

## Conteúdo Programático

### Gestão da Qualidade na Farmácia Magistral

## Farmacêuticos Gestores

<p style="text-align: center;"><b>Farmacêuticos e Gestores</b></p> <p><b>Módulo 1:</b> Gestão da Qualidade e a RDC nº 214/06 ; 5S's Carga Horária Total = 8h</p> <p><b>1º Momento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetivos do treinamento</li> <li>•Cenário</li> <li>•A RDC - 214</li> <li>•A gestão de um processo de mudança;</li> <li>•O senso de equipe na gestão da qualidade;</li> <li>•O papel do farmacêutico como gestor da RDC-214</li> </ul> <p><b>2º Momento:</b>•Ferramenta: 5S</p>	<p style="text-align: center;"><b>Farmacêuticos e Gestores</b></p> <p><b>Módulo 2:</b> Modelos de Gestão, Auditoria e Auto-inspeções Carga Horária Total = 8h</p> <p><b>1º Momento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•História da Qualidade;</li> <li>•Gestão da qualidade;</li> <li>•Modelos de gestão;</li> <li>•Gestão de pessoas;</li> <li>•Descrição de cargos.2º</li> </ul> <p><b>Momento:</b>•Organograma;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Inspeção e auto-inspeção.</li> <li>•Modelo prático para auto-inspeção.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Farmacêuticos e Gestores</b></p> <p><b>Módulo 3:</b> Liderança e Relacionamento Carga Horária Total = 8h</p> <p><b>1º Momento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Atendimento (clientes internos e externos):</b></li> <li>- Importância do Relacionamento como ferramenta de melhoria contínua;</li> <li>- Código de defesa do consumidor;</li> <li>- Formas de comunicação;</li> <li>- Psicologia do Atendimento;</li> <li>- Monitoramento das necessidades dos clientes;</li> <li>- Interação entre Prescritor / Farmacêutico/ Cliente.</li> </ul> <p><b>2º Momento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Atendimento a reclamações (Procon, ANVISA);</li> <li>•Diagrama de causa e efeito.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Farmacêuticos e Gestores</b></p> <p><b>Módulo 4:</b> Planejamento (PDCA) Carga Horária Total = 8h</p> <p><b>1º Momento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Planejamento (estratégico, Tático e operacional);</li> <li>•PDCA</li> </ul> <p><b>2º Momento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Registros diversos (planejar, gerar, avaliar, agir);</li> <li>•Fluxograma:</li> <li>- Passo a passo de como montar o seu fluxograma;</li> <li>- Como interpretar o fluxograma.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Farmacêuticos e Gestores</b></p> <p><b>Módulo 5:</b> Gestão da RDC-214 e o Processo Magistral Carga Horária Total = 8h</p> <p><b>1º Momento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aquisição e Recebimento (procedimentos e registros):-</b> Especificações Técnicas;</li> <li>- Qualificação e Avaliação Contínua de fornecedores;</li> <li>- Auditorias em Fornecedores;</li> <li>- Recebimento.</li> <li>• <b>Manipulação (procedimentos e registros):-</b> Manipulação de sólidos, semi-sólidos e homeopatia;</li> <li>- Certificados de Análise;</li> <li>- Resultados das Análises realizadas na Farmácia e terceirizadas;</li> <li>- Monitoramento do Ambiente.</li> </ul> <p><b>2º Momento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Medição e Armazenamento (procedimentos e registros):-</b> Controle de Qualidade;</li> <li>- Certificados de Análise;</li> <li>- Resultados das Análises realizadas na Farmácia e terceirizados;</li> <li>- Monitoramento do ambiente.</li> <li>•<b>Procedimentos e Registros:</b></li> <li>- Como montar procedimentos;</li> <li>- Como organizar os registros.</li> </ul>	

## Farmacêuticos e Gestores

### Módulo 6: Aplicação do sistema de gestão da qualidade na farmácia (Macro-fluxo)

Carga Horária Total = 8h

#### 1º Momento:

- Revisão do Manual de Boas Práticas de Manipulação em Farmácias.

#### 2º Momento:

- Macro-fluxo (ações corretivas e preventivas);
- Fechamento.

## Colaboradores

### Laboratoristas - Módulo 1

Carga Horária Total = 12:00h

4h(sábado) e 8h (domingo)

#### 1º Momento – Sábado (Tarde):

- Abertura
- Objetivos do treinamento
- A RDC – 214
- A gestão de um processo de mudança;
- O senso de equipe na gestão da qualidade;
- Código de defesa do consumidor

#### 2º Momento – Domingo (manhã) :

- Importância do Relacionamento como ferramenta de melhoria contínua;
- Formas de comunicação;
- A importância da manutenção na qualidade do ambiente e do produto final.

#### 3º Momento – Domingo (tarde):

- Registros diversos (planejar, gerar, avaliar, agir);
- Ferramenta: 5S

### Laboratoristas - Módulo 2

Carga Horária Total = 12:00h

4h(sábado) e 8h (domingo)

#### 1º Momento – Sábado (Tarde):

- Inspeção e auto-inspeção.
- Modelo prático para auto-inspeção.

#### 2º Momento – Domingo (manhã)

- PDCA;
- Fluxograma:
  - Aquisição e Recebimento.

#### 3º Momento – Domingo (tarde):

- Fluxograma:
  - Manipulação;
  - Medição e Armazenamento.

### Serviços Gerais

Carga Horária Total = 8h

#### 1º Momento:

- Abertura
- Objetivos do treinamento
- A RDC – 214
- A gestão de um processo de mudança;
- A importância da manutenção na qualidade do ambiente e do produto final.

#### 2º Momento:

- Importância do Relacionamento como ferramenta de melhoria contínua;
- Registros diversos (gerar, avaliar, agir);
- Ferramenta: 5S.

### Almoxarifado/Compras

Carga Horária Total = 8h

#### 1º Momento:

- Abertura
- Objetivos do treinamento
- A RDC – 214
- A gestão de um processo de mudança/equipe;
- O papel do administrador no processo de qualidade.

#### 2º Momento:

- Formas de comunicação.
- Importância da comunicação como ferramenta de melhoria contínua
- Registros diversos (planejar, gerar, avaliar, agir);
- Ferramenta: 5S

### Administrativo

Carga Horária Total = 8h

#### 1º Momento:

- Abertura
- Objetivos do treinamento
- A RDC – 214
- A gestão de um processo de mudança;
- Código de defesa do consumidor (noções básicas);
- O papel do administrador no processo de qualidade.

#### 2º Momento:

- Formas de comunicação.
- Importância do Relacionamento como ferramenta de melhoria contínua;
- Registros diversos (planejar, gerar, avaliar, agir);
- Ferramenta: 5S

# Atendentes/Balconistas

Carga Horária Total = 12h  
4h (sábado) e 8h (domingo)

## **1º Momento – Sábado (Tarde):**•Abertura

- Objetivos do treinamento
- A RDC – 214
- A gestão de um processo de mudança;
- O senso de equipe na gestão da qualidade;
- Código de defesa do consumidor.

## **2º Momento – Domingo (manhã):**

- Importância do Relacionamento como ferramenta de melhoria contínua;•Formas de comunicação;
- Psicologia do Atendimento;
- Monitoramento das necessidades dos clientes;

## **•3º Momento – Domingo (tarde):**

- Registros diversos (planejar, gerar, avaliar, agir);
- Ferramenta: 5S