

O crescimento do consultório farmacêutico entre os anos 2017 a 2020 na cidade de Imperatriz-MA

The growth of the pharmaceutical consulting between 2017 and 2020 in the city of Imperatriz-MA

DOI:10.34117/bjdv8n6-105

Recebimento dos originais: 21/04/2022

Aceitação para publicação: 31/05/2022

Geisa Sousa Pessoa

Graduanda do curso de farmácia pela Faculdade de Imperatriz – FACIMP WYDEN

Instituição: Faculdade de Imperatriz – FACIMP WYDEN

Endereço: Av. Prudente de Moraes, s/n, Parque Sanharol, Imperatriz – MA

CEP: 65900-000

Marcos Diego Pereira da Silva

Orientadora, Mestre, Professor do curso de odontologia pela Faculdade de Imperatriz

FACIMP WYDEN

Instituição: Faculdade de Imperatriz - FACIMP WYDEN

Endereço: Av. Prudente de Moraes, s/n, Parque Sanharol, Imperatriz – MA

CEP: 65900-000

E-mail: vanessacoffee73@gmail.com.

RESUMO

O consultório farmacêutico é um espaço onde o farmacêutico pode atender as pessoas preservando a individualidade da consulta. Suas atividades englobam a orientação do paciente sobre como usar medicamentos prescritos, avaliação do conjunto de medicamentos usados pelo paciente quanto a dosagem, horário de consumo e possíveis interações, comunicação com outros profissionais da saúde. O objetivo desse trabalho foi analisar o crescimento do consultório farmacêutico entre os anos 2017 a 2020 na cidade de Imperatriz-MA. O presente trabalho caracterizou-se por um estudo exploratório descritivo com caráter qualitativo, onde também se caracterizou como uma pesquisa de campo. Como instrumentos de coleta de dados foram realizadas entrevistas estruturadas com 05 (cinco) destes gestores, entre os meses de março a abril do ano de 2022. Para a realização da análise de dados dos discursos obtidos das entrevistas com os gestores, foi utilizado o software Qualiquantisoft®, que consiste basicamente em analisar o material verbal coletado em pesquisas que têm depoimentos como sua fonte de informação, extraindo-se de cada um destes materiais obtidos informações, formulado assim o Discurso do Sujeito Coletivo (DCS). Através das análises nos quadros, os resultados apontaram que todos os participantes apontaram que a Assistência Farmacêutica é uma das principais estratégias para o crescimento do consultório farmacêutico, pois proporciona assim uma maior atenção e educação em saúde. Foi ressaltado que quando se adota uma boa política de atendimento torna-se o cliente ainda mais fidelizado nos serviços e produtos dos consultórios farmacêuticos.. Observou-se a importância das tecnologias para um processo mais rápido de atendimento ao cliente, vendas mais fidelizadas e colaboradores mais participativos no âmbito do consultório farmacêutico.

Palavras-chave: consultório farmacêutico, crescimento, farmacêutico.

ABSTRACT

The pharmacist's office is a space where the pharmacist can serve people while preserving the individuality of the consultation. Its activities include patient guidance on how to use prescribed drugs, evaluation of the set of drugs used by the patient regarding dosage, consumption schedule and possible interactions, communication with other health professionals. The objective of this work was to analyze the growth of the pharmaceutical office between the years 2017 to 2020 in the city of Imperatriz-MA. The present work was characterized by a descriptive exploratory study with a qualitative character, which was also characterized as field research. As data collection instruments, structured interviews were carried out with 05 (five) of these managers, between the months of March and April of the year 2022. To carry out the data analysis of the speeches obtained from the interviews with the managers, the software was used Qualiquantisoft®, which basically consists of analyzing the verbal material collected in surveys that have testimonies as their source of information, extracting information from each of these materials obtained, thus formulating the Collective Subject Discourse (DCS). Through the analysis of the tables, the results showed that all participants pointed out that Pharmaceutical Assistance is one of the main strategies for the growth of the pharmaceutical office, as it provides greater attention and health education. customer service makes the customer even more loyal to the services and products of pharmaceutical offices. The importance of technologies was observed for a faster customer service process, more loyal sales and more participative collaborators within the pharmaceutical office.

Keywords: pharmaceutical office, growth, pharmaceutical.

1 INTRODUÇÃO

O consultório farmacêutico é um espaço onde o farmacêutico pode atender as pessoas preservando a individualidade da consulta, o que não seria possível em um local onde transitam outras pessoas e se dispensam medicamentos. Suas atividades englobam a orientação do paciente sobre como usar medicamentos prescritos, avaliação do conjunto de medicamentos usados pelo paciente quanto a dosagem, horário de consumo e possíveis interações, comunicação com outros profissionais da saúde que atendam o paciente para emitir parecer farmacêutico e discutir tratamentos de forma integrada dentre outros (REIS, 2018).

A Atenção Farmacêutica é uma prática que tem como principal finalidade melhorar a qualidade de vida do paciente que faz ou não uso de medicamentos. Além de otimizar o tratamento farmacológico e prevenir problemas relacionados ao uso de medicamentos. A atenção farmacêutica é o componente da prática profissional onde o farmacêutico interage diretamente com o paciente para atender suas necessidades relacionadas aos medicamentos (PERETTA; CICCIA, 2016).

De acordo com números da IQVIA, a farmácia clínica cresceu 7,1% no último ano de 2019, com aumento da importância da cesta de não medicamentos nas vendas totais. Quase 75% do mercado farmacêutico brasileiro estão concentrados em oito Estados, cada um apresenta um perfil de crescimento diferente em São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Paraná, Bahia, Santa Catarina e Goiás. Apesar do avanço do associativismo, as redes ainda têm o domínio de grande parte do mercado (SILVA, 2020).

Este trabalho é importante para o setor acadêmico e profissional, pois alunos, professores e o profissional farmacêutico podem desta forma, conhecer o mundo da farmácia clínica, suas projeções, suas vantagens e benefícios trazidos à empresa e aos usuários, bem como avaliar a sua aplicabilidade na comunidade em geral.

O município de Imperatriz-MA, considerada a segunda maior cidade do estado do Maranhão, possui uma população de 230 mil habitantes segundo censo IBGE (2019) encontra-se localizada às margens do Rio Tocantins. A cidade torna-se um importante acesso logístico, também chamado de “portal da Amazônia”, onde tem a BR-010 como um dos principais acessos a outras grandes regiões. A cidade é considerada também como o segundo polo econômico do estado do Maranhão, ficando atrás somente da capital São Luís, sendo considerado um polo de referência no setor industrial. O município fornece bens e serviços, sem contar com a evolução na área de saúde, impactando assim no ramo farmacêutico. Por ser uma macrorregião de saúde e que demanda uma grande quantidade de farmácias, nota-se também o crescimento de farmácias clínicas, onde o usuário poderá receber Assistência Farmacêutica de ponta, contando com todos os processos de orientação, prescrição e dispensação de medicamentos.

Diante desse contexto, o objetivo da pesquisa foi analisar o crescimento do consultório farmacêutico entre os anos 2017 a 2020 na cidade de Imperatriz-MA.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CARACTERIZAÇÕES DO CONSULTÓRIO FARMACÊUTICO

Consultório Farmacêutico: local ao qual se destina o atendimento do profissional farmacêutico, sendo definido em duas portarias do Conselho Federal de Farmácia (CFF) publicada em 2013 e é também apoiada pela Lei 13.021, de agosto de 2014, que dispõe sobre o exercício das atividades farmacêuticas (CFF, 2013).

A Resolução do Conselho Federal de Farmácia (CFF) nº 585, de 29 de agosto de 2013, regulamenta as atribuições clínicas do farmacêutico que, por definição, constituem os direitos e responsabilidades desse profissional no que concerne a sua área

de atuação. Dentre as tantas atribuições clínicas do farmacêutico relativas ao cuidado à saúde, nos âmbitos individual e coletivo, destaca-se aquela que autoriza o farmacêutico a prescrever, conforme legislação específica, no âmbito de sua competência profissional (BRASIL, 2013).

Já para a Resolução CFF nº 586, de 29 de agosto de 2013, encerra a concepção de prescrição como a ação de recomendar algo ao paciente. Tal recomendação pode incluir a seleção de opção terapêutica, a oferta de serviços farmacêuticos, ou o encaminhamento a outros profissionais ou serviços de saúde (BRASIL, 2013).

Conforme Borges (2018) regulamentação da prescrição farmacêutica vem ao encontro da tendência atual de saúde, maior integração da profissão farmacêutica com as demais profissões da área da saúde, reforça a nossa missão a de zelar pelo bem-estar da população e de propiciar a valorização técnico-científica e ética do farmacêutico.

O profissional dentro deste espaço pode avaliar a prescrição médica, que em sua maioria das vezes apresenta mais de uma medicação, para mais de uma morbidade e comorbidades. Orientar o paciente sobre a melhor forma de tomar a medicação (por exemplo, horários, se antes ou depois de se alimentar), sobre interações, desconfortos causados pelo medicamento. Auxiliar o médico e outros profissionais da saúde quanto ao monitoramento e evolução do tratamento, necessidades de adequação da posologia (ABUGHOSH, 2010).

A inserção de consultas farmacêuticas vem garantindo maior entendimento aos pacientes sobre o uso correto de medicamentos, a atenção dedicada ao paciente (humanização) no atendimento, tem como consequências: valorização profissional, maior adesão e eficácia aos tratamentos recomendados.

Segundos dados do serviço de saúde, o Programa Qualificação de Serviços Farmacêuticos (Qualifar SUS), quando implantado em Curitiba – PR em abril de 2014, foi detectado um aumento de o número de atendimento farmacêutico aumentou 1.071%. Foram 5.145 consultas em 2015 contra 439 em 2012 apresentando um total 11 vezes maior (CFF, 2018).

Uma atribuição clínica do farmacêutico, decorrente do paciente ou de encaminhamento de outro profissional de saúde, é avaliação cuidadosa, seleção da melhor conduta e documentação (prontuário), constitui, conforme Resolução CFF nº 585/2013, uma consulta farmacêutica (ALONAR, 2014).

O profissional farmacêutico pela sua formação acadêmica o conhecimento sobre medicamentos, avaliando a prescrição, tem mais condições de favorecer o acesso, racionalizar os gastos, promover a farmacoterapia racional e resultando em melhores resultados terapêuticos (CHAU, 2015).

A Resolução do CFF nº596 de agosto de 2013 regulamenta a Prescrição Farmacêutica, ao considerar a prescrição pelo farmacêutico uma atribuição clínica do farmacêutico. Definindo sua natureza, especificar e ampliar a razão da prescrição para além do produto, estabelecendo limites e a necessidade. A definição de Prescrição Farmacêutica, desta resolução, é tida como “um ato que está inserido no contexto do cuidado da paciente e das atribuições clínicas do profissional farmacêutico” (BRAGA, 2017).

Estruturalmente se assemelha a qualquer consultório de cuidados de saúde. Deverá ter: cadeiras, mesas, maca, pia com água corrente, refrigerador com cm termômetro para controle de temperatura para armazenamento de vacinas e outros medicamentos, armário para arquivar a documentação dos pacientes (prontuários) e tudo mais que esteja em acordo com a legislação sanitária (ESTEFAN, 2018).

Pode-se estabelecer uma sequência mínima de ações que devem ser contempladas na prática do cuidado ao paciente, como: “Atendimento” cortês e atencioso pela recepção (seja por uma secretária ou pela equipe de atendimento de uma farmácia ou drogaria); “Triagem” do paciente. Em farmácias e drogarias isto é importante no sentido de se identificar a real necessidade de se encaminhar o paciente ao serviço farmacêutico. Em consultórios independentes, este processo pode integrar as funções da recepcionista/secretária no sentido de identificar a real compreensão do paciente quanto aos serviços oferecidos no consultório; “Acolhimento” do paciente: realizado de forma atenciosa e comprometida pelo farmacêutico clínico, que demonstra verdadeiro interesse em cuidar da saúde do paciente que busca por seus serviços; “Acompanhamento” por meio do estabelecimento de uma metodologia de monitoramento do processo de cuidado ao paciente, considerando suas necessidades individuais (ARNS, 2018).

A sistemática de acompanhamento e controle dependerá da metodologia de Assistência farmacêutica praticada pelo farmacêutico clínico. Entretanto, as formas de comunicação e relacionamento como paciente podem envolver desde consultas frequentes por agendamento, até contatos por telefone e sistemas de mensagens via

aparelhos celulares e seus aplicativos. O atendimento personalizado pelo farmacêutico também busca prevenir os riscos da automedicação (LIMA, 2019).

2.1.1 Consultório farmacêutico e seu potencial de crescimento

Cresce a cada dia o número de profissionais que atuam em consultórios farmacêuticos no país e que, por meio de um atendimento clínico de qualidade, fazem a diferença na melhoria da qualidade de vida das pessoas e conquistam respeito e reconhecimento de toda a sociedade (NASCIMENTO, 2020).

Segundo dados da Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma), há em São Paulo 1.026 salas estruturadas instaladas para atendimento clínico. No Brasil são quase 3 mil, que totalizaram cerca de 3,4 milhões de atendimentos no ano de 2019, um crescimento de 130% em relação a 2017, por exemplo (CFF-SP, 2021).

Os consultórios estão chegando e não vão parar de avançar. E isso é uma excelente notícia, pois demonstra que as conquistas recentes da profissão, como a Lei 13.021/14, que definiu terminantemente a farmácia como estabelecimentos de saúde tendem a promover o desenvolvimento da atividade e reforço (META, 2019).

A luta contra os ataques permanentes à profissão nos últimos anos continua sendo uma das prioridades da diretoria do CRF, que encerrou um ciclo em 2020 marcado pelo combate ao ensino e formação de má qualidade, à venda de medicamentos em supermercados, à ausência de profissionais em alguns locais essenciais e garantidos por lei, como nas farmácias públicas e em todos os tipos de farmácias hospitalares, e até a propostas de assistência farmacêutica remota (SILVEIRA, 2020).

Também para mostrar o fortalecimento da profissão, o CRF (2019) realizou nos últimos meses de 2020 eventos, ações e campanhas para a comunidade que valorizam profissionais de destaque e a própria profissão, como a Comenda do Mérito Farmacêutico, além de marcar presença e apoiar solenidades em homenagem ao Dia Internacional do Farmacêutico.

2.1.2 A importância da atenção farmacêutica

A Atenção Farmacêutica é considerada uma prática desenvolvida pelo profissional farmacêutico, e que foi surgida, de certo modo, recentemente no processo de Assistência Farmacêutica. A designação Atenção Farmacêutica foi utilizada pela primeira vez por Mikeal (2010) como se tratando: da assistência que um determinado usuário tem

necessidade de receber, que traz segurança a um uso racional e seguro de medicamentos (NASCIMENTO, 2004).

O clássico conceito dessa prática, estabelecido por Hepler e Strand (2011), baseia-se no processo de responsabilidade da farmacoterapêutica desenvolvida com a finalidade de melhoria da qualidade de vida desses pacientes, alcançando, assim a propagação da saúde por intermédio da cura de uma patologia; redução ou eliminação dos sintomas do usuário; retardamento ou interrupção do método patológico, ou prevenção de um sintoma ou de uma doença.

Na visão da organização Mundial de Saúde (OMS) o processo de Atenção Farmacêutica é: estabelecida também como uma prática profissional na qual o usuário torna-se o principal agente beneficiário das atividades que envolvem o colaborador farmacêutico. A atenção farmacêutica é considerada o compêndio das relações de atitudes, os compromissos, os comportamentos, os valores éticos, as inquietudes, as funções, as responsabilidades, os conhecimentos e as habilidades dos farmacêuticos na promoção da farmacoterapia com a estratégia de obtenção de resultados terapêuticos estabelecidos na qualidade de vida e na saúde do paciente (REIS, 2008).

Conforme a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) ressalta que Atenção Farmacêutica seja um modelo de práticas farmacêuticas, desempenhadas no contexto do processo da Assistência Farmacêutica. Compreende, valores éticos, atitudes, estilo de comportamentos, compromissos, relação de habilidades e co-responsabilidades na prevenção, promoção e recuperação da saúde, de pacientes de uma forma integrada à equipe básica de saúde. É a direta interação do farmacêutico com o paciente, objetivando uma farmacoterapia de forma racional e o surgimento de resultados mensuráveis e definidos, estabelecidos para a melhoria da qualidade de vida do ser humano (NASCIMENTO, 2004, p. 56).

Segundo Vidotti e Silva (2006) esse conceito estabelecido pela (OPAS) foi surgido em 2005 pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Na região central da Espanha onde se observa que o processo de atenção farmacêutica está se desenvolvendo de forma intensa. A inserção de ações de Atenção Farmacêutica é muito relevante para elevar a adesão ao tratamento, prevenção de intoxicações, possibilitar a utilização e armazenamento de forma eficaz e segura, prevenção do surgimento de negativos resultados associados à farmacologia (RNMs), melhoria na qualidade na comunicação com o usuário, elaboração de política de educação em saúde e campanhas educativas que são vinculadas às devidas necessidades da sua comunidade.

Em programas educativos que são relacionados à Atenção Farmacêutica, o profissional farmacêutico passa a ter um melhor conhecimento sobre o paciente. Sabe não somente que fármacos ele toma e de que forma o faz, mas como também se encontra e sente com o devido tratamento e com a sua dificuldade de saúde. Na prática, o profissional farmacêutico, de forma organizada, realiza a avaliação e coleta de informações em relação ao paciente, incluindo o processo de identificação de possíveis RNMs. Identificação do problema, busca da solução, e da sua formula e colocando em prática um planejamento para corrigi-lo. Para realizar este programa relacionado a atenção farmacêutica, o colaborador necessita a ampliação de seus conhecimentos e suas habilidades, além daqueles usados na tradicional prática farmacêutica (VIDOTTI; SILVA, 2006).

Através da relação da Atenção Farmacêutica, o farmacêutico pode levar o usuário a incentivar a realização de atividades na promoção do auto-cuidado, a partir da orientação e do aconselhamento relacionados ao fornecimento de um medicamento ou determinados tratamentos que levam os usuários à automedicação para que possa gerar a consciência de que o esse usuário guarda para si a responsabilidade e o controle em relação a sua saúde (GALATO, 2008).

A contribuição do processo de Atenção Farmacêutica junto à sociedade, mantendo em vista a utilização racional de fármacos e a melhoria da qualidade de vida desse paciente em decorrência da promoção da saúde, fundamenta a relevância dessa ação ser implantada. Diante disso, o desafio deverá ser enfrentado vindo dos próprios profissionais farmacêuticos (SANTOS; LIMA; VIEIRA, 2005).

Diante desse contexto, surge a necessidade de estimular e motivar os acadêmicos e profissionais que se encontram recém-formados, os quais possuem o anseio e a energia de colaboração com a promoção de saúde da comunidade, de modo que venha ultrapassar as barreiras para realizar programas que envolvam a Atenção Farmacêutica, inserindo além das relações de perspectivas no processo de aceitação estabelecido pela administração geral do empreendimento farmacêutico e possibilitando admissão e compreensão da necessidade real do programa por parte da comunidade assistida (SANTOS et al., 2005).

Além da relação de humanização profissional, surgem também diversos aspectos voltados ao ambiente da atenção básica para se realizar a relação da Atenção Farmacêutica. É necessário que tenha adequadas instalações o suficiente para causar um impacto de confiança e bem-estar ao usuário, tornando com que o farmacêutico possa dar

uma melhor atenção em sala reservada, de uma estratégia a garantir a relação de privacidade durante o atendimento (CARRILHO, RIBEIRO, 2010).

E partindo da teoria de que a promoção da saúde através da Assistência farmacêutica é o processo que possibilita às pessoas elevar o controle e melhora da sua saúde, e que o estabelecimento de farmácia comunitária é o ambiente de atenção primária com maior acessibilidade para a comunidade, tornando o farmacêutico comunitário de extrema importância nessa ação, não somente no instante de dispensação de medicamentos, mas também como um colaborador educador na área de saúde e promotor das relações de auto-cuidado que são atividades incluídas e indispensáveis na Atenção Farmacêutica (FARINA, 2019).

2.2 O CRESCIMENTO DO CONSULTÓRIO FARMACÊUTICO ENTRE OS ANOS 2017 A 2020

Na contramão da maioria dos setores no Brasil, a indústria farmacêutica apresenta imponente crescimento nos últimos dois anos. Nem mesmo a instabilidade econômica que o País vivencia tem impedido o impulsionamento desse mercado. As expectativas são altas. Nos próximos quatro anos a tendência é de que o Brasil assuma a quinta posição do ranking mundial da indústria farmacêutica, liderado, atualmente, pelos Estados Unidos (BENTO; ARRUDA, 2019).

O mercado farmacêutico apresentou crescimento próximo a 10% em 2019, acima do verificado nos últimos anos, que ficou em torno de 4% a 8%. “Se descontarmos a inflação, 2019 foi o melhor período dos últimos cinco anos em termos de crescimento real”, avaliou o diretor associado de Relacionamento com Parceiros Estratégicos da IQVIA (SANTOS, 2019).

Em nota ao Anuário do ICTQ (2020) – Instituto de Pesquisa e Pós-Graduação para o Mercado Farmacêutico, a Interfarma foi mais otimista e disse que o mercado farmacêutico e a farmácia clínica nacional têm crescido em torno de 10% ao ano. Estimava-se um incremento de 9% em 2019, com manutenção do ritmo de crescimento em 2020.

O setor farmacêutico é um dos que mais investe em pesquisa e desenvolvimento no mundo. Foram dedicados US\$ 172 bilhões em 2018 (R\$ 718 bilhões) – número que deve chegar a US\$ 204 bilhões em 2024 (R\$ 852 bilhões). Os elevados investimentos se justificam pelo risco da inovação e pela necessidade de novas terapias, uma vez que

doenças crônicas e complexas estão se tornando mais frequentes com o envelhecimento da população.

Para Guimarães (2020) o percentual do crescimento do consultório farmacêutico cresceu em mais de 7% nas atividades de prescrição de medicamentos, quanto a projetos de orientações sua elevação foi de mais de 5% no ano de 2020, e para o processo de dispensação um percentual de 8%, fator este que foi observado que em determinados casos o usuário necessitaria dessas atividades, por muitos casos apresentarem um risco envolvendo a automedicação.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho caracterizou-se por um estudo exploratório descritivo com caráter qualitativo. Para GIL (2007) a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar mais familiaridade com o problema para torná-lo mais visível ou vir a contribuir com as hipóteses. Quantos aos meios utilizados para a realização da pesquisa foram bibliográficos, documental, levantamento de campo através de entrevistas.

A pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (LAKATOS; MARCONI; 2010).

O universo da pesquisa compreendeu a cidade de Imperatriz, situada no estado do Maranhão. Segundo dados estimados do IBGE (2018) a região apresenta uma população cerca de 230. 130 habitante, situada ao sudoeste do estado e considerada o portal da Amazônia onde se concentra o segundo PIB e um elevado crescimento no polo farmacêutico.

A amostragem se deu por acessibilidade de forma não probabilística, constituindo assim um tipo menos rigoroso de pesquisa e amostragem destituída desta forma de qualquer rigor estatístico, sendo que as informações foram obtidas por facilidade de acesso aos gestores e lideranças de farmácias da rede varejista em Imperatriz-MA e que acompanharam de forma participativa o crescimento do consultório farmacêutico entre os anos de 2017 a 2020.

Os dados foram obtidos mediante a realização de entrevistas com os gestores supracitados, em seus respectivos locais de trabalho. Como instrumentos de coleta de dados foram realizadas entrevistas estruturadas com 05 (cinco) destes gestores, entre os meses de março a abril do ano de 2022. Os questionamentos apontavam para as principais

características relacionadas ao crescimento do consultório farmacêutico na região estudada, como se demonstra no quadro 1. Ressalta-se que cada entrevista foi gravada e posteriormente transcrita, para que então se pudesse proceder à análise das respostas alcançadas.

Quadro 1 – Entrevista aplicada aos responsáveis técnicos das Farmácias.

Perguntas
1ª – Durante os anos de 2017 a 2020 quais foram as principais estratégias adotadas pelos farmacêuticos na Farmácia Clínica?
2ª Os consultórios farmacêuticos durante os anos de 2017 a 2020 tem procurado investir em uma política de atendimento com qualidade?
3ª Quais foram os principais fatores que influenciaram a implantação do consultório farmacêutico durante os anos de 2017 a 2020?
4ª A inovação tecnológica tem contribuído com o crescimento do consultório farmacêutico nos anos de 2017 a 2020?

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Para a realização da análise de dados dos discursos obtidos das entrevistas com os gestores, foi utilizado o software Qualiquantisoft®, que consiste basicamente em analisar o material verbal coletado em pesquisas que têm depoimentos como sua fonte de informação, extraindo-se de cada um destes materiais obtidos informações, formulado assim o Discurso do Sujeito Coletivo (DCS).

O DSC é considerado uma metodologia que se encontra fundamentado na junção de expressões de formas individuais que possibilita apresentar informações similares pertinentes a uma especificada temática, organizadas em pensamentos centrais que possam representar por intermédios de específicos trechos, de um método mais sintético possível, a própria existência da discussão do entrevistado evidenciando assim, cada questionamento, dando ênfase para a fundamentação do DSC ou no método de Ancoragem que é ressaltada a partir de expressões que contêm uma teoria ou opinião própria do público questionado que está inserido no seu discurso, levando em consideração como se fosse uma afirmativa qualquer, entretanto de importância para a pesquisa (LEFEVRE; LEFEVRE, 2014).

Referente aos aspectos éticos, conforme a resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 466/2012, o presente foi submetido ao comitê de ética, atendendo desta forma, todos os fundamentos éticos e científicos exigidos. Ressalva-se que, os participantes não foram obrigados a participarem, podendo então desistir da participação da pesquisa a qualquer momento, de forma que, toda e qualquer informação pertinente ao presente estudo poderá ser consultada no acervo bibliográfico da instituição ou recorrer

ao orientador para maiores esclarecimentos. O Projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Bioética (COEB) da instituição envolvida e cada participante da pesquisa foi instruído e recebeu o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para a utilização de seus dados na pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a obtenção dos resultados da presente pesquisa, foram entrevistados de uma forma virtual 05 (cinco) gestores do comércio varejista em farmácia que atuam profissionalmente na cidade de Imperatriz – MA, com experiência na área que varia entre os anos de 2017 a 2020, no qual foram questionados sobre o crescimento do consultório farmacêutico em farmácia. A respeito da apresentação dos resultados, eles serão expostos em quadros evidenciando o discurso do sujeito coletivo (DSC).

Inicialmente, traz-se o quadro 2, que aponta sobre quais foram as principais estratégias adotadas pelos farmacêuticos na Farmácia Clínica durante os anos de 2017 a 2020. As ideias centrais aqui ressaltadas tratam-se de: Prescrição, Orientação, Assistência Farmacêutica, dispensação e programação, sendo estas umas das principais estratégias que impulsionaram o crescimento da farmácia clínica no período estudado.

Quadro 02 – DSC sobre as estratégias adotadas pelos farmacêuticos na Farmácia Clínica durante os anos de 2017 a 2020.

Tema	Ideias Centrais	Discurso do Sujeito Coletivo
Estratégias adotadas pelos farmacêuticos na Farmácia Clínica durante os anos de 2017 a 2020.	Prescrição Orientação Assistência Farmacêutica Dispensação Programação	A prescrição de medicamentos é uma das principais estratégias da farmácia clínica, para se obter o alcance da racionalização, a segurança e a qualidade da terapia farmacológica. A orientação farmacêutica, além de deixar o usuário mais bem informado, os motiva ainda mais para os devidos cuidados, como exemplo a prática da automedicação. Sem dúvida a Assistência Farmacêutica auxilia nas relações de atitudes, os compromissos, os comportamentos, os valores éticos, as inquietudes, as funções, as responsabilidades, os conhecimentos e as habilidades dos farmacêuticos na promoção da farmacoterapia. O farmacêutico, durante a dispensação, informa e orienta o paciente sobre o uso adequado do medicamento. A programação na farmácia clínica é uma estimativa das quantidades a serem adquiridas pela farmácia para atender uma determinada demanda do serviço, em um período de tempo definido,

Fonte: Pesquisa de campo (2022).

Neste quadro, o principal fator de importância como estratégia para o crescimento da farmácia clínica é a Assistência farmacêutica por parte das opiniões dos entrevistados sobre os impactos positivos que o profissional farmacêutico passa a ter sobre o paciente. Sabe não somente que fármacos ele deverá administrar e de que forma o faz, mas como também se encontra e sente com o devido tratamento e com a sua dificuldade de saúde. Dessa Maneira o E3 afirma:

“Que nos últimos anos, o usuário procura mais as farmácias para relatar algum tipo de desconforto e principalmente a informação de alguns sintomas, e foi a partir da implantação das farmácias clínicas que esse paciente pôde se sentir mais seguro e orientado quanto a farmacologia correta” (E3).

Para Vidotti e Silva, (2016) Na prática, o profissional farmacêutico, de forma organizada, realiza a avaliação e coleta de informações em relação ao paciente, incluindo o processo de identificação de possíveis RNMs. Identificação do problema, busca da solução, e da sua formula e colocando em prática um planejamento para corrigi-lo. Para realizar este programa relacionado a atenção farmacêutica, o colaborador necessita a ampliação de seus conhecimentos e suas habilidades, além daqueles usados na tradicional prática farmacêutica.

Ainda para esses gestores, outro dos principais instrumentos estratégicos, é a sua propagação através da prescrição de medicamentos, sendo considerada uma atividade que devem seguir os procedimentos corretos em se tratando da ética e legislação e sua atuação deve ser realizada de forma clara, para não deixar dúvidas e tampouco dificuldades na interpretação da prescrição do medicamento. OS participante E1 e E4 ainda aponta que:

“Prescrição de medicamentos é uma estratégia pelo qual o prescriptor seleciona, inicia, adiciona, substitui, ajusta, repete ou interrompe a farmacoterapia do paciente e documenta essas ações, visando à promoção, proteção e recuperação da saúde, e a prevenção de doenças e de outros problemas de saúde”. (E1).

“É uma estratégia de farmácia clínica que seleciona e documenta terapias farmacológicas e não farmacológicas, e outras intervenções relativas ao cuidado à saúde do paciente, visando à promoção, proteção e recuperação da saúde, e à prevenção de doenças e de outros problemas de saúde” (E4).

No Brasil, as prescrições são amplamente dispensadas em consultas médicas. Para uma parte da população, sair de uma consulta sem um receituário médico desqualifica o profissional que prestou atendimento. Esta situação gera desconforto entre alguns profissionais que, dependendo do preparo e da conscientização quanto à necessidade real

do medicamento, acabam prescrevendo desnecessariamente algum medicamento ao paciente (SILVA, 2014).

Outro fator de bastante destaque na farmácia clínica é a orientação a pacientes, pois os entrevistados destacam que quanto mais orientações absorvidas, mais vai ser os resultados eficientes sobre a terapia farmacológica e no comportamento de forma mais segura do usuário. Diante disso o E5 fundamenta que:

“Quando meus pacientes chegam para uma consulta na farmácia clínica, em um primeiro momento eu converso com ele e tento saber realmente o problema, depois passamos para a anamnese clínica para constatar realmente o que ele está sentindo, posteriormente é feita a prescrição e junto todas as orientações em relação terapia medicamentosa” (E5).

O farmacêutico pode levar o usuário a incentivar a realização de atividades na promoção do auto-cuidado, a partir da orientação e do aconselhamento relacionados ao fornecimento de um medicamento ou determinados tratamentos que levam os usuários à automedicação para que possa gerar a consciência de que o esse usuário guarda para si a responsabilidade e o controle em relação a sua saúde (GALATO, 2018).

Ainda a respeito das opiniões ressaltadas pelos entrevistados, A Assistência Farmacêutica foi à palavra-chave com mais ênfase. Tais afirmações foram importantes para o que se sabe sobre a importância da Assistência Farmacêutica no consultório farmacêutico, como é mostrado na ancoragem, onde trata-se de um método de acordo com a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, é a propagação de uma ideologia, teoria ou crença que os escritores do discurso discorrem e acreditam. É uma genérica afirmação do enunciador desse discurso para encaixar uma específica situação, deve ser apresentar sempre uma afirmação positivamente redigida (MINAYO, 2013). Este processo de ancoragem é evidenciado no quadro 03.

Quadro 3 - Discurso do sujeito coletivo (DSC) da ancoragem dos entrevistados a respeito da Assistência farmacêutica no consultório Farmacêutico.

Expressões chaves	Ancoragem
Assistência Farmacêutica	A Assistência Farmacêutica aborda sobre um conjunto de ações voltadas à proteção e promoção de saúde, tanto de forma individual, quanto de forma coletivo. Conjunto esse que engloba a pesquisa, desenvolvimento, produção de medicamentos e insumos, bem como o ciclo da AF, composto por algumas etapas, como a seleção, programação, aquisição, armazenamento, distribuição e a dispensação. O ciclo da Assistência Farmacêutica (AF) é essencial para a eficácia do desempenho do serviço da farmácia em hospitais e é de suma importância compreender cada fase. Primordialmente, deve-se entender que o uso racional de medicamentos deve seguir através da Comissão de Farmácia e Terapêutica, pois é a responsável em atuar na etapa de seleção de medicamentos, para assim conseguir manter o padrão de medicamentos.

Fonte: Pesquisa de campo (2020).

Após a análise da ancoragem, pode-se perceber que, a Assistência Farmacêutica é considerada uma prática desenvolvida pelo profissional farmacêutico, e que foi surgida, de certo modo, recentemente no processo de Assistência Farmacêutica. A designação Atenção Farmacêutica foi utilizada pela primeira vez por Mikeal como se tratando: da assistência que um determinado usuário tem necessidade de receber, que traz segurança a um uso racional e seguro de medicamentos (NASCIMENTO, 2014).

O clássico conceito dessa prática, estabelecido por Hepler e Strand (2011), baseia-se no processo de responsabilidade da farmacoterapêutica desenvolvida com a finalidade de melhoria da qualidade de vida desses pacientes, alcançando, assim a propagação da saúde por intermédio da cura de uma patologia; redução ou eliminação dos sintomas do usuário; retardamento ou interrupção do método patológico, ou prevenção de um sintoma ou de uma doença.

Na visão da organização Mundial de Saúde (OMS) o processo de Assistência Farmacêutica é estabelecido também como uma prática profissional na qual o usuário torna-se o principal agente beneficiário das atividades que envolvem o colaborador farmacêutico. A atenção farmacêutica é considerada o compêndio das relações de atitudes, os compromissos, os comportamentos, os valores éticos, as inquietudes, as funções, as responsabilidades, os conhecimentos e as habilidades dos farmacêuticos na promoção da farmacoterapia com a estratégia de obtenção de resultados terapêuticos estabelecidos na qualidade de vida e na saúde do paciente (REIS, 2018).

A seguir o quadro 04, traz a reflexão sobre os investimentos em atendimentos de qualidade nos consultórios farmacêuticos entre os anos de 2017 a 2020. Nota-se que as

ideias centrais aqui ressaltadas tratam-se de: capacitação de funcionários, indicação do produto e a qualidade no atendimento como uma forma estratégica.

Quadro 04 – Quadro 04 – Expõe o DSC sobre as políticas em atendimento no consultório farmacêutico

Tema	Ideias Centrais	Discurso do Sujeito Coletivo
Investimentos em atendimento de qualidade entre os anos de 2016 a 2019.	Capacitação Indicação Forma Estratégica Atendimento Diferencial	O que se encontra é um público com mais acesso as informações o que exige dos colaboradores das farmácias maior capacitação dos seus colaboradores. Um atendimento de qualidade é essencial para o cliente sendo em estabelecimentos, médio ou de grande porte intensificando a Atenção farmacêutica para oferecer serviços e produtos de qualidade, pelo fator de que no cenário atual o cliente está sendo mais exigente. De 2016 a 2019 as farmácias têm buscado um diferencial no atendimento atraindo diversos clientes e isso foi o principal diferencial.

Fonte: Pesquisa de campo (2022).

Trazendo agora a discussão do quadro 04, notou-se que a estratégia de capacitação dos colaboradores tem ganhado destaque, pois possibilitou o conhecimento do produto a ser ofertado e na melhoria na qualidade de atendimento, levando em consideração um público mais exigente e informado que busca um diferencial mais próximo as suas escolhas, sendo assim meios estratégicos para conter a concorrência no setor farmacêutico. Sabe-se que uma boa capacitação levará a práticas de um bom atendimento.

Segundo o entrevistado E3 a atenção farmacêutica torna-se uma estratégia importante na qualidade do atendimento.

“Com certeza, no cenário atual, o que encontramos é um público com mais acesso as informações o que exige das farmácias maior capacitação dos seus colaboradores, proporcionando uma atenção farmacêutica mais estratégica, sendo está uma ação que impulsiona a qualidade no atendimento (E3).

Para Bohlander, Sherman e Such (2003, p. 134) "a capacitação de funcionários tem se tornado cada vez mais vital ao sucesso das empresas modernas". Essas ações educativas, nos dias de hoje, tornam-se parte fundamental no desenvolvimento e fortalecimento das competências de seus colaboradores. Os entrevistados apontaram que quando a organização investe no treinamento dos colaboradores de farmácia, gera ainda

mais como resultado a satisfação desse cliente, não só pela busca de preços mais reduzidos, e sim, de como o medicamento e outros produtos ofertados irá ser apresentado através de um eficiente processo de atendimento.

O entrevistado E1 enfatiza que, quando o gestor em farmácia orienta seus funcionários a “atender bem”, denota-se que há a existência da preocupação no atendimento ao cliente e que para este seja indicado o produto correto seguindo todas as normas e orientações advindas de uma organização participativa e de qualidade.

“Em nosso estabelecimento farmacêutico, há um cronograma mensal de capacitações, onde em todos os assuntos abordados, o principal é a qualidade no atendimento, sendo a indicação correta do medicamento os parâmetros mais discutidos” - (E1).

Conforme Paladini (2015) para se tiver um bom atendimento nas empresas farmacêuticas, a gestão tem que se engajar em uma política eficaz de treinamentos, capacitações, roda de conversas, dentre as formas de ensinar essas técnicas. Quando se investe em treinamento, além dos colaboradores se sentirem mais preparados, também se relacionam de forma mais motivada, passando assim, essa expressão para o cliente.

O quadro 05 trouxe a discussão sobre quais foram os principais fatores que influenciaram a implantação do consultório farmacêutico durante os anos de 2017 a 2020. Observa-se que as ideias centrais aqui ressaltadas foram: vendas consultivas, Economia, qualidade no atendimento, crescimento da concorrência e tempos difíceis.

Quadro 05 – DSC

Tema	Ideias Centrais	Discurso do Sujeito Coletivo
Quais foram os principais fatores que influenciaram a implantação do consultório farmacêutico durante os anos de 2017 a 2020?	<p>Venda consultiva</p> <p>Economia</p> <p>Qualidade no Atendimento</p> <p>Crescimento da Concorrência</p> <p>Tempo Difícil</p>	<p>O crescimento das vendas consultivas foi um dos fatores para impulsionar o crescimento no consultório farmacêutico. Essas vendas consultivas proporcionam uma maior atenção do farmacêutico em orientar o consumidor quanto as formas de eficácia dos medicamentos. Mesmo a economia em queda, o ramo farmacêutico vem sempre crescendo e tudo indica que irá crescer mais ainda nos próximos anos. O que vai sobressair em relação essa concorrência é justamente a qualidade de seu atendimento, sem essa estratégia a empresa não cresce. O próprio crescimento da concorrência com o aumento do mix de produtos, porque antigamente as concorrências elas vendiam só o básico, só o medicamento, correlato. Algumas farmácias estão focadas na concorrência, pois em tempos economicamente difíceis, a qualidade do produto e os serviços tornam-se essenciais na fidelização do cliente.</p>

Fonte: Pesquisa de campo (2022).

Um dos principais fatores apontados pelos entrevistados foi à caracterização das vendas consultivas, pois o colaborador torna-se como sendo um agente consultor, explicando todas as características dos produtos e serviços, estratégias estas que são necessárias para suprir a necessidade das exigências do usuário, e nota-se que a partir da consulta farmacêutica, o paciente já sai com a prescrição direto ao balcão de vendas, o que vem a ser fatores positivos para esses índices de crescimento.

Contudo o entrevistado E2 mostrou que esse tipo de venda também pode incentivar no crescimento do varejo farmacêutico adotando também programas de visitas domiciliares.

“O crescimento das vendas consultivas foi um dos fatores para impulsionar o crescimento em decorrência do consultório farmacêutico, na drogaria em que trabalho, há um cronograma mensal de visitas domiciliares para realização dessas vendas, sendo esta ação um dos principais fatores incentivadores no crescimento em decorrência a concorrência” (E2).

Carvalho e Cruz (2016) discorrem que vendas consultivas causa envolvimento de elevada necessidade de habilidades e conhecimentos acerca do comércio onde se encontra atuando. Diante desse contexto, a venda consultiva é o método de auxiliar o usuário a atingir seus objetivos de curto, médio e longo prazo em decorrência da utilização do serviço da organização vendedora.

Os entrevistados ressaltaram também que se as empresas no ramo de farmácia não apresentarem funcionários capazes de desenvolver uma boa política de atendimento poderia ser um desencadeador na redução do crescimento em decorrência da concorrência, pois no comércio farmacêutico existem estabelecimentos em todos os bairros e em locais centrais, que em muitas das ocasiões já estão se preocupando há muito tempo em adotar essas técnicas para trazer o cliente a comprar seus medicamentos.

O entrevistado E5, mostrou a importância da qualidade no atendimento como um dos fatores para conter a concorrência do comércio varejista farmacêutico.

“Quando um cliente chega a uma farmácia, e é atendido bem, ele volta outras vezes, em decorrência da assistência a qual lhes foi prestada. Esse mecanismo de fidelização do cliente é um dos fatores essenciais para o crescimento varejista em farmácia em relação à concorrência” (E5).

Segundo Dornelas (2011) uma elevada concorrência entre as organizações farmacêuticas pode desempenhar um papel relevante no aumento do investimento do setor privado, do crescimento da produção, na qualidade pelo um bom atendimento e na

competitividade externa, pode ter inúmeros benefícios consideráveis tanto para a empresa como para os consumidores.

Finalizando a apresentação dos resultados, traz-se o quadro 6, que aponta o DSC acerca do questionamento aos gestores, sobre no que a inovação tecnológica tem contribuído com o crescimento do consultório farmacêutico nos anos de 2017 a 2020. Observou-se que as ideias centrais para esta temática, tratam-se de: criação, fidelidade, software, era digital e tecnologia.

Quadro 06 – DSC em relação às contribuições tecnológicas

Tema	Ideias Centrais	Discurso do Sujeito Coletivo
A inovação tecnológica tem contribuído com o crescimento do consultório farmacêutico nos anos de 2017 a 2020	Criação Fidelidade Software Era Digital Tecnologia	Através da utilização do marketing digital, redes sociais e orientações on-line esse crescimento cresceu de forma significativa. As farmácias que utilizam das inovações tecnológicas estão em grande crescimento. A venda por canais digitais, instagram e divulgações acelerou esse processo de crescimento do comércio nesses anos e principalmente nos anos de 2016 a 2019.

Fonte: Pesquisa de campo (2022).

Levando em consideração ao quadro 07 os resultados apontados pelos entrevistados, fundamentam que através da implantação de meios tecnológico como a propagação de serviços e produtos através de redes sócias fez com que o cliente viesse pessoalmente no estabelecimento farmacêutico para ser atendido no consultório farmacêutico, orientado e sair satisfeito na sua escolha do seu produto e na qualidade no atendimento. Observa-se que quando uma farmácia investe em tecnologia, maximiza a rapidez e a praticidade dos seus serviços sendo um dos fatores primordiais na fidelização desse cliente.

Com base na discussão do Entrevistado E1, as bases tecnológicas implantadas nas empresas do ramo farmacêutico, proporciona além de informações, rapidez e fidelização dos clientes.

“Essas novas tecnologias trazem bastantes benefícios, principalmente com a fidelidade do cliente, rapidez e facilidade na informação garantindo uma boa experiência na hora da compra” (E1).

Conforme afirma Valle (2012), em seu estudo sobre a implantação de software no contexto empresarial apresenta os seguintes impactos: transformações na natureza do trabalho, mudanças no gerenciamento e na estrutura organizacional, integração dos negócios intra e inter empresas.

Os entrevistados também fundamentaram que o momento atual da era digital torna-se decisivo na praticidade de oferta de produtos e serviços, e que sistemas cada vez mais avançados estão sendo implantados nas farmácias, sem ter que estar adotando as técnicas antigas de procura de medicamentos em balcões e consultas de preços em tabelas extensas. O entrevistado E4 ressaltou a relevância da implantação de sistemas de softwares nas farmácias.

“na minha rede de farmácia, todos os computadores são constituídos de um sistema de software. O cliente chega, apresenta a sua prescrição médica e logo o assistente recorre a essa tecnologia para verificar a disponibilidade no estoque, verificação de preços e fechamento da compra” (E4).

As plataformas de sistemas de softwares possibilitam o lançamento de informações detalhadas de um método rápido e fácil, agilizando as principais consultas futuras aos documentos os quais foram armazenados. Em um contexto normal, atividades desse tipo demanda demoraria um elevado tempo, porque seria estabelecida a necessidade de preparar, lançar e formatar cada informação. Com seus diferentes modelos nas farmácias, o software reduz o tempo gasto nessas atividades.

4 CONCLUSÃO

O artigo discorreu sobre o crescimento do consultório farmacêutico entre os anos 2017 a 2020 na cidade de Imperatriz-Ma, que alcançou os objetivos analisando a perspectiva de crescimento do consultório farmacêutico entre os anos 2017 a 2020 na cidade de Imperatriz-Ma, bem como os fatores que contribuiram para tal ocorrência.

Através das análises nos quadros, os resultados apontaram que todos os participantes apontaram que a Assistência Farmacêutica é uma das principais estratégias para o crescimento do consultório farmacêutico, pois proporciona assim uma maior atenção e educação em saúde. Foi ressaltado que quando se adota uma boa política de atendimento torna-se o cliente ainda mais fidelizado nos serviços e produtos dos

consultórios farmacêuticos. Observou-se a importância das tecnologias para um processo mais rápido de atendimento ao cliente, vendas mais fidelizadas e colaboradores mais participativos no âmbito do consultório farmacêutico.

Este artigo irá contribuir para que os gestores adotem a cada dia técnicas e procedimentos que impulsionem a inserção de consultórios farmacêuticos na cidade de Imperatriz-MA, e que melhore ainda mais essas estratégias que vêm sendo adotadas desde os anos de 2017 a 2020 para fazer ainda mais eficaz nos anos seguintes. Esta pesquisa servirá de embasamento para outros gestores e colaboradores em farmácia, estudantes, empresas no ramo e comunidade em geral. Pretende-se aprimorar essa ideia para estudos futuros, podendo ser um assunto ainda mais bem detalhado em uma dissertação de mestrado ou até mesmo em uma qualificação de doutorado.

REFERÊNCIAS

- ABUGHOSH, Susan M.; WANG, Xin; SERNA, Omar.; HENGES, C.; MASILAMANS. A Pharmacist Telephone Intervention to Identify Adherence Barriers and Improve Adherence Among Nonadherent Patients with Comorbid Hypertension and Diabetes in a Medicare Advantage Plan. *Journal Of Managed Care & Specialty Pharmacy*, [s.l.], v. 22, n. 1, p.63-73, jan. 2010.
- ALBRECHT, A. C. (Org). *Marketing de Varejo*. Itu: Ottoni, 2010.
- ALENCAR, T.O.S. et al. Dispensação farmacêutica: uma análise dos conceitos legais em relação à prática profissional. **Revista de Ciências Farmacêuticas Básicas e Aplicada**, v. 32, n. 1, p. 89-94, 2011.
- ALOMAR, Muaed Jamal. Factors affecting the development of adverse drug reactions (Review article). *Saudi Pharmaceutical Journal*, [s.l.], v. 22, n. 2, p.83-94, abr. 2014.
- AMARO, S. **Visita Domiciliar: Guia para uma abordagem complexa**. Porto Alegre. AGE. 2014.
- AMES, Delyth H.; FRENCH, David P.. The development of the Self-Medicating Scale (SMS): a scale to measure people's beliefs about self-medication. *Pharmacy World & Science*, [s.l.], v. 30, n. 6, p.794-800, 31 maio 2018.
- AURÉLIO, M.; FONSECA, V.; MENDONÇA, D. Perfil epidemiológico dos pacientes com hipertensão Arteriais sistêmicos acompanhados por um programa saúde da família de São Sebastião-DF, Brasil. **Revista APS**, v. 17, n. 3, 2014.
- BARRETO, N. D. M. et al. **Prevalência da hipertensão arterial nos indivíduos de raça negra**. *Arquivos Brasileiros de Medicina*, v. 67, n. 6, 2011.
- BASTOS, C. R. G.; CAETANO, R. **As percepções dos farmacêuticos sobre seu trabalho nas farmácias comunitárias em uma região do estado do Rio de Janeiro**. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro. v. 15, n. 3, p. 3541-3550, 2010.
- BERNARDO, A. F. B.; Associação entre atividade física e fatores de risco cardiovasculares em indivíduos de um programa de reabilitação cardíaca. **Revista brasileira de Medicina do esporte**. Presidente Prudente, V. 19, n. 4, p.231-235. 2015.
- BOONE, Louis E.; KURTZ, David L. **Marketing Contemporâneo**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.
- BORGES, Anna Paula de Sá et al. Avaliação econômica de pacientes ambulatoriais portadores de diabetes melito tipo 2 assistidos por um serviço de atenção farmacêutica. *Arquivo Brasileiro de Endocrinologia Metabólica*, [s.i], v. 9, n. 55, p.686-691, mar. 2018.
- BRASIL, Ministério da saúde. **Cuidados com a HAS**. 4 Ed. Brasília, 2007.
- BRASIL, Ministério da saúde. **Hipertensão arterial sistêmica**. 1 Ed. Brasília, 2006.
- BRASIL. **Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 306, de 07 de dezembro de 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de**

resíduos de serviços de saúde. Diário Oficial da União. Brasília (DF), 10 de dezembro de 2009.

BRASIL. Conselho Federal de Farmácia. Resolução nº 577 de 25 de julho de 2013, disponível em <http://www.cff.org.br/userfiles/file/resolucoes/577.pdf>> acessado 10 de março de 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2488, de 21 de Outubro de 2015. **Redefine a atenção domiciliar no âmbito do Sistema único de Saúde (SUS).** Diário Oficial da União, Brasília, DF, n.208, 28 out. 2015. Seção 1.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações. Programáticas Estratégicas. **Política nacional de atenção integral à saúde da mulher: princípios e diretrizes.** Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASILa. Conselho Federal de Farmácia. Resolução nº 499, de 17 de dezembro de 2013. **Dispõe sobre a prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias e dá outras providências.** Diário Oficial da União. Brasília (DF), 23 de dezembro de 2013.

CARRILHO, R. F.; RIBEIRO, W. **Implantação do Método Dáder em Atenção Farmacêutica em drogaria no município de Monteiro Lobato – SP.** XIV INIC / X EPG. Universidade do Vale do Paraíba – UNIVAP, 2010.

CARVALHO, Luiz Calos Pereira. Teoria microeconomia: São Paulo: atlas, 2010.

CARVALHO, Nilson José; CRUZ, José Anderson Santos, A venda consultiva e gestão do conhecimento como ferramenta estratégica de negociação. Mato Grosso do Sul: Comunicação & Mercado Unigran, 2016.

CFE, CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Atividades do Farmacêutico na Farmácia Comunitária. Manual II.** Brasília, fevereiro 2009. Disponível em: www.cff.org.br. Acesso em: 17 de março de 2021.

CHAU, Sek Hung et al. Clinical medication reviews in elderly patients with polypharmacy: across-sectional study on drug-related problems in the Netherlands. International Journal Of Clinical Pharmacy, [s.l.], v. 38, n. 1, p.46-53, 23 nov. 2015.

CHURCHILL, Gilbert A.; PETER JUNIOR, Paul. **Marketing: Criando Valor Para os Clientes.** São Paulo: Saraiva, 2000.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. Exercício profissional diante dos desafios da farmácia comunitária. 4ªed. CFF. p. 20. Brasília. 2013.

COSTA, Cíntia C. Rezende et al. **O adoecimento do portador de esclerose múltipla: percepções e vivências a partir da narrativa de dois casos clínicos.** Fortaleza: RBPS, 2005.

COSTA, J. M. B.; SILVA, M. J. F.; CARVALHO, E. F. **Avaliação da implantação da atenção à hipertensão arterial pelas Equipes de Saúde da Família do município do Recife (PE, Brasil).** *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 16, n. 2, p. Recife - PB, 2011.

CRUZ, M. M.. A visita domiciliária na Estratégia de saúde da Família: conhecendo as percepções das famílias. **Saúde Soc.** São Paulo, v.19, n. 3, p. 605-613, 2016.

- DIAS, Sergio Roberto. *Gestão de Marketing*. São Paulo: Saraiva, 2018.
- DORNELAS, José Carlos Assis. *Empreendedorismo: transformando idéias em negócios*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- DORNELAS, José. *Transformando Ideias Em Negócio*. 4^o edição. São Paulo, editora campus, 2001.
- DRULLA, A. G. I. **A visita domiciliar como ferramenta ao cuidado familiar**. *CogitareEnferm*, v. 14, n. 4, p. 667-74, out./dez., 2016.
- ESTEFAN IJS. O ensino de Farmácia. *Rev. Caderno de Saúde Pública*, vol.2, n^o.4, p.511-532. 2018.
- FERNANDES, M. A. A indústria farmacêutica e a introdução de medicamentos genéricos no mercado Brasileiro. *Nexos Econômicos – CME-UFBA*, v. 6, n. 2, dez. 2011.
- GALATO, G. et al. Dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia. **Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas**. v. 44, n. 3, 2018.
- GARCIA, M. *Marketing Básico*: São Paulo: Atlas, 2007.
- GUMMESSON, E. *Marketing de Relacionamento Total*. São Paulo: Bookman, 2002.
- HEPLER, M. SSTRAND. B et al. **Farmacologia ilustrada**. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2011.
- IMS HEALTH, P., 2017 *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. 5. ed. São Paulo, Atlas.
- KOTABE, Philip; HELSON. P.H. **Marketing**. São Paulo: Atlas S.A., 2013.
- KOTHER, A. C. (Org). *Gestão de Marketing no Varejo*. São Paulo: Edições O.L.M., 2000.
- KOTLER, Philip. *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. São Paulo: Ediouro, 2012.
- LEVY, A. S. D. C., *Fusões & Aquisições na Indústria Farmacêutica: O Caso da Empresa Novartis*. Dissertação de Mestrado em Finanças, Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal, 2010.
- LIMA, Rhanna Emanuela Fontenele; CASSIANI, Silvia Helena de Bortoli. **POTENTIALDRUG INTERACTIONS IN INTENSIVE CARE PATIENTS ATATEACHINGHOSPITAL**. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, [s.l.], v. 2, n. 17, p.14-22, 2019.
- MACHLINE, C., AMARAL JÚNIOR, J. B. C., 2011, "Avanços Logísticos no Varejo Nacional: O Caso das Redes de Farmácias". *Revista de Administração de Empresas*, v. 38, n. 4, pp. 63-71.
- MINAYO, M. C. S.,. *Pesquisa social*. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.
- MINAYO, M. C. S.,. *Pesquisa social*. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

NASCIMENTO, YONE ALMEIDA. UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS - UFMG. Faculdade de Farmácia. **Avaliação de resultados de um serviço de atenção farmacêutica em Belo Horizonte**. 2014. 130 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Farmácia.

PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil: Gestão e Estratégias**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2000.

PEÇANHA, K. L.; MENESES, R. Administração de Marketing. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

PINHO, J.B. Comunicação em Marketing. Summus. São Paulo. 2010.

REIS, M. S. Por que o farmacêutico se afastou das drogarias? Análise do interesse dos farmacêuticos da cidade de Santos (SP) em trabalhar com dispensação de medicamentos. **Revista Infarma**, Santos, SP, v.17,n.5/6,p.78-82, 2018

SANTANA, M. L. M. A estratégia e o cenário dos negócios para implementação e avaliação das estratégias corporativas. Rio de Janeiro, 2004.

SANTOS, E. C. dos; FERREIRA, M. A. A Indústria Farmacêutica e a Introdução de Medicamentos Genéricos no Mercado Brasileiro. *Revista Nexos Econômicos*, Salvador, v. 6, n. 2, p. 95-120, dez. 2009.

SANTOS, N., et al. Administração da produção. 3. ed. São Paulo, Atlas, 2010

SEBRAE 2016. Como montar uma drogaria. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em maio de 2020.

SILVA, Maria das Dores Graciano, **Erros de dispensação de medicamentos em unidade pediátrica de um hospital universitário**, 92 f. Dissertação Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde, da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

SPAREMBERGER, A., ZAMBERLAN, L.. Marketing estratégico. (Unijuí Ed., pp. 212). Coleção educação à distância, série livro-texto. Ijuí, RS. 2008

TOFOLI, S.:. Farmácia Clínica e Atenção farmacêutica. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, v.1, p.202- 222, 2008.

VALLE, B. M. Tecnologia da Informação no Contexto Organizacional. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 1, 2012.

VIDOTI, Marcelo. SILVA, L. R. **Farmácia clínica e atenção farmacêutica**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2016.