito:

“Identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar objetos facilmente”.

Também, pode ser definido como senso de ordenação, de classificação. O objetivo é identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar facilmente o que precisa e a visualização seja facilitada.

Nesta fase, é importante:

- Padronizar as nomenclaturas.
- Usar rótulos e cores vivas para identificar os objetos, seguindo um padrão.
- Guardar objetos diferentes, em locais diferentes.
- Expor visualmente os pontos críticos, tais como extintores de incêndio, locais de alta voltagem, partes de máquinas que exijam atenção, etc.
- Determinar o local de armazenamento de cada objeto.
- Não deixar objetos ou móveis no meio do caminho, atrapalhando a locomoção no local.

Vantagens:

- Menor tempo de busca de documentos e materiais de trabalho.
- Menor necessidade de controles de estoque e produção.
- Facilitar a execução do trabalho no prazo.
- Evita a compra de materiais e produtos desnecessários ou repetidos.
- Maior racionalização do trabalho, menor cansaço físico e mental.
- Melhor disposição dos móveis e equipamentos.
- Facilitação da limpeza do local de trabalho.

A ordenação eficiente do material de trabalho deve ser implantada com uma nomenclatura padronizada e divulgada dos arquivos, pastas, documentos, salas, estoques e etc. além da indicação correta do local de estocagem. As pessoas devem saber onde procurar cada coisa, quando necessário e todos devem seguir as regras. A idéia principal, nesta fase, é: “Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar”.

3º S SEISO

SENSO DE LIMPEZA

Conceito:

“Manter um ambiente sempre limpo, eliminando as causas da sujeira e aprendendo a não sujar”.

Também, pode ser definido como senso de zelo.

Cada pessoa deve saber a importância de estar em um ambiente limpo e dos benefícios de ambiente com a máxima limpeza possível. O ambiente limpo em uma farmácia traduz qualidade e segurança.

O desenvolvimento do senso de limpeza proporciona:

- Maior produtividade das pessoas, evitando o retrabalho.
- Evita perdas e danos de materiais e produtos.

Para isto, é importante que o pessoal tenha consciência e habitue-se a:

- Procurar limpar os equipamentos, após o seu uso, para que o próximo a usar encontre o limpo.
- Aprender a não sujar e eliminar as causas da sujeira.
- Definir responsáveis por cada área e sua respectiva função.
- Manter os equipamentos, ferramentas e etc., sempre na melhor condição de uso possível.
- Cuidar para que se mantenha limpo o local de trabalho, dando atenção para os cantos e teto, debaixo de móveis, pois, ali, se acumula muita sujeira.
- Dar destino adequado ao lixo, quando houver.

4º S SEIKETSU

SENSO DE SAÚDE E HIGIENE

Conceito:

“Manter um ambiente de trabalho sempre favorável à saúde e à higiene”.

Também, pode ser definido como senso de asseio e integridade. Higiene é manutenção de limpeza e ordem. Quem exige qualidade, cuida. Em um ambiente limpo, a segurança é maior. Quem não cuida bem de si mesmo, não pode fazer ou vender produtos e serviços de qualidade em saúde. O pessoal deve ter consciência da importância desta fase, tomando um conjunto de medidas:

- Ter os três S's previamente implantados.
 - Capacitar o pessoal para que avalie se os conceitos estão sendo aplicados realmente e corretamente
 - Eliminar as condições inseguras de trabalho, evitando acidentes ou manuseios perigosos;
 - Humanizar o local de trabalho numa convivência harmônica.
 - Difundir material educativo sobre a saúde e higiene.
 - Respeitar os colegas como pessoas e como profissionais.
- Ter a empresa limpa e asseada requer gastos com sistema e materiais de limpeza.

Requer manutenção da ordem, da limpeza e principalmente disciplina. Cada membro da equipe deve ter consciência da importância de se trabalhar num local limpo e organizado.

As vantagens são:

- Melhor segurança e desempenho do pessoal.
- Prevenções de danos à saúde dos que convivem no ambiente.
- Melhor imagem da empresa internamente e externamente.
- Elevação do nível de satisfação e motivação do pessoal para com o trabalho

Outras medidas importantes e úteis, nesta fase, são colocar avisos ou instruções para evitar erros nas operações de trabalho. Quando importantes, os avisos devem ser vistos à distância, bem destacados.

5º S SHITSUKE

SENSO DE AUTODISCIPLINA

Conceito:

“Fazer dessas atitudes um hábito, transformando os 5s's num modo de vida”.

Atitudes importantes:

- Usar a criatividade no trabalho, nas atividades.
- Melhorar a comunicação entre o pessoal no trabalho.
- Compartilhar visão e valores, harmonizando as metas.
- Treinar o pessoal com paciência e persistência.

De tempos em tempos, aplicar os 5s's para avaliar os avanços.

A autodisciplina requer a consciência e um constante aperfeiçoamento de todos no ambiente de trabalho.

Com o tempo, a implantação do programa traz benefícios:

- Reduz a necessidade constante de controle.
- Facilita a execução de toda e qualquer tarefa/operação.
- Evita perdas oriundas de trabalho, tempo, utensílios e etc.
- Traz previsibilidade do resultado final de qualquer operação.

Dicas para a prática do método 5S:

Dê atenção a tudo que estiver dentro de seu ambiente de trabalho, para que todos possam separar o útil do inútil.

Algumas perguntas podem ser elaboradas para direcionar o processo:

1. O que pode ser jogado fora e o que deve ser guardado?
2. O que pode ser útil para outro setor?
3. O que pode ser consertado?
4. É possível trabalhar de forma mais econômica, racionalizando o tempo?

Sistema de Garantia da Qualidade

Farmácia com Manipulação

Objetivo:

A empresa deve possuir um Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ) que incorpore:

- Boas Práticas de Manipulação em Farmácias (BPMF);
- Procedimento da qualidade;
- Procedimento operacional padrão. O Sistema de Garantia de Qualidade para manipulação de fórmulas deve assegurar que produtos e serviços estejam dentro dos padrões de qualidade exigidos pelas normas vigentes, totalmente documentados e monitorados.

BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO EM FARMÁCIA (BPMF)

Introdução

É muito importante que a empresa tenha um Manual de Boas Práticas de Manipulação apresentando as diretrizes para o gerenciamento da qualidade e deve abordar no mínimo:

- OBJETIVOS
- CONDIÇÕES GERAIS
- RECURSOS HUMANOS E ORGANIZAÇÃO
- INFRA-ESTRUTURA
- MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS.
- LIMPEZA E SANITIZAÇÃO
- MATÉRIAS-PRIMAS E MATERIAIS DE EMBALAGEM
- MANIPULAÇÃO
- CONTROLE DE QUALIDADE
- MANIPULAÇÃO DE ESTOQUE MÍNIMO
- CONTROLE DE QUALIDADE DO ESTOQUE MÍNIMO
- ROTULAGEM E EMBALAGEM
- CONSERVAÇÃO E TRANSPORTE
- DISPENSAÇÃO

PROCEDIMENTO DA QUALIDADE

Definição:

O procedimento é uma forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

Nota 1: Procedimentos podem ser documentados ou não

Nota 2: Quando um procedimento é documentado, o termo "procedimento escrito" ou "procedimento documentado" é freqüentemente usado. O documento que contém um procedimento pode ser chamado de "documento de procedimento".

Benefícios de sua implantação:

- As ações e atividades são conhecidas, controladas e padronizadas e, desta forma, podem atender os resultados requeridos pela empresa;
- Promove uma consciência coletiva para a importância das atividades a serem realizadas;
- Assegura a rastreabilidade e a repetibilidade;
- Agiliza e aumenta a capacidade gerencial para a tomada de decisões;
- Proporciona uma comunicação interna padronizada e objetiva;
- Melhora o relacionamento da organização com os seus ambientes interno e externo;
- Contribui para a autoconfiança e profissionalismo dos colaboradores, já que os mesmos estão certos do processo a ser seguido;
- Proporciona uma visão da abordagem dos processos - um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo;

- Minimiza perdas e erros na execução de atividades e facilita a identificação deste ao longo do processo;
- Com o uso, é possível identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados, como um sistema, e, assim, contribuir para eficácia e eficiência da organização no sentido desta atingir os seus objetivos;
- A documentação permite a comunicação do propósito e a consistência da ação;
- Possibilita oportunidades de melhorias e promove necessidade de treinamento.

Citaremos abaixo alguns exemplos de procedimentos de atividades e processos em farmácia com manipulação

- Procedimento de Planejamento da Qualidade;
- Procedimento de Análise Crítica pela Direção;
- Procedimento de Controle de Documentos e Registros;
- Procedimento de Auditoria Interna;
- Procedimento de Gestão de Dispositivos de Medição e Monitoramento;
- Procedimento de Controle de Produto Não - conforme;
- Procedimento de Análise e Melhoria do Sistema de Garantia da Qualidade;
- Procedimento de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

Definição:

É a descrição pormenorizada de técnicas e operações a serem utilizadas na farmácia, visando a proteger e a garantir a preservação da qualidade das preparações manipuladas e segurança dos manipuladores.

Citaremos abaixo alguns exemplos de POPs

- POP de Limpeza e sanitização das áreas, equipamentos e utensílios;
- POP de Higiene;
- POP de Aquisição de Matéria-Prima e Material de Embalagem;
- POP de Recebimento de Matéria-Prima e Material de Embalagem;
- POP de Estocagem de Matéria-Prima e Material de Embalagem;
- POP de Diluição Geométrica;
- POP: Manipulação de Sólidos;
- POP de Encapsulamento;
- POP de Inspeção Inicial;
- POP de Rastreabilidade;
- POP de Inspeção Final;
- POP para Peso Médio.
- POP para Recontagem;
- POP de Rotulagem;
- POP para Manipulação de Semi-sólidos;
- POP para transporte.

Farmácia com Manipulação Homeopática

Existem vários aspectos imprescindíveis em relação à Homeopatia e aos medicamentos. Sendo assim, as Boas Práticas de Manipulação de preparações homeopáticas, em farmácias, determina com rigor os procedimentos de manipulação destes medicamentos.

É dever do farmacêutico homeopata respeitar as padronizações técnicas, bem como os princípios e conceitos da Homeopatia. Os Procedimentos Operacionais Padrões em farmácias com manipulação homeopática devem prever as condições mínimas para assegurar que as preparações estejam dentro dos padrões de qualidade exigidos.

Citaremos abaixo os procedimentos *imprescindíveis* na farmácia com manipulação homeopática:

- POP: Limpeza da área de homeopatia;
- POP: Limpeza e higienização de embalagens e acessórios para homeopatia;
- POP: Preparação de soluções hidroalcoólicas;
- POP: Preparação de matrizes homeopáticas;
- POP: Preparação para obtenção de formas farmacêuticas derivadas;
- POP: Preparação da trituração;
- POP: Preparação de matriz LM;
- POP: Preparação de medicamento homeopático líquido;
- POP: Preparação de medicamento homeopático glóbulo;
- POP: Manipulação de Auto isoterápico (quando aplicável)
- POP: Manipulação de medicamento em dose única;
- POP: Preparação de medicamento LM;
- POP: Preparação de medicamento homeopático pelo método Korsakov;
- POP: Controle de qualidade em homeopatia;
- POP: Rastreabilidade de matriz;
- POP: Rotulagem de medicamentos.

Farmácia Comunitária sem Manipulação (drogaria)

Citaremos abaixo alguns procedimentos e sistemas a serem adotados em farmácia comunitária:

- **CONTROLE DE ESTOQUE** – Toda empresa precisa controlar rigidamente seu estoque, entrada e saída. Farmácia possui milhares de itens. Portanto, é necessário um *software* exclusivo para esse gerenciamento.
- **CONTROLE BANCÁRIO** – É imprescindível ter um rígido controle diário das contas bancárias.
- **CONTROLE DE COMPRAS** – É bom ter controle do que compra para controlar os pagamentos, senão estoura o fluxo de caixa (cuidado com as promoções dos fornecedores).

- **CONTROLE DE VENDAS** - Toda farmácia tem que saber o que vende, por período, por dia, por semana, por mês e por ano. Deve levar em consideração a sazonalidade dos produtos.
- **CONTROLE DO CAIXA** – Tem que controlar toda a entrada e saída, monitorar a diferença e cobrar do responsável.
- **FLUXO DE CAIXA** – Importantíssimo para saber quando comprar e que valor pode se comprar para não ter dificuldades nos pagamentos.
- **RECEBIMENTO DE MERCADORIA** - É muito importante ter todas as etapas bem descritas.
- **CONTROLE DE COMBUSTÍVEL** – Controlar consumo do combustível dos veículos de uso na empresa.
- **CONTROLE DE PSICOTRÓPICOS** – Diário e de acordo com a Portaria 344/97 e suas alterações.
- **CONTROLE DO PRAZO DE VALIDADE** – Para evitar vencimentos nas prateleiras.
- **CONTROLE DA FOLHA DE PAGAMENTO**
- **CONTROLE DE PAGAMENTO DE IMPOSTOS** – Fazer agenda anual de pagamento de impostos e guardar bem os comprovantes.
- **QUADRO DE DOCUMENTOS**. – Acessível à fiscalização.
- **QUADRO DE AVISOS** – Para funcionários e clientes.
- **CADASTRO DE CLIENTES** – Com os dados do cliente
- **PADRONIZAÇÃO DE ATENDIMENTO** – De telefone e pessoalmente.
- **UNIFORME PADRONIZADO** para todos os colaboradores da empresa.
- **AGENDA DIÁRIA** – Com uma agenda diária seus serviços renderão bem mais.
- **SERVIÇOS FARMACÊUTICOS** – Devem ser todos documentados (Atenção Farmacêutica – acompanhamento farmacoterapêutico – controle de hipertensão – controle de diabetes – controle da obesidade e outros).
- **APLICAÇÃO DE INJETÁVEIS** – fazer um POP para a aplicação de injetáveis.

Enfim, sabemos que existem muitos outros procedimentos e Procedimentos Operacionais Padrões (POPs) que poderiam ser citados, aqui, mas a nossa intenção é despertar em você, farmacêutico empresário ou que trabalhe em alguma empresa, a necessidade de implantar esta ferramenta. Fica como sugestão observar e fazer cumprir todos os procedimentos em acordo com normas vigentes.

Referência bibliográfica

- www.anvisa.gov.br
- Manual de Boas Práticas - Associação Paulista de Farmacêuticos Homeopatas
- NBR ISO 9001:2000

A Comfar (Comissão de Farmácia) do CFF se coloca à disposição para tirar dúvidas dos leitores, passar novas informações do assunto tratado, bem como aceita sugestões para novas matérias. O assunto do próximo encarte será sobre GESTÃO DE PESSOAS.

E-mails para contato



amilsonalvares@yahoo.com.br



magakishi@terra.com



pzaine@terra.com.br

Integrantes da Comfar:
Conselheiro Federal Amilson Álvares (TO),
Margarete Akemi Kishi (SP)
e José Elizaine Borges (GO).

Comfar
Comissão de Farmácia do CFF

comfar@cff.org.br