

FICHA DE OCUPAÇÃO	
EIXO: Ambiente e saúde	
SEGMENTO: Saúde	
OCUPAÇÃO: Atendente/Auxiliar de farmácia (CBO: 5211-30 Atendente de farmácia - balconista)	
SUBORDINAÇÃO: Farmacêutico	
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 2	
MACROFUNÇÃO: Serviços farmacêuticos e de gestão à saúde.	
FUNÇÕES PRINCIPAIS	INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES
Apoiar a dispensação de medicamentos em farmácias.	-
Atender ao cliente na comercialização de produtos de higiene pessoal, perfumaria, cosméticos e outros produtos para saúde em farmácias.	Técnico em farmácia e Farmacêutico.
Auxiliar o recebimento, controle, armazenamento e processo de organização do estoque de medicamentos, observando qualidade e validade, saneantes, cosméticos e insumos de produtos para a saúde.	-
Zelar pela limpeza e organizar o espaço da farmácia, seguindo os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).	Técnico em farmácia e Farmacêutico.
Apoiar a logística reversa.	Técnico em farmácia e Farmacêutico.
Apoiar as ações de manipulação de produtos farmacêuticos de acordo com os POPs.	-
Auxiliar a realização de operações farmacotécnicas e a produção de produtos farmacêuticos, cosméticos, da saúde e saneantes.	-
COMPORTAMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado humanizado ao usuário e sua família. • Atuação em equipe multidisciplinar, de forma solidária, cooperativa e pertinente às políticas e às ações da saúde. • Uso racional de água, energia, materiais, insumos e equipamentos. 	

- Geração, segregação e descarte adequado e responsável de resíduos.
- Flexibilidade e resiliência em situações adversas.
- Iniciativa, atenção e responsabilidade na organização e execução do trabalho.
- Proatividade e criatividade na resolução de problemas.
- Respeito à privacidade e aos valores morais, culturais e religiosos do usuário e sua família.
- Respeito ao limite da atuação profissional.
- Prevenção de eventos adversos e mitigação de incidentes.
- Respeito à diversidade no atendimento ao usuário (visão inclusiva, atitude não preconceituosa e sem julgamento moral).
- Inteligência emocional.
- Pensamento investigativo, senso crítico e empreendedorismo.
- Empatia e entendimento das necessidades do usuário.
- Comunicação clara e adequada à compreensão do usuário e sua família.
- Autocuidado/autopercepção.
- Apresentação pessoal e postura profissional.
- Zelo e cuidado com a segurança do trabalho do profissional e com o paciente.

CONHECIMENTOS

- Farmácias: conceitos, forma de organização e funcionamento, produtos comercializados e serviços prestados.
- Saúde, saúde pública, saúde coletiva e suas relações no Sistema Único de Saúde (SUS).
- Atribuições dos profissionais de saúde e do segmento farmacêutico.
- Programa de Benefícios em Medicamentos (PBM).
- Panorama do mercado mundial e brasileiro de medicamentos e correlatos.
- Conceitos de medicamentos, preparação magistral e oficial, forma e fórmula farmacêutica, vias de administração, diferenciação de medicamento, suplementos alimentares, saneantes, produtos para saúde e cosméticos.
- Manual de Boas Práticas e Procedimento Operacional Padrão (POP).
- Leitura e interpretação de receituários, formulário de pedido do cliente, ordem de manipulação, produção e conferência de nota fiscal.
- Substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial e cálculos na dispensação em farmácia.
- Exposição de produtos e *merchandising*.
- Atendimento ao cliente, intercambialidade, Uso Racional de Medicamentos (URM): etapas da assistência farmacêutica e código de defesa do consumidor.
- Principais classes terapêuticas dispensadas em farmácias: medicamentos e anatomofisiopatologias associados.
- Embalagem, rótulo, tarja e bula: finalidade, tipos e especificação.

- Descarte de medicamentos: forma correta de descarte e impactos no meio ambiente.
- Gerenciamento e descarte de resíduos de saúde.
- *Softwares* e aplicativos utilizados em farmácias.
- Atendimento em casos de emergência.
- Composição do corpo humano, microbiologia, parasitologia, patologias relevantes associadas às classes medicamentosas, farmacologia, homeopatia, florais, fitoterapia, cosmetologia, química aplicada à farmácia, incompatibilidades.
- Noções de segurança no trabalho em farmácias.
- Noções de trabalho em equipe.
- Conhecimentos sobre rede de distribuição de medicamentos.
- Técnicas de atendimento para o segmento Saúde.
- Segurança no uso de medicamentos: danos e riscos da administração errada.
- Noções de educação popular.
- Técnicas de comunicação.

MUDANÇAS (TENDÊNCIAS E INOVAÇÕES) NOS FATORES ORGANIZATIVOS E TECNOLÓGICOS

- Aumento da utilização da medicina natural.
- Surgimento de *software* para farmácias.
- Aumento significativo na venda de medicamentos diferentes.
- Farmácias como pequenos centros de conveniência em saúde, bem-estar e qualidade de vida, vendendo não apenas medicamentos, mas diferentes produtos que possam oferecer comodidade aos clientes.
- Farmácias que apostam em conciliar a comodidade do *drive-thru* e, até mesmo, a inserção de artigos de *pet shop* em suas propostas de venda para facilitar a vida do consumidor.
- Novas tecnologias, como nanotecnologia e biologia molecular, para auxiliar a individualização dos tratamentos e, assim, sua manipulação.
- Aumento na indicação por parte de médicos, veterinários e dentistas de remédios manipulados.
- Biossegurança e segurança do paciente.
- Atendimento diferenciado para o uso de medicamentos baseados na nanotecnologia.
- Receituários específicos de biologia molecular.

INFRAESTRUTURA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS FUNÇÕES

- O Atendente/Auxiliar em farmácia pode atuar em farmácias, drogarias e farmácias hospitalares. Não costuma utilizar equipamentos, pois seu trabalho é focado no atendimento ao cliente e em outras atividades que fazem com que o profissional utilize somente sistemas específicos, como o de controle de estoque, entre outros.

NECESSIDADES DE COMPLEMENTO NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL A PARTIR DAS NOVAS DEMANDAS DO SEGMENTO

- Atendimento humanizado para orientação e venda de produtos.
- Sistemas informatizados para controle de estoque e venda de produtos.
- Uso de novas tecnologias para a área farmacêutica.

- Processo de envelhecimento da sociedade.
- Epidemiologia.
- Nanotecnologia.
- Biologia molecular.
- Técnicas de fracionamento e personalização de medicamentos.
- Manipulação de medicamentos.
- Empreendedorismo para farmácias.

CONSIDERAÇÕES SOBRE A OCUPAÇÃO

Os participantes reconheceram que as ocupações “Auxiliar de farmácia”, “Auxiliar de farmácia de manipulação”, “Atendente de farmácia” e “Balconista de farmácia” são formas diferentes e comumente utilizadas para referir-se à mesma ocupação, entretanto, houve uma ressalva com relação ao termo “Balconista de farmácia”. Segundo o grupo, essa terminologia está em desuso. Ressaltaram, ainda, que o profissional Auxiliar de farmácia de manipulação normalmente é contratado como Auxiliar de farmácia. O que diferencia essa ocupação é a realização de um curso de aperfeiçoamento, ou até mesmo, um treinamento interno que o levará a realizar atividades de manipulação, uma vez que não há legislação sobre a atuação desse profissional em manipulação. Apontou-se também a tendência de regulamentação da profissão de Auxiliar/Atendente de farmácia, conforme Projeto de Lei 668/2011, que dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão do Auxiliar de Farmácias e Drogarias. O grupo entende que a aprovação do referido Projeto de lei terá impactos significativos no escopo de atuação desse profissional. O grupo relatou que essa ocupação pode sofrer alterações de acordo com o uso das tecnologias. Por exemplo, o profissional poderá ser substituído na função de atendimento por uma ferramenta on-line de solicitação de medicamentos e fórmulas manipuladas. Por outro lado, uma atividade crucial e que tende a aumentar em termos de complexidade para esse conjunto de ocupações é o controle de estoque do estabelecimento (farmácia).

Outro ponto de destaque que o grupo trouxe foi o novo conceito das drogarias como centros de conveniência, bem-estar e qualidade de vida. Ou seja, são estabelecimentos que vendem não apenas medicamentos, mas diferentes produtos que possam oferecer comodidade aos clientes. Assim, já existem farmácias que apostam em conciliar a comodidade do *drive-thru* e até mesmo a inserção de artigos de *pet shop* em suas propostas de venda para facilitar a vida do consumidor. Diante essa mudança de conceito, o grupo identificou o surgimento da ocupação de Agente de bem-estar, que deverá conhecer mais sobre produtos de bem-estar e estética. Essa mudança também cria oportunidades de treinamentos em vendas. Levantou-se a questão de treinamentos voltados ao *marketing* e à propaganda de diversos produtos, não somente de medicamentos.

Entendem que a manipulação de fórmulas e medicamentos deve ser sempre realizada sob supervisão do farmacêutico, e que para o profissional atuar no nicho de mercado de farmácia de manipulação, deve ter conhecimentos específicos da manipulação. Para tanto, é necessária uma formação mais completa, e o profissional poderá buscar especializações em manipulação de medicamentos e cosméticos para dar conta dessa necessidade. Dessa forma, sugeriu-se uma especialização em farmácia de manipulação para esse profissional (Atendente/Auxiliar de farmácia), o que pode se tornar um diferencial para quem atua nesse setor.

No SUS, a contratação de profissionais com formação técnica em farmácia é realizada de acordo com a disponibilidade de profissionais nas regiões. Para a rede privada, a porta de entrada do profissional Atendente/Auxiliar em farmácia é no varejo em farmácias e drogarias, também levando em consideração a disponibilidade de profissionais por região do Brasil. O Farmacêutico também é contratado para atender no balcão.

Outro fato relatado pelo grupo é a questão de, na prática do mercado de trabalho, o Atendente/Auxiliar

de farmácia ser contratado para atuar realizando atividades do profissional técnico. Dessa forma, conhecimento técnico é primordial.

Constata-se que o mercado busca profissionais cada vez mais completos, que possam atuar em qualquer farmácia, entretanto, com salários que não acompanham sua evolução profissional.