



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

<b>Formando/a:</b>	Francisco Reis
<b>Ação:</b>	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
<b>Módulo:</b>	10159 – Gestão do processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde
<b>Formador/a:</b>	Margarida Mamede
<b>Data:</b>	01/09/2023

#### **Objetivos**

- Identificar e operacionalizar o processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde.

#### **Conteúdos**

- Gestão de encomendas
  - Encomendas diárias com base no Inventário ou em produtos vendidos
    - Verificação de média de vendas, históricos e quantidades
    - Introdução de condições comerciais ou bónus
  - Encomendas manuais
  - Encomendas suspensas
  - Encomendas tipo
  - Encomendas instantâneas
  - Encomendas via verde
- Receção de encomendas
  - Consulta de encomendas
    - Por rececionar
    - Em receção
  - Agrupar e rececionar
- Utilização dos sistemas de informação na gestão de encomendas
- Realização de encomendas via B2B
- Receção automática da encomenda

A UFCD 10159 - Gestão do processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde é fundamental para a formação de técnicos auxiliares de Farmácia. A formação foi ministrada pela experiente formadora Margarida Mamede e abordou vários temas essenciais para a gestão eficiente do processo de encomendas nesse contexto específico.

Durante a UFCD, aprofundi o meu conhecimento adquirido na UFCD 10161 - Gestão de stock na farmácia, ministrada pela formadora Marta Pinto, onde já tínhamos abordados, os fatores externos que podem



influenciar a gestão de stocks, como a entrada de novos produtos no mercado, o surgimento de novos medicamentos com prescrição médica, campanhas promocionais e sazonalidade. Os fatores internos, como o espaço de armazenamento disponível (que pode exigir o aluguer de um armazém e recursos humanos adicionais para a reposição de stock ou a aquisição de um robô), a disponibilidade económica (que pode originar um empate de capital) e a capacidade negocial (que pode depender da dimensão do negócio).

Na UFCD 10159, adquiri conhecimentos valiosos sobre os desafios enfrentados na gestão de stocks, especialmente na busca pelo equilíbrio entre oferta e procura, no momento da realização das encomendas.

Um dos conceitos explorados foi [o Princípio de Pareto](#), sobre o qual realizei um trabalho de pesquisa. Princípio que se baseia na ideia de que a maioria dos resultados é originada por uma minoria de causas. Ao aplicarmos esse princípio à gestão de stocks, podemos identificar os itens mais importantes ou impactantes e direcionar os nossos esforços para garantir a disponibilidade desses produtos essenciais.

Outro conceito relevante é a análise ABC, que classifica os produtos em diferentes categorias. As três categorias são A, B e C e dão uma indicação da importância de um item para a empresa. Se um item tem uma contribuição baixa para o desempenho da empresa, esse será classificado como um item C. Quando o item, entretanto, tem um movimento rápido com um alto impacto, esse será classificado como um item A.

A classificação XYZ é utilizada para categorizar medicamentos e produtos de saúde com base na importância. Essa classificação consiste em três classes: X, Y e Z. A classe X engloba medicamentos e produtos de saúde que possuem alternativas similares disponíveis. A ausência desses produtos não representa um perigo imediato para o paciente, pois existem outras opções disponíveis. A classe Y engloba medicamentos e produtos de saúde que também possuem alternativas similares, porém a falta deles pode representar um risco para a segurança do paciente. No entanto, ainda existem opções terapêuticas alternativas. Já a classe Z engloba medicamentos e produtos de saúde que não possuem alternativas disponíveis. A falta desses produtos é considerada crítica e representa um risco significativo para a segurança do paciente.

A determinação de indicadores de gestão é crucial para monitorizar o desempenho e a eficácia do processo de encomendas. Entre os indicadores relevantes estão o perfil de venda, o histórico de vendas, a disponibilidade financeira e outros indicadores que permitem avaliar a taxa de rotação, a taxa de cobertura, a taxa de rutura e o percentual de nível de serviço. Esses indicadores oferecem uma visão abrangente do desempenho do processo de encomendas, permitindo identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas.

Aprendi que, depois de todos esses conceitos, a gestão de encomendas abrange diversos tipos que devem ser considerados para um processo eficiente. Entre eles, temos:

As encomendas diárias, geradas consoante os níveis de stock máximo e mínimo. O sistema informático elabora uma proposta de encomenda tendo em conta os produtos que atingiram o stock mínimo estabelecido. É apresentada uma lista de produtos a encomendar ao fornecedor indicado como preferencial na ficha do produto.

As encomendas manuais, são geralmente realizadas pela direção técnica/gestão que reúne com os representantes dos laboratórios (delegados comerciais). Estas encomendas são realizadas com base no que se considera que a farmácia necessita e com base nas condições comerciais, nomeadamente descontos ou bonificações que os laboratórios oferecem

As encomendas suspensas são realizadas com base na redução da procura/necessidade de um produto. Pode também ser feita com base em informações recebidas pelo Infarmed ou DGS sobre o produto. Pode resultar de uma proposta de encomenda que pode ser aprovada ou suspensa pelo operador.



As encomendas tipo são feitas por calendário. O utilizador pode criar uma ou várias encomendas de determinados produtos, com data de geração pré-definida e visando satisfazer diferentes tipos de necessidades.

As encomendas instantâneas são feitas conforme os pedidos e necessidades dos utentes em situações de inexistência ou necessidade de reforçar o stock de um determinado produto.

As encomendas de reforço, são feitas por previsão do consumo esperado. A encomenda de reforço é gerada a pedido do utilizador. É ele, quem determina quais os critérios que pretende utilizar para gerar a proposta deste tipo de encomenda, sendo necessário optar entre os produtos mais vendidos ou os de maior faturação, bem como definir qual o período no qual se vai basear a projeção.

As encomendas diretas, este tipo de encomenda permite analisar a duração prevista para uma determinada quantidade de produtos, adquiridos a um Fornecedor.

As encomendas de esgotados, este tipo de encomenda é em tudo semelhante à encomenda diária, distinguindo se pelo facto de apenas incluir produtos esgotados. Essas encomendas visam restabelecer a disponibilidade do item o mais rápido possível.

Por fim, as Encomendas Via Verde realizadas com base na procura de medicamentos constantes da listagem da ANF/DGS/ Infarmed onde são definidos os medicamentos de grande consumo prioritários no fornecimento ao público.

Depois recordamos que atualmente a utilização de sistemas de informação, tema aprofundado na UFCD 10166 - Sistemas Informáticos aplicados à atividade comercial na farmácia, ministrada pela formador João Hall, desempenha um papel fundamental na gestão de encomendas. Muitas empresas, incluindo farmácias, enfrentaram dificuldades por não acompanharem a evolução tecnológica, o que resultou na perda de competitividade e na falta de aproveitamento dos benefícios proporcionados pela utilização desses sistemas. Alguns desses benefícios incluem a otimização da gestão do tempo, a deteção e identificação aprimoradas de falhas, uma gestão financeira mais eficiente, uma gestão de pessoal mais equilibrada e um controlo de estoque em tempo real.

Outro processo abordado foi a receção das encomendas, tema aprofundado na UFCD 10157 - Procedimentos de receção, conferência e armazenamento de medicamentos e produtos de saúde, ministrada pela formadora Marisa Silva, é outra etapa decisiva do processo de gestão das encomendas. Vale ressaltar que uma receção de encomenda inadequada pode resultar em perdas financeiras.

Concluindo, descobri que os sistemas B2B (Business-to-Business) são uma forma de interação comercial entre duas empresas, uma atuando como cliente e a outra como fornecedor. Ao contrário das vendas B2C (Business-to-Consumer), onde geralmente é apenas o comprador quem decide efetuar a compra ou não, nas vendas B2B há múltiplos tomadores de decisão. Isso significa que a decisão pode passar pelo setor comercial, de tecnologia, financeiro e pelos diretores da empresa. Devido à presença de vários influenciadores que precisam ser convencidos, as vendas B2B são mais desafiadoras e demoradas. Por outro lado, as empresas B2C enfrentam o desafio constante de gerir o perfil em constante mudança do consumidor final, especialmente em relação aos seus hábitos e preferências. Nesse sentido, as empresas têm uma natureza mais estável e menos mutável do que as pessoas, e os negócios B2B tendem a seguir essa característica, baseando-se na constância e estabilidade, fundamentadas na confiança mútua.

Em resumo, o curso UFCD 10159 - Gestão do processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde é essencial para técnicos auxiliares de Farmácia. Através do aprendizado de conceitos como Princípio de Pareto, Análise ABC, Classificação XYZ, determinação de indicadores de gestão e utilização de sistemas de informação, somos capacitados para gerir de forma eficiente o processo de encomendas, garantindo a disponibilidade de produtos, otimizando recursos e proporcionando um serviço de qualidade aos clientes. A formadora Margarida Mamede desempenhou um papel fundamental na transmissão desse conhecimento,



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL  
DELEGAÇÃO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO  
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DA AMADORA  
SERVIÇO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DA AMADORA

proporcionando uma experiência enriquecedora e relevante para o desempenho das funções de um técnico auxiliar de Farmácia.

**Palavras-Chave:** Princípio, Pareto, Análise, ABC, Classificação, XYZ, Indicadores, Gestão, Receção, Encomendas