



## OS IMPACTOS DA PANDEMIA DO CORONAVÍRUS – NA VISÃO DOS FARMACÊUTICOS DE LUZIÂNIA - GO

### THE IMPACTS OF THE CORONAVIRUS PANDEMIC – ON THE VIEW OF PHARMACISTS IN LUZIÂNIA - GO

Recebido: 04/07/2021 | Aceito: 09/07/2021 | Publicado: 30/06/2022

#### Hellen Karine Ferreira Ribeiro


 <https://orcid.org/0000-0003-1822-710X>

 <http://lattes.cnpq.br/3191130869707054>

Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, FACESA, GO, Brasil

E-mail: [hellekfribeiro88@gmail.com](mailto:hellekfribeiro88@gmail.com)


#### Viviane de Moraes Meireles


 <https://orcid.org/0000-0002-9700-7027>

Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, FACESA, GO, Brasil

E-mail: [viviannemeireles39@gmail.com](mailto:viviannemeireles39@gmail.com)

#### Fellipe José Gomes Queiroz

 <https://orcid.org/0000-0002-2268-4138>

 <http://lattes.cnpq.br/1939428749184971>

Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, FACESA, GO, Brasil

E-mail: [fellipegomes2008@gmail.com](mailto:fellipegomes2008@gmail.com)

### Resumo

A pandemia do coronavírus tem tido suas consequências expostas perante a sociedade, isso é notório pelos impactos sociais em todos os âmbitos de atividade humana, principalmente saúde e economia. Na área farmacêutica não foi diferente. O impacto dessa disseminação viral não tem sido propriamente analisado, por esse motivo o objetivo desta pesquisa consiste em definir e analisar os impactos causados pela pandemia, observando as farmácias do município de Luziânia-GO. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa é descritiva, onde os dados foram coletados através de um questionário estruturado, survey, com respostas niveladas. A amostra foi composta por 39 respondentes e as análises feitas a partir destes questionários deu-se por meio de uma análise descritiva. Os dados obtidos destacam a percepção dos respondentes de que a pandemia demandou uma atenção maior para as medidas sanitárias e na saúde em geral, além de ter causado uma necessidade nas farmácias em alterar medidas de caráter administrativo, estrutural e organizacional, o que possibilitou uma maior coordenação para a redução do risco de contágio e exposição à COVID-19. Ao promover medidas de higiene, evitar exposição dos usuários e contribuir para fornecer informações às dúvidas frequentes, conclui-se que a adaptação dos farmacêuticos foi extremamente satisfatória e essencial.

**Palavras-chave:** Farmácia. Coronavírus. Farmacêuticos. Impactos

### **Abstract**

*The coronavirus pandemic has had its consequences exposed to society, this is notorious for its social impacts in all areas of human activity, especially health and economy. In the pharmaceutical area it was no different. The impact of this viral spread has not been properly analyzed, for this reason the objective of this research is to define and analyze the impacts caused by the pandemic, observing the pharmacies in the municipality of Luziânia-GO. From a methodological point of view, the research is descriptive, where data were collected through a structured questionnaire, survey, with level answers. The sample consisted of 39 respondents and the analyzes made from these questionnaires took place through a descriptive analysis. The data obtained highlight the respondents' perception that the pandemic demanded greater attention to health measures and health in general, in addition to having caused a need in pharmacies to change administrative, structural and organizational measures, which enabled greater coordination to reduce the risk of contagion and exposure to COVID-19. By promoting hygiene measures, avoiding exposure of users and contributing to provide information to frequently asked questions, it is concluded that the adaptation of pharmacists was extremely satisfactory and essential.*

**Keywords:** Pharmacy. Coronavirus. Pharmacists. impacts

### **Introdução**

Em dezembro de 2019, foi identificada na China uma doença respiratória aguda provocada por um novo coronavírus (2019-nCoV), denominada Covid-19 (coronavirus disease 2019). Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que a doença deu início a uma pandemia global e, neste cenário, torna-se evidente a necessidade de atuação integral de uma equipe multiprofissional na assistência à saúde. Desde então, profissionais da saúde do mundo inteiro vêm buscando formas de responder, agir e se adaptar a esse novo contexto.

Diante disso, surge o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos farmacêuticos em relação aos desafios para as farmácias de Luziânia - GO, diante do cenário da pandemia do coronavírus?

O objetivo geral deste artigo é analisar a percepção dos farmacêuticos de Luziânia - GO, a respeito do impacto da pandemia do coronavírus nos processos da administração de uma farmácia. Os objetivos específicos constam em levantar os principais aspectos com relação a adaptação das farmácias; elaborar e aplicar o questionário para os farmacêuticos de Luziânia - GO; identificar qual é a percepção, em relação à adaptação, dos atuantes em farmácia de Luziânia - GO e apontar as principais dificuldades ou as principais tendências dos impactos na farmácia decorrentes dos avanços da pandemia no último ano.

As contribuições sociais do estudo se evidenciam pela importância atual do tema nas áreas da saúde, como as farmácias, que em meio à pressão pandêmica, passam por diversos obstáculos encarando a linha de frente com o intuito de salvar vidas, desenvolvendo suas habilidades e competências adquiridas. O estudo visa

contribuir com a valorização do trabalho dos farmacêuticos no âmbito da qualidade e também força pessoal.

Em tempos atuais, os estudos sobre a pandemia do coronavírus e seus impactos sobre os serviços de saúde estão sendo muito recorrentes na literatura e, este projeto de pesquisa, será mais uma contribuição.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### A função dos farmacêuticos

A Federação Internacional de Farmacêuticos<sup>[1]</sup> e o Conselho Federal de Farmácia<sup>[2]</sup> afirmam que os farmacêuticos exercem atividades fundamentais no contexto da pandemia por meio do fornecimento dos medicamentos e dos serviços farmacêuticos.

As farmácias geralmente são o primeiro acesso que um paciente tem como cuidado a saúde e, esse fato, possibilita uma orientação por parte do farmacêutico. Segundo a pesquisa UNG (2020), as competências do profissional farmacêutico são estrategicamente relevantes no tratamento do paciente infectado.<sup>[3]</sup>

### O farmacêutico na pandemia

A Federação Internacional de Farmacêuticos (FIP) e vários sistemas de saúde no mundo recomendam como atividades do farmacêutico no enfrentamento da pandemia<sup>[4]</sup>:

- adquirir, armazenar e distribuir medicamentos e outros produtos para a saúde (medicamentos, luvas, álcool, máscaras, entre outros) para suprir a demanda;
- adequar o estabelecimento de forma a propiciar o fluxo de casos e casos suspeitos, a fim de minimizar a disseminação e o surgimento de novos casos;
- definir área isolada para atendimento de casos confirmados, casos prováveis e de casos suspeitos de COVID-19, baseando-se em parâmetros técnicos;
- desenvolver e implantar planos de emergência e fluxo de trabalho local;
- realizar triagem clínica e testes rápidos em casos suspeitos, contato próximo e contato domiciliar que acessarem a farmácia;
- notificar casos confirmados e casos suspeitos;
- direcionar o caso confirmado ou caso suspeito, conforme gravidade e risco de complicações, para serviços de urgência/emergência, de atenção primária à saúde (APS), de consultórios médicos privados ou isolamento domiciliar;
- acompanhar a evolução de casos confirmados, casos prováveis e casos suspeitos sintomáticos leves;
- acompanhar o estado de saúde da equipe e recomendar isolamento se algum membro atender à definição de caso confirmado ou caso suspeito;
- promover a contenção da infecção e o alívio sintomático de casos confirmados leves e casos suspeitos com medidas terapêuticas e com educação do paciente, da família e do cuidador, no seu âmbito de atuação;
- renovar receitas de medicamentos de uso contínuo a pacientes assintomáticos com doenças crônicas não transmissíveis controladas (pessoas com diabetes, hipertensão, entre outros);

- educar a equipe e estabelecer processos de trabalho que propiciem proteção ambiental e ocupacional visando a minimização do risco de contaminação de pacientes na farmácia;
- informar e educar a comunidade, a equipe de trabalho e o gestor do serviço com informações oficiais e baseadas em evidência científica.

Já no seguimento farmacoterapêutico ambulatorial, Silva et. al (2020)<sup>[5]</sup> apontam outras atividades concretizadas pelos farmacêuticos, tais como: manter o acompanhamento farmacoterapêutico de pacientes; promover os cuidados de proteção e utilizar EPI; avaliar a possibilidade de acompanhamento via formato virtual; etc.

Há também, o destaque farmacêutico nas ações do Sistema Único de Saúde (SUS), onde eles facilitam o acesso da população aos medicamentos e ao uso racional. Segundo Vasconcelos et al. (2017)<sup>[6]</sup>, desde que a Política Nacional de Medicamentos entrou em vigor, o farmacêutico é responsável por garantir a segurança, eficácia e qualidade dos medicamentos, facilitando o acesso da população aos medicamentos e orientando sobre o seu uso racional.

Nota-se que os farmacêuticos contribuíram com a saúde coletiva em diversas áreas de atuação. É importante ressaltar que, eles possuem permissão para vacinar a população em geral e que há estudos que indicam o aumento do número de pacientes vacinados quando o farmacêutico contribui com a imunização da comunidade (ARURU; TRUONG; CLARK, 2020).<sup>[7]</sup>

Diante disso, o farmacêutico atuaria em mais uma vertente colaborativa no combate à COVID-19 e concretizaria a Resolução do CFF nº 654/2018, que determina que o farmacêutico pode prestar serviços de vacinação em drogarias devidamente habilitadas (CFF, 2018).<sup>[8]</sup>

### **Os impactos da pandemia nas farmácias e drogarias comerciais**

As farmácias, conforme definido na Lei n. 13.021, de 08 de agosto de 2014, são unidades de prestação de serviços de assistência à saúde:

“Art. 3º Farmácia é uma unidade de prestação de serviços destinada a prestar assistência farmacêutica, assistência à saúde e orientação sanitária individual e coletiva, na qual se processe a manipulação e/ou dispensação de medicamentos magistrais, officinais, farmacopeicos ou industrializados, cosméticos, insumos farmacêuticos, produtos farmacêuticos e correlatos.”<sup>[9]</sup>

## MÉTODOS

### Classificação da pesquisa

Será efetuada a revisão bibliográfica onde uma análise será feita nas farmácias de Luziânia-GO, através do método survey, um questionário estruturado com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa é descritiva e possui caráter quantitativo por analisar através de técnicas estatísticas.

### Instrumento de coleta de dados

Foi feita uma análise nas farmácias de Luziânia, no estado de Goiás, através do método survey, um questionário estruturado com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa foi enviada para os e-mails dos responsáveis pelas organizações farmacêuticas, esses e-mails foram obtidos por meio de contato presencial ou telefônico, e para eles foi enviado um link de acesso ao Google Forms com o questionário a ser respondido, sem identificação do respondente. Foram 103 e-mails destinatários, dos quais 39 foram respondentes.

O questionário é composto por treze questões, que focam nos assuntos mais diretos e abrangentes acerca dos possíveis impactos nas farmácias, e teve como retorno a identificação dos desafios para os farmacêuticos durante a pandemia do coronavírus.

O levantamento terá como característica principal a coleta de dados diretamente com a amostra pretendida. No caso do estudo, será utilizado o questionário com questões de respostas niveladas de 0 a 10, estas por sua vez, serão abordadas através da análise do conteúdo.

Entretanto, apesar de ter entrado em contato com o Conselho Federal de Farmácia, a informação do número de farmácias e drogarias comerciais em Luziânia - GO não foi obtida por falta de comunicação por parte do CFF. Sendo assim, não foi possível calcular o teste de amostragem e dessa forma os resultados não poderão ser extrapolados para toda a população.

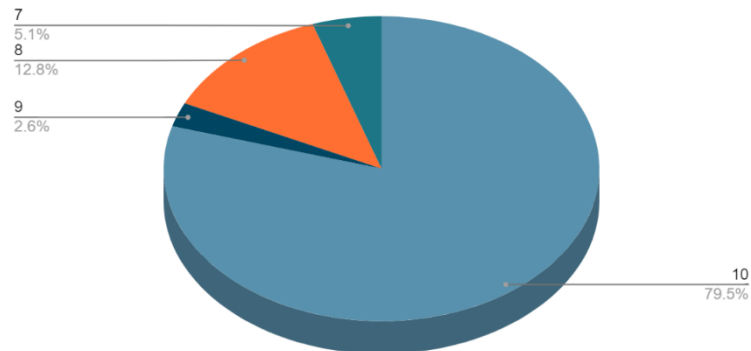
### Resultados:

A seguir, faz-se uma análise descritiva dos dados obtidos na pesquisa, que se referem aos impactos na área da farmácia e de como os responsáveis estão percebendo os as adaptações provenientes da pandemia em seus estabelecimentos localizados em Luziânia - GO.

### Comunicação remota com os clientes

Questionou-se se a comunicação com o cliente através de telefone e/ou internet passou a ser mais constante nas farmácias e, para 79,5% dos respondentes, a comunicação remota foi nivelada em 10, enquanto que para 12,8% foi considerado um 8 e demais farmácias (7,7%) sentiram o impacto nos níveis 7 e 9.

Gráfico 1 – Comunicação remota com os clientes



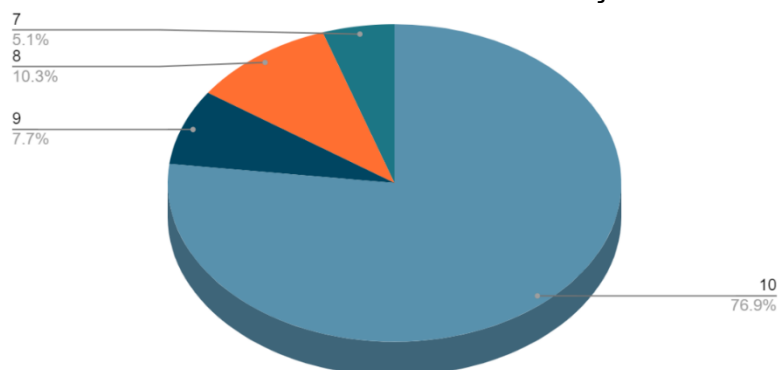
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Entende-se que a comunicação remota com os clientes proporciona uma maior segurança devido o não contato físico, cresceu consideravelmente a busca em se sentir seguro ao atender necessidades básicas que deixaram de ser seguras para atende-las ao sair de casa.

### Qualidade dos serviços

Questionados se a qualidade dos serviços cresceu durante a pandemia, 32 farmácias, que correspondem a 84.6%, nivelaram entre 9 e 10, enquanto 15.4% responderam entre 7 e 8.

Gráfico 2 – Qualidade dos serviços



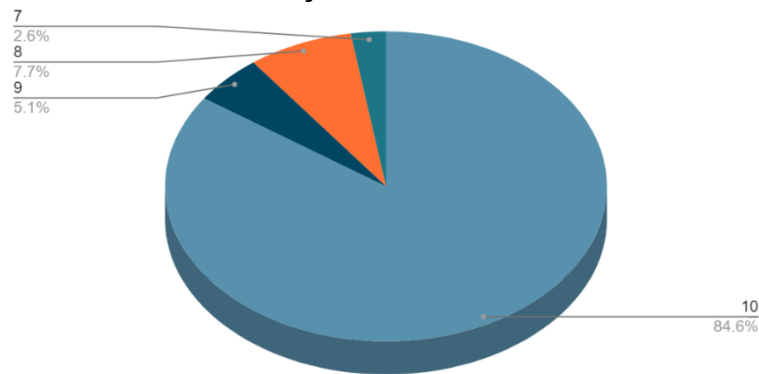
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Pode-se notar que a pandemia impulsionou o aumento da qualidade dos serviços prestados pelas farmácias e drogarias comerciais.

### Alterações na dinâmica de trabalho

Quando questionados, se houve alterações na dinâmica de trabalho na farmácia em detrimento das medidas recomendadas para conter o coronavírus, 35 farmácias (89.7%) nivelaram entre 9 e 10 e para 4 farmácias, que correspondem a 10.3%, as alterações foram niveladas entre 7 e 8.

Gráfico 3 – Alterações na dinâmica de trabalho



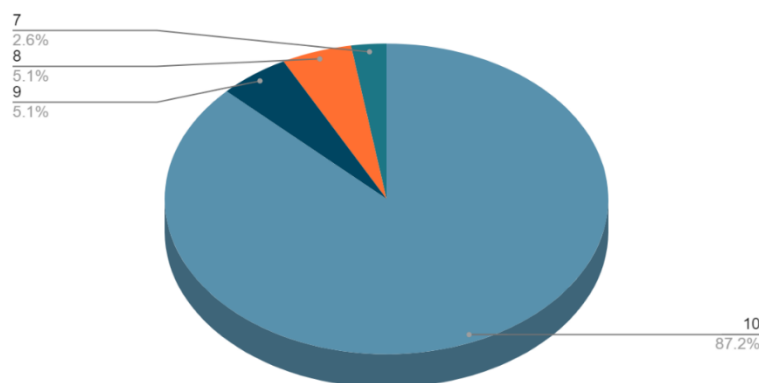
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Nota-se uma relevância das alterações na dinâmica do estabelecimento, dentre elas pode ser citada como exemplo a adoção de medidas que minimizam a contaminação dos funcionários e de todos os consumidores.

#### Adoção de estratégias para controlar o fluxo de pessoas no estabelecimento

Foram questionados também, se a farmácia adotou estratégias para controlar o fluxo de pessoas no estabelecimento. Aqui, 34 farmácias (87.2%) classificaram em 10 e outras 5 (12.8%) nivelaram de 7 a 9.

Gráfico 4 – Adoção de estratégias para controlar o fluxo de pessoas no estabelecimento



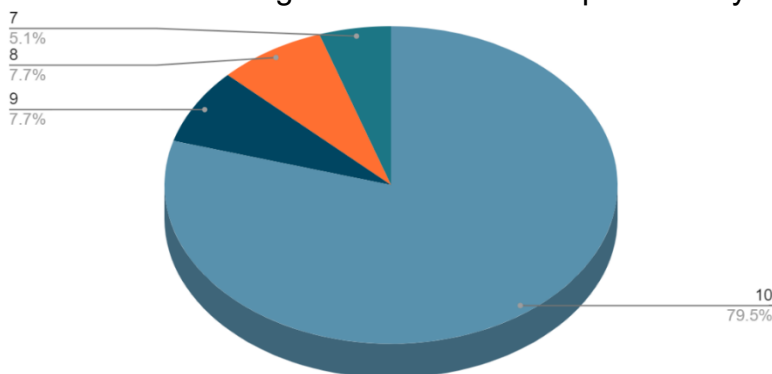
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Conclui-se que o fluxo de pessoas no estabelecimento vem sendo controlado, entretanto, é preocupante o fato das respostas não terem tido o parâmetro máximo. Afinal, a adoção de estratégias para conter o fluxo de pessoas é o mínimo que o estabelecimento de farmácias e drogarias comerciais devem fazer para evitar a disseminação do vírus para assim manter em segurança seus clientes e funcionários.

### Entrega de medicamentos por delivery

Uma das perguntas foi se a entrega de medicamentos por delivery aumentou consideravelmente, para esta 79.5% dos respondentes classificaram em nível máximo. Enquanto 20.50% classificaram entre 7 e 9.

Gráfico 5 – Entrega de medicamentos por delivery



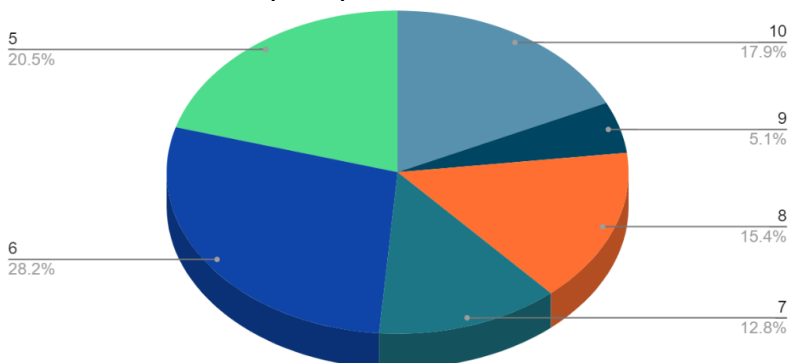
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Nota-se a importância da adoção do serviço delivery por parte dos estabelecimentos. Assim como a comunicação remota, esse serviço transmite sensação de segurança e conforto por parte do consumidor e evita que este, quando doente, saia de casa colocando outros em risco.

### Busca pelo plano de convênio farmacêutico

Questionou-se também, se aumentou a busca pelo plano de convênio farmacêutico, e para tal pergunta, as respostas foram mais diversas. 28.2% nivelaram em 6, 20.5% em 5, 17.9% em 10 e outros respondentes, que correspondem a 33.3%, classificaram entre 7 e 9.

Gráfico 6 – Busca pelo plano de convênio farmacêutico



Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

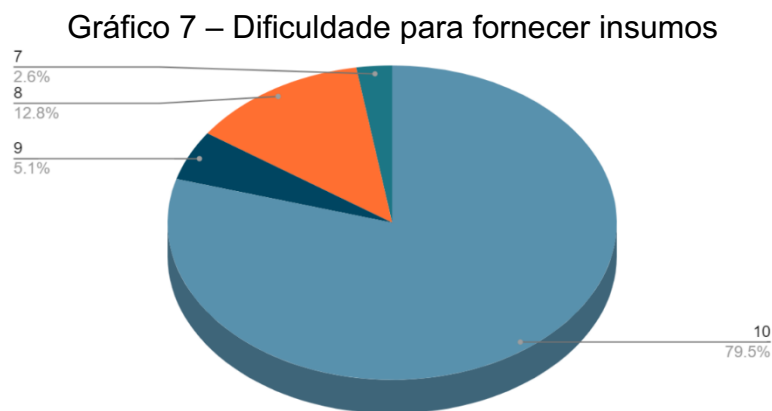
Com a variedade das respostas, conclui-se que a busca pelo plano de convênio farmacêutico foi relativa, mas ainda assim impactante. Talvez houvesse um



aumento se houvesse uma maior divulgação por parte dos estabelecimentos de saúde.

### Dificuldade para fornecer insumos

Também buscou-se saber se houve dificuldade para fornecer insumos devido ao aumento de demanda e/ou preço abusivo, dentre as respostas 79.5% nivelaram o máximo e os demais (20,5%) classificaram entre 7 e 9.



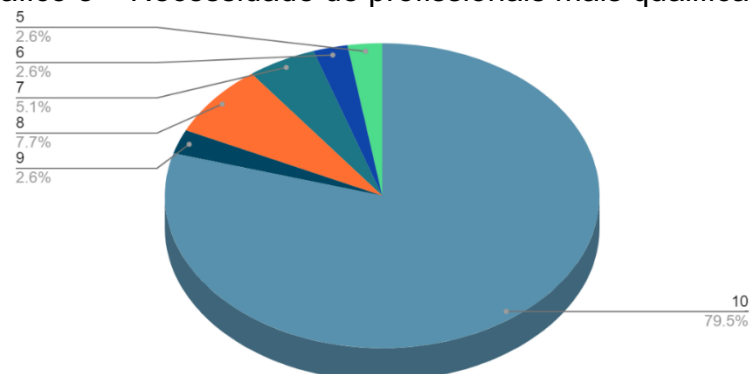
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Percebe-se que o impacto que a falta de insumos causou às farmácias e drogarias comerciais foi extremamente impactante. Dentre esses insumos, podem ser citados os medicamentos para pressão e diabetes que, segundo o Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade, podem sofrer com a falta de matérias-primas para produção de medicamentos com a decisão da Índia de colocar em quarentena sua população por conta da pandemia do coronavírus.

### Necessidade de profissionais mais qualificados

Questionados sobre a necessidade de contratar profissionais mais qualificados para poder atender as necessidades advindas dos cuidados com o coronavírus, a maioria (79.5%) nivelou em 10, 15.4% classificaram entre 7 e 9, e outros 5.2% entre 5 e 6,

Gráfico 8 – Necessidade de profissionais mais qualificados



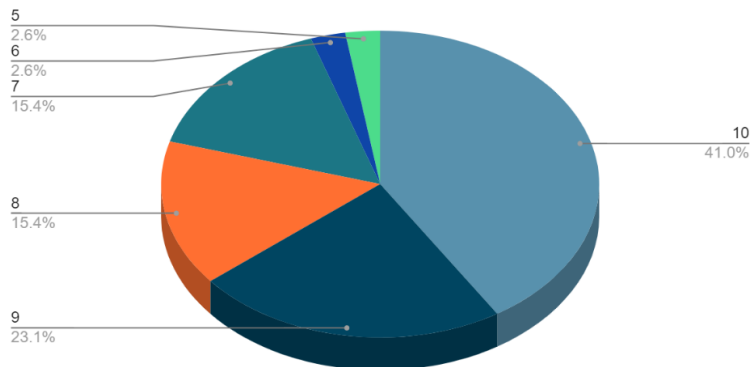
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Nota-se uma pequena resistência em contratar profissionais mais qualificados, mas a busca pela qualidade da equipe se sobressai. Isso é importante pois assim, os consumidores que forem com dúvidas acerca da doença podem ser bem informados e instruídos por pessoas mais capacitadas.

### Funcionários com horários flexibilizados

Outra questão levantada e não menos relevante, é se os funcionários passaram a ter horários flexíveis durante a pandemia. A maioria, aqui representada por 79,5%, ficou entre 8 e 10, onde desses 41% classificou em 10. Outros 20,5% respondentes nivelaram entre 5 e 7.

Gráfico 9 – Funcionários com horários flexibilizados



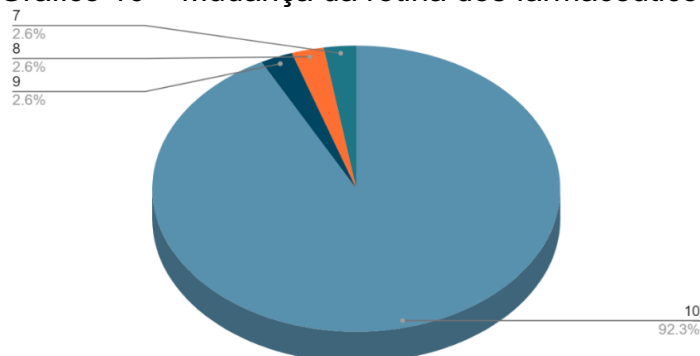
Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

É importante perceber que, nem todas as farmácias aderiram em flexibilizar o horário dos funcionários, o que é preocupante porque acatar medidas como: estabelecer dias alternados, seguir um plano de rotação para diminuir o número de funcionários ao mesmo tempo e até mesmo afastar farmacêuticos do grupo de risco, é essencial para estabelecer uma relação afetiva com a equipe.

### Mudança da rotina dos farmacêuticos

E por fim, buscou-se averiguar se a pandemia mudou a rotina dos farmacêuticos no quesito limpeza e desinfecção do ambiente de trabalho e higiene pessoal. As respostas se dividiram em apenas 4 níveis novamente, onde 92,3% atribuíram nível máximo e os demais (7,7%) entre 7 e 9.

Gráfico 10 – Mudança da rotina dos farmacêuticos



Fonte: elaborado pelas autoras com os dados coletados na pesquisa (2021)

Conclui-se que, definitivamente, a pandemia trouxe consigo a necessidade de limpeza e higiene excessiva, não só por profissionais da saúde, mas de um modo geral.

Diante dos dados obtidos, são notáveis os desafios que as farmácias e drogarias comerciais têm perante as adaptações provenientes da pandemia, dentre eles:

- Aumentar a comunicação remota entre farmacêuticos e clientes;
- Manter a qualidade dos serviços prestados;
- Manter as alterações na dinâmica de trabalho de acordo com as medidas preventivas;
- Continuar a adotar e/ou aumentar as estratégias para controlar o fluxo de pessoas no estabelecimento;
- Investir no delivery de medicamentos;
- Buscar oferecer planos de convênio farmacêutico;
- Sofrer as consequências por falta de insumos;
- Contratar profissionais mais qualificados;
- Flexibilizar o horário dos funcionários; e
- Manter a rotina de limpeza e higiene pessoal.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito da pesquisa é identificar os desafios para os farmacêuticos diante da pandemia do coronavírus, através da observação dos das farmácias e drogarias comerciais localizados no município de Luziânia – GO.

A princípio foi constatado que o meio farmacêutico vem passando por mudanças e adaptações nas dinâmicas de trabalho, provenientes da necessidade em acatar as medidas preventivas recomendadas pela Organização Mundial da Saúde. Contudo, o profissional farmacêutico deve se conscientizar que essas transformações são um processo dinâmico e contínuo e que, devido a isso, ele deve se manter disposto a acompanhar essas mudanças e se manter sempre informado.

Os dados do estudo revelam que Luziânia - GO sofreu impactos e soube se adaptar bem perante o recomendado pela OMS, entretanto, ainda existem desafios para as farmácias e drogarias comerciais tais como: o de promover a segurança ao preservar as medidas através de estratégias que controlem fluxo de pessoas e mantenham o estabelecimento higienizado com álcool em gel disponível para os consumidores; a preservação da qualidade dos serviços prestados; a contratação de profissionais mais qualificados e a continuidade nos serviços remotos e delivery..

Como limitações, o estudo realizado teve em seu desenvolvimento, a falta de resposta dos demais estabelecimentos. Portanto, os resultados obtidos descrevem a percepção apenas de uma parte dos profissionais farmacêuticos do município.

## REFERÊNCIAS

- [1] Federação Farmacêutica Internacional, Conselho Federal de Farmácia. Orientação sanitária da FIP. *Epidemia por coronavírus SARS-CoV-2: informações e diretrizes provisórias para farmacêuticos e colaboradores da farmácia*. Haia: FIP/CFF; 2020 fev.14.
- [2] Conselho Federal de Farmácia. *Coronavírus: atuação do farmacêutico frente à pandemia da doença causada pelo coronavírus plano de resposta para farmácias privadas e públicas da atenção primária [Internet]*. Versão 1. Brasília, DF: CFF; 2020 mar 17. Disponível em: <https://www.fip.org/files/content/priority-areas/coronavirus/mo-resources/Brazil-Coronavirus-orientacoes-a-Farmacias-da-APS-no-SUS.pdf>. Acesso em 23 jun. 2021.
- [3] Ung, C. O. L. (2020). Community pharmacist in public health emergencies: Quick to action against the coronavirus 2019-nCoV outbreak. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.02.003>
- [4] Conselho Federal de Farmácia. *Coronavírus: atuação do farmacêutico frente à pandemia da doença causada pelo coronavírus*. 2020. Plano de resposta para a farmácias privadas e públicas da Atenção Primária. VERSÃO 1. Disponível em: [https://www.cff.org.br/userfiles/Coronav%C3%ADrus%20orienta%C3%A7%C3%B5es%20a%20Farm%C3%A1cias%20da%20APS%20no%20SUS%20\(1\).pdf](https://www.cff.org.br/userfiles/Coronav%C3%ADrus%20orienta%C3%A7%C3%B5es%20a%20Farm%C3%A1cias%20da%20APS%20no%20SUS%20(1).pdf). Acesso em 24 de junho de 2021.
- [5] Silva, M. J. S. da, Moraes, E. L., Livinalli, A., Fonseca, C. L., Torriani, M. S., Gonçalves, P. N., Risch, R. O., & Pereira, N. M. L. (2020). Nota Técnica da Sociedade Brasileira de Farmacêuticos em Oncologia sobre Assistência Farmacêutica em Oncologia frente à Pandemia de Covid-19. *Revista Brasileira de Cancerologia*, 66.
- [6] Vasconcelos, D. M. M. de, Chaves, G. C., Azeredo, T. B., & Silva, R. M. da. (2017). Política Nacional de Medicamentos em retrospectiva: um balanço de (quase)



20 anos de implementação. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(8), 2609–2614. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017228.02432017>

[7] Aruru, M., Truong, H.-A., & Clark, S. (2020). Pharmacy Emergency Preparedness and Response (PEPR) framework for expanding pharmacy professionals' roles and contributions to emergency preparedness and response during the COVID-19 pandemic and beyond. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.04.002>

[8] Conselho Federal de Farmácia. *Resolução nº 654, de 22 de fevereiro de 2018*. Dispõe sobre os requisitos necessários à prestação do serviço de vacinação pelo farmacêutico e dá outras providências. 2018. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=357003>. Acesso em: 24 jun. 2021.

[9] Brasil. Lei nº 13.021, de 8 de agosto de 2014. Dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13021.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13021.htm). Acesso em 24 jun. 2021.

### Anexo A - Questionário de pesquisa

Questão	Argumento
1	A comunicação com o cliente através de telefone e/ou internet passou a ser mais constante
2	A qualidade dos serviços prestados cresceu durante a pandemia
3	Houve alterações na dinâmica de trabalho na farmácia em detrimento das medidas recomendadas para conter o coronavírus
4	A farmácia adotou estratégias para controlar o fluxo de pessoas no estabelecimento
5	O delivery de medicamentos foi adotado/aumentou consideravelmente
6	A busca pelo plano de convênio farmacêutico cresceu
7	Houve dificuldade para fornecer insumos devido ao aumento de demanda e/ou preço abusivo
8	A farmácia teve a necessidade de contratar profissionais mais qualificados, para poder atender as necessidades advindas dos cuidados com o coronavírus
9	Os funcionários da farmácia passaram a ter horários flexibilizados
10	A pandemia mudou a rotina dos farmacêuticos no quesito limpeza e desinfecção do ambiente de trabalho e higiene pessoal