

Curso: Atendente de Farmácia

Carga horária total: 40 horas

Ementa

Estudo introdutório das práticas de atendimento em farmácia, contemplando fundamentos do atendimento ao cliente, comunicação eficaz, noções básicas de farmacologia, ética e legislação farmacêutica. Aborda a gestão de estoque e de produtos farmacêuticos, incluindo organização, armazenamento, controle de validade, controle de lotes, tipos de produtos e procedimentos operacionais de venda e pós-venda. Compreende ainda noções de anatomia e fisiologia, orientações sobre medicamentos, promoção da saúde, atendimento a clientes especiais, desenvolvimento de habilidades interpessoais e importância da atualização profissional contínua.

Objetivo geral

Capacitar o estudante para compreender os fundamentos do atendimento em farmácias, desenvolvendo conhecimentos básicos sobre medicamentos, ética, legislação, organização de produtos, cuidados com a saúde do cliente e práticas profissionais de atendimento, com foco na segurança, na qualidade do serviço, na comunicação clara e no apoio responsável às rotinas do estabelecimento farmacêutico.

Objetivos específicos

- Compreender a importância do atendimento ao cliente em farmácias, considerando acolhimento, escuta, clareza nas informações, confiança e fidelização.
- Identificar conceitos básicos de farmacologia, incluindo farmacodinâmica, farmacocinética, farmacoterapia, toxicologia e classificação dos medicamentos.

- Reconhecer princípios éticos aplicados ao atendimento farmacêutico, como beneficência, não maleficência, autonomia, confidencialidade, justiça, veracidade e fidelidade.
- Conhecer direitos e deveres do atendente de farmácia, observando normas, regulamentações, sigilo, qualidade do atendimento, colaboração com o farmacêutico e zelo pelo ambiente de trabalho.
- Compreender práticas de organização, armazenamento, controle de estoque, validade, lotes, segurança e acesso controlado de medicamentos e produtos.
- Diferenciar tipos de produtos farmacêuticos, incluindo medicamentos de venda livre, medicamentos controlados, produtos de higiene pessoal e cosméticos.
- Aplicar noções de procedimentos operacionais em farmácias, envolvendo venda, conferência, embalagem, orientação ao cliente, pós-venda, reclamações, devoluções e satisfação do cliente.
- Reconhecer noções básicas sobre a estrutura e o funcionamento do corpo humano, relacionando-as aos cuidados com a saúde do cliente.
- Interpretar elementos básicos de prescrições médicas e compreender a importância das orientações sobre dosagem, frequência, via de administração, duração do tratamento, instruções especiais e efeitos colaterais.
- Valorizar ações de promoção da saúde e prevenção de doenças comuns, incluindo higiene, vacinação, alimentação saudável, atividade física, controle do estresse, prevenção de doenças e exames regulares.

- Desenvolver postura adequada no atendimento a idosos e pessoas com deficiências, considerando comunicação acessível, empatia, respeito, autonomia, inclusão e apoio personalizado.
- Desenvolver habilidades interpessoais, como escuta ativa, empatia, comunicação, resolução de conflitos e trabalho em equipe.
- Reconhecer a importância da educação continuada, da participação em cursos e workshops e da atualização permanente para o aperfeiçoamento profissional.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Introdução ao Atendimento em Farmácia

Carga horária: 10 horas

Fundamentos do atendimento ao cliente em farmácias. Importância da experiência positiva, do respeito, da valorização do cliente, da confiança, da fidelização e da redução de conflitos no atendimento. Técnicas de comunicação eficaz, com ênfase em escuta ativa, clareza, objetividade, empatia e assertividade. Conceitos básicos de farmacologia, abrangendo farmacodinâmica, farmacocinética, farmacoterapia e toxicologia. Classificação dos medicamentos por origem, ação terapêutica e forma de uso. Ética e legislação farmacêutica, com abordagem dos princípios de beneficência, não maleficência, autonomia, confidencialidade, justiça, veracidade e fidelidade. Direitos e deveres do atendente de farmácia, incluindo cumprimento de normas, respeito à privacidade, qualidade no atendimento, colaboração com o farmacêutico, organização do ambiente e aperfeiçoamento profissional.

Módulo 2 — Gestão de Estoque e Produtos Farmacêuticos

Carga horária: 10 horas

Controle de estoque em farmácias e sua importância para a segurança, a qualidade dos produtos e a eficiência do atendimento. Organização e armazenamento de medicamentos por classe terapêutica, forma farmacêutica, condições de armazenamento e frequência de uso. Cuidados com temperatura, umidade, luz, rotatividade de estoque, identificação, etiquetagem, verificação de validade, inventário periódico, controle de lotes, rastreabilidade, segurança e acesso controlado. Tipos de produtos farmacêuticos, com distinção entre medicamentos de venda livre e medicamentos controlados, suas características, orientações de uso e exigências de controle. Produtos de higiene pessoal e cosméticos. Procedimentos operacionais em farmácias, incluindo atendimento inicial, verificação de prescrição, conferência, embalagem, orientação ao cliente, finalização da venda, pós-venda, acompanhamento, gestão de reclamações e devoluções, programas de fidelidade, educação contínua do cliente e avaliação de satisfação.

Módulo 3 — Cuidados com a Saúde do Cliente

Carga horária: 10 horas

Noções de anatomia e fisiologia aplicadas à compreensão básica do corpo humano. Estrutura e funções dos principais sistemas corporais, incluindo sistemas esquelético, muscular, nervoso, circulatório, respiratório, digestório, urinário, endócrino e imunológico. Orientações sobre medicamentos e uso correto dos tratamentos. Elementos da prescrição médica, incluindo nome do paciente, nome do medicamento, dosagem, frequência, via de administração, duração do tratamento, instruções adicionais e assinatura do médico. Papel do farmacêutico na interpretação da prescrição, verificação de possíveis riscos e orientação ao paciente. Promoção da saúde e prevenção de doenças comuns, contemplando higiene pessoal e saneamento, vacinação, alimentação saudável, atividade física

regular, controle do estresse, prevenção do tabagismo e do consumo excessivo de álcool, prevenção de doenças sexualmente transmissíveis, detecção precoce e realização de exames regulares.

Módulo 4 — Aperfeiçoamento Profissional

Carga horária: 10 horas

Atendimento a clientes especiais, com foco em idosos e pessoas com deficiências. Comunicação clara, paciente e adaptada às necessidades do cliente. Ambiente acessível e confortável. Apoio na compra e no uso de medicamentos, leitura de rótulos, esclarecimento de dúvidas, atenção à polimedicação e respeito à autonomia. Atendimento a pessoas com deficiências, considerando acessibilidade física, comunicação inclusiva, assistência personalizada e formação da equipe. Desenvolvimento de habilidades interpessoais, incluindo escuta ativa, empatia, reflexão, paráfrase, perguntas clarificadoras, ausência de julgamentos, feedback não verbal, resumo e confirmação do entendimento. Resolução de conflitos no ambiente de trabalho. Atualização e capacitação contínua, com valorização da educação continuada, desenvolvimento de competências, empregabilidade, inovação, participação em cursos e workshops, ampliação do conhecimento técnico, troca de experiências, networking e desenvolvimento de habilidades práticas.