

# INSPEÇÕES E FISCALIZAÇÕES EM *farmácia magistral*

**Procon**

 **Anfarmag**

# APRESENTAÇÃO

Este terceiro *e-book* da série sobre inspeções e fiscalizações reforça as orientações que a Anfarmag tem encaminhado rotineiramente quanto aos procedimentos e condutas para recebimento das fiscalizações de Procon que, com o advento da pandemia, tornaram-se ainda mais constantes no segmento magistral. Detalha informações de condutas pré e pós-inspeção e orienta sobre a documentação necessária a ser preparada e disponibilizada à autoridade fiscalizadora.

Lembre-se de atualizar seus procedimentos internos e treinar a equipe para recebimento e condutas durante a inspeção.

Esteja preparado e boa leitura!

# SUMÁRIO

Introdução .....	4
Fiscalização do Procon nas farmácias de manipulação .....	5
Pós-fiscalização .....	6
Referências .....	9
Anexo I - Informações práticas .....	11

# Introdução

Os Procons são órgãos oficiais locais que atuam em âmbito estadual, distrital e municipal. Foram criados na forma da lei para efetuarem a defesa e proteção dos direitos e interesses dos consumidores. Podem receber nomes diferentes nos vários estados e ter uma posição diferente na estrutura estatal, mas a sigla é sempre Procon.

O Procon possui como atribuições planejar e executar a política de proteção e defesa do consumidor baseada na [Lei Federal nº 8.078/90](#) e atualizações, orientar o consumidor sobre seus direitos, acompanhar e fiscalizar as relações de consumo ocorridas entre consumidores e fornecedores e aplicar as penalidades administrativas correspondentes. As fiscalizações podem ocorrer de forma proativa, com escolha de setores e empresas a serem visitadas, ou de acordo com o atendimento direto à solicitação do consumidor que contatou o órgão e requereu que esta ou aquela empresa seja fiscalizada para constatação de prática presumivelmente ilegal. Quando encontradas irregularidades, sanções são aplicadas de acordo com a lei, e os estabelecimentos podem ser notificados, receber a exigência de apresentação de documentos ou até mesmo ser multados.

Com a recente situação da pandemia de COVID-19, os fiscais têm se atentado à prática de preços abusivos de alguns produtos, como álcool em gel e máscaras de proteção. Entretanto, durante as fiscalizações, é comum os fiscais encontrarem irregularidades, como prazo de validade de produtos expirados, desvios de qualidade, irregularidade de preços entre gôndola e caixa ou falta do valor, ausência de placas contendo informações sobre o farmacêutico responsável e horário de trabalho, licença ou alvará sanitário. A relação das práticas consideradas infrativas pode ser encontrada no [Decreto nº 2.181/97](#) — Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

## Fiscalização do Procon nas farmácias de manipulação

1. A fiscalização se inicia com a identificação dos fiscais por meio de crachá. Geralmente esse trabalho é realizado por uma equipe de no mínimo dois agentes. A fiscalização pode ocorrer em conjunto com a autoridade sanitária local.
2. Todos os funcionários devem estar treinados para receber os fiscais com tranquilidade (veja dicas no Anexo I). Após a confirmação da identificação, o farmacêutico responsável e/ou responsável legal deve(m) ser chamado(s), e igualmente deve(m) receber os fiscais com tranquilidade e transparecer segurança.
3. É recomendável que a farmácia reúna, archive e deixe de fácil acesso as seguintes evidências, incluindo em casos de aumento significativo de preço dos produtos:
  - a. Documentos dos últimos três meses que comprovem a necessidade do aumento (nota fiscal de fornecedores de insumos; horas extras de funcionários; contratação de serviços adicionais; aumento do consumo de energia; eventuais *e-mails* ou trocas de mensagens com fornecedores quando necessitar de alguma negociação de preços etc.).
  - b. Garantir coerência entre eventuais aumentos de preços e estoques de matéria-prima/produtos presentes na empresa. Considerar também a mesma situação quando a farmácia proceder a algum tipo de “prestação de serviço”.
  - c. Certificar-se de que não houve aumento na margem de lucro, que, mesmo com eventual aumento de preço, deve ser igual ou inferior à margem de lucro praticada anteriormente (apesar de o empresário ter liberdade sobre a precificação de seus produtos, é importante lembrar o momento atual de emergência em saúde pública).

- d. Notas fiscais de venda do produto acabado ou de prestação de serviço, demonstrando que não houve a elevação repentina de preço, a não ser devido à contrapartida de gastos.
- e. Expor de forma clara e visível o preço dos produtos, em conformidade com o [Código de Defesa do Consumidor](#). É importante que a farmácia mantenha disponível ao público uma cópia desse código ([Lei nº 12.291/2010](#)).
- f. Salientar processos e fluxos seguidos na rotina das atividades que zelam pela qualidade e segurança dos produtos.
- g. Manter documentação organizada e sempre recorrer ao contador para informar sobre a emissão de nota fiscal ao consumidor.
- h. Manter uma planilha de formação de preços, na qual irá registrar todas as informações dos custos que uma preparação magistral ou oficial apresenta para dar o preço final que a população irá pagar, a fim de sempre manter justificáveis os seus preços.

## **Pós-fiscalização**

Após a inspeção, é importante entender e esclarecer dúvidas. Quando ocorrer uma fiscalização por motivo de denúncia, poderão se informar o tipo de denúncia e o denunciante para que seja possível tomar as devidas ações.

Verificada a ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, os fiscais procedem à aplicação do auto de infração, apreensão, constatação e notificação, e, assim, é instaurado o processo

administrativo sancionatório (Decreto nº 2.181/97; Procon-SP, 2015). As penalidades a seguir podem ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, de forma cautelar, antecedente ou incidente ao processo administrativo:

- Multa;
- Apreensão do produto;
- Inutilização do produto;
- Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- Proibição de fabricação do produto;
- Suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- Suspensão temporária de atividade;
- Revogação de concessão ou permissão de uso;
- Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- Intervenção administrativa;
- Imposição de contrapropaganda.

Os autos são lavrados em impresso próprio, composto de três vias e numeradas tipograficamente pelo fiscal autuante que verificou a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade. Ao receber cópias deles, a assinatura por parte do autuado constitui notificação. Em caso de recusa do autuado em assinar os autos, o fiscal consignará o fato e posteriormente os remeterá ao autuado por via postal com aviso de recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, passando a ter o mesmo valor de notificação.

Constituída a notificação, o autuado possui o prazo de dez dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar defesa, podendo impugnar o processo mediante a apresentação de fundamentos e provas. Caso contrário, o processo administrativo será instruído e julgado. Nesse processo, a apresentação de documentação pode ser solicitada. É importante confirmar a forma de envio da resposta da farmácia para o

Procon (físico/eletrônico).

Ao final do julgamento do processo e tendo sido fixada a multa, o infrator será notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de dez dias ou apresentar recurso. Em caso de provimento do recurso, os valores recolhidos serão devolvidos ao recorrente. Os recursos fora dos prazos não são conhecidos. Se necessário, solicitar prazo para atendimento.

Diante das possíveis adequações ou alterações no processo interno da farmácia, não se esqueça de verificar a necessidade de alterar os POPs e aplicar e registrar treinamentos (novo ou reforço). Observe no Anexo I informações úteis que poderão contar em POP e para treinamento de pessoal.

Em algumas localidades, o Procon disponibiliza um serviço de consulta aos autos de infração e emissão de guias (figura 1). Verifique se o Procon do seu Estado oferece esse recurso para o acompanhamento do processo.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema Procon-SP. No topo, há o logotipo "PROCONSP" em azul e verde, e o texto "Secretaria da Justiça e Cidadania" no canto superior direito. O título principal da página é "Consulta Auto de Infração Lavrado e Emissão de Boleto". Abaixo do título, há uma data de atualização: "(Última atualização: 30/01/2021 20:07:32)". O formulário contém três campos de entrada: "CNPJ / CPF" com o texto "(somente números)", "Nº AUTO DE INFRAÇÃO" com o exemplo "Ex: 00999", e "SÉRIE" com o exemplo "Ex: D1". Um botão "Pesquisar" com um ícone de lupa está localizado abaixo dos campos.

Figura 1: imagem da página do endereço eletrônico que o Procon-SP oferece o serviço de consulta à Autos de infração lavrados e emissão de boletos.

Fonte: <https://sistemas.procon.sp.gov.br/gedoc/>

## Referências

[Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#). Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

[Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997](#). Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

[Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010](#). Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

[Portaria Normativa Procon-SP nº 45, de 12/05/2012](#). Dispõe sobre o processo administrativo sancionatório no âmbito da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP, e dá outras providências.

[Revista da Farmácia](#). **Procon pode, sim, fiscalizar farmácias e drogarias**. Acesso em 22/01/2021.

[SBFFC - Sociedade Brasileira de Farmacêuticos e Farmácias Comunitárias](#). **Procon pode, sim, fiscalizar farmácias e drogarias**. Acesso em 20/01/2021.

<https://jus.com.br/artigos/62745/limites-ao-controle-judicial-das-sancoes-a-plicadas-pelo-procon>, acesso em 28/01/2021.

<https://ascoferj.com.br/noticias/procon-pode-sim-fiscalizar-farmacias-e-drogarias/>, acesso em 28/01/2021.

<https://m2farma.com/blog/procon-fiscalizacao-farmacia/>, acesso em 28/01/2021.

<https://sistemas.procon.sp.gov.br/gedoc/>, acesso em 01/02/2021.

## Anexo I

### Informações práticas

As informações a seguir são de extrema relevância e podem auxiliar farmacêuticos e gestores na capacitação e formação da equipe nas particularidades que envolvem a fiscalização do Procon.

- A farmácia deve estar preparada para lidar com eventuais objeções e capacitar sua equipe para reagir da melhor maneira possível a elas.
- Sempre demonstrar compreensão com o relato do consumidor durante o atendimento.
- É sempre importante esclarecer diferenças entre o setor magistral e os demais setores. Diferentemente da indústria, as farmácias preparam um produto por vez ou, em casos excepcionais, em pequena escala. Isso implica um custo de operação elevado, já que há profissionais especializados dedicados a todas as etapas do processo, que é mais longo.
- Se houver oportunidade durante o atendimento, explicar também que, justamente por não comprar/produzir em escala, não é possível negociar preços tão competitivos quanto os da indústria, já que a compra é realizada em quantidades menores de matérias-primas dos fornecedores.
- É fundamental expor ainda que, durante a crise vivenciada, tem-se observado um aumento muito significativo no preço dos insumos (tendo impacto no valor final do produto).
- É importante também demonstrar para o cliente que a farmácia é,

acima de tudo, um estabelecimento de saúde, no qual os profissionais que ali trabalham estão expostos e dedicados de forma redobrada, justamente quando o restante do país se protege.

- A composição de preços de produtos manipuladas deve ser feita com critério. Confira o curso disponível no site da Anfarmag, na área do Associado em Educação Continuada – Treinamento *On-line*:

**Formação de preços.**

<https://www.webdeskanfarmag.com.br/Forms/WFPrincipal.aspx>

- É importante destacar dois importantes custos dentro da formação dos preços:
  - Custos diretos do produto (como matéria-prima, embalagem e rótulo, que tendem a possuir um custo mais elevado comparado a outros setores, uma vez que são comprados volumes reduzidos, podendo, inclusive, haver variação expressiva de preço, de acordo com a disponibilidade dos fornecedores);
  - Custos de mão de obra (participação de profissionais especializados em todas as etapas na manipulação do produto: recebimento e conferência de matéria-prima, avaliação da prescrição, pesagem fórmula a fórmula, preparo do produto, envase, rotulagem e conferência). Vale ressaltar que as equipes de saúde têm trabalhado de forma intensificada e incansável, muitas vezes com hora extra, podendo o custo de pessoal ser ainda mais significativo.
  - A essas despesas somam-se outros itens que devem ser igualmente considerados na precificação: estrutura física e equipamentos, tecnologia empregada, despesas financeiras, despesas com impostos, custos de estoques e comerciais.



[anfarmag.org.br](http://anfarmag.org.br)