



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO  
GRADUAÇÃO EM FARMÁCIA**

**VALMÍ LOPES DE OLIVEIRA JÚNIOR**

**PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS NAS FARMÁCIAS  
COMUNITÁRIAS: UMA AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO DO  
PÚBLICO SOBRE ESSA PRÁTICA**

**FORTALEZA**

**2020**

VALMÍ LOPES DE OLIVEIRA JÚNIOR

PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS NAS  
FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS: UMA AVALIAÇÃO DA  
PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO DO PÚBLICO SOBRE ESSA PRÁTICA

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Farmácia do centro universitário fametro – UNIFAMETRO – como requisito para a obtenção do título de bacharel, sob a orientação do professor Dr. Paulo Yuri Milen Firmino.

FORTALEZA

2020

VALMÍ LOPES DE OLIVEIRA JÚNIOR

PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS NAS  
FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS: UMA AVALIAÇÃO DA  
PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO DO PÚBLICO SOBRE ESSA PRÁTICA

Trabalho de conclusão de curso apresentada como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Farmácia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO – no dia 12 de junho de 2020, tendo sido avaliado pela banca examinadora composta pelos membros:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>o</sup>. Dr. Paulo Yuri Milen Firmino  
Orientador – Centro universitário  
Unifametro

---

Prof<sup>o</sup>. Ms. Felipe Moreira de Paiva  
Membro – Centro universitário  
Unifametro

---

Prof<sup>a</sup>. Ms. Rafaelly Maria Pinheiro Siqueira  
Membro - Centro universitário  
Unifametro

# PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS NAS FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS: UMA AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO E SATISFAÇÃO DO PÚBLICO SOBRE ESSA PRÁTICA

Valmi Lopes de Oliveira Júnior<sup>1</sup>

Paulo Yuri Milen Firmino<sup>2</sup>

## RESUMO

O perfil do farmacêutico na farmácia comunitária vem mudando ultimamente, incorporando valores profissionais antes baldados pela descontinuidade das práticas assistencialistas. Essas mudanças vêm agregando valores as atividades desenvolvidas pelos farmacêuticos, inclusive valores econômicos, nesse contexto, avaliou-se a aceitação dos clientes frente à precificação dos serviços clínicos farmacêuticos. Para tanto, foi necessário determinar o perfil dos clientes que faziam uso desses serviços, avaliar a satisfação dos clientes no uso dos serviços e identificar os fatores relacionados à provável resistência ao usá-los. Dessa forma, foi realizada uma pesquisa do tipo descritiva, direcionada a clientes usuários desses serviços por meio de questionário eletrônico marcado em escala binária e likert de cinco pontos. O estudo foi conduzido em farmácias privadas da cidade de Fortaleza e região metropolitana, onde, foram entrevistados 44 clientes/usuários desses serviços. O perfil dos participantes revelou que 68,3% eram do sexo feminino, com média de idade de 30,5 anos onde, 73,2% indicaram exercer atividade remunerada. Os principais achados indicam um nível de satisfação regular com os serviços ofertados de acordo com 43,2% dos entrevistados, em que as mudanças no modelo de remuneração dos serviços farmacêuticos a princípio apresenta uma boa aceitabilidade por parte dos usuários, onde afirmaram utilizar os serviços farmacêuticos mesmo sendo custeado de acordo com 82% dos entrevistados. A grande maioria se posiciona favorável a implantação do custeio dessas atividades, no entanto, 82% dos participantes consideraram que o financiamento dessas atividades deve ser realizado pela própria farmácia. Há de se destacar ainda, um baixo nível de informação dos usuários acerca dos serviços ofertados nas farmácias. Dessa forma, podemos inferir que são necessárias medidas de marketing no sentido de divulgar os serviços e atrair mais usuários, consequentemente elevar a creditação no profissional farmacêutico, a capacitação deste também se apresenta como um fator necessário na satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Assistência farmacêutica. Satisfação dos usuários. precificação.

<sup>1</sup>Graduando em farmácia, Unifametro. Valmi.junior@aluno.unifametro.edu.br

<sup>2</sup>Orientador Prof. Doutor Pela Unifametro. Paulo.firmino@professor.unifametro.edu.br

## INTRODUÇÃO

Os serviços clínicos farmacêuticos podem ser definidos como sendo aqueles nos quais se utilizam do conhecimento técnico do farmacêutico com a finalidade de aprimorar a farmacoterapia e o processo de saúde do cliente por meio de acompanhamento e interação com o paciente (ROBERTS, AS. et al., 2003).

A incrementação dos serviços clínicos farmacêuticos para além do papel tradicional de dispensação de medicamentos e aconselhamento dos pacientes, teve no movimento farmácia clínica em meados da década de 1970 e posteriormente no modelo “pharmaceutical care”, o impulso para amplificação do papel do farmacêutico nos cuidados com o paciente (HEPLER& STRAND,1990). Esses serviços incluem: a conciliação de medicamentos, a monitorização terapêutica de medicamentos, a revisão da farmacoterapia, o acompanhamento farmacoterapêutico, educação, rastreamento, a gestão da condição em saúde, a verificação e monitorização de parâmetros clínicos e a realização de pequenos curativos (BRASIL, 2008; 2013).

Os serviços farmacêuticos disponibilizados nas farmácias comunitárias auxiliam o sistema de saúde público no Brasil, através do acompanhamento farmacoterapêutico, da educação em saúde, prevenção, identificação e notificação de queixas, reduzindo os agravos na saúde da população (BRASIL, 1999).

O aprimoramento dos serviços farmacêuticos traduz o comprometimento com o bem-estar do cliente, da saúde deste e da melhoria de vida. A oferta desses serviços gera uma demanda de profissionais treinados e capacitados que possam desempenhar essa atividade, nesse sentido, faz-se necessário a valorização em termos econômicos e profissional, tanto por parte do cliente quanto do próprio farmacêutico, devendo este tornar a oferta e entrega do serviço um feito essencial no processo de saúde do paciente (SANTOS JÚNIOR, 2018).

O desenvolvimento de um modelo de serviço clínico farmacêutico sustentável, capaz de gerar subsídios que mantenha a funcionalidade das atividades, passa por a necessidade ou demanda da população, devendo ser avaliado a viabilidade de oferta em termos de custo material e humano. As obrigações éticas não eximem o profissional de cobrar pelos serviços prestados. O que leva a achar que aquele produto não é importante é o valor subjetivo que o profissional atribui a ele, muito embora haja clientes que

consideram aqueles serviços imprescindíveis, a valoração dos serviços clínicos prestados pelo farmacêutico, parte do próprio profissional (ROSSIGNOLI P, 2019).

Todavia, é essencial avaliar a precificação desses serviços sob a ótica do cliente para que possamos reportar de forma fidedigna o impacto gerado a partir dessa prática, haja vista, a escassez de estudos abrangendo a temática: a mudança no modelo de remuneração farmacêutica no Brasil e no mundo, onde cada vez mais a remuneração pela margem de venda dos produtos é substituída pela venda dos serviços (ROSSIGNOLI P., 2019).

A implantação de um modelo de serviço clínico remunerado como o que começa a se desenvolver hoje nas farmácias do Brasil, a princípio pode gerar certa resistência por parte dos clientes, evidenciando a necessidade de um profissional capacitado e comprometido que forneça subsídios no processo de saúde do paciente; essa resistência pode ser observada também por parte do empresariado que presume um desinteresse do cliente evidenciando a necessidade de estudos científicos que direcione a tomada de decisões.

Diante do exposto, o estudo direcionou-se a identificar o nível de aceitação do cliente frente à precificação dos serviços clínicos farmacêuticos diante de um novo modelo de remuneração do profissional na farmácia comunitária, determinando o perfil desses clientes assim como, os fatores relacionados à provável resistência do paciente no uso dos serviços farmacêuticos. A compilação desse material servirá de fonte de pesquisa e direcionamento para implantação de um modelo de serviço clínico farmacêutico sustentável do ponto de vista econômico.

## **METODOLOGIA**

### **Tipo de estudo**

Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva. O direcionamento metodológico que conduziu essa pesquisa teve o desígnio básico estratégico, o qual subsidiou o desenvolvimento científico através do aprofundamento do estudo sobre os serviços clínicos farmacêuticos ofertados nos centros de saúde (farmácias e drogarias) e a sua precificação, utilizando fontes primárias de pesquisa. Esse estudo foi conduzido de forma exploratória por meio de um questionário, que buscou avaliar de forma

quantitativa a percepção dos usuários desses serviços frente a um novo modelo de políticas financeiras voltadas a implantação e expansão desses trabalhos, onde cada vez mais o farmacêutico passa a ser cobrado pela venda dos serviços.

### **Locais de pesquisa**

O estudo foi realizado em farmácias e drogarias da cidade de Fortaleza e região metropolitana do estado do Ceará, após aprovação pelo comitê de ética, número do parecer 3.838.345. Foram coletadas amostras de locais da cidade de Fortaleza como um todo, que representou parte da população em melhores condições socioeconômicas e aquela população mais carente, para isso, foi utilizado os critérios de moradias dos clientes, dos quais estão localizadas em bairros considerados de classe média ou baixa, de acordo com o anuário 2019-2020 de índice de desenvolvimento humano (IDH) de acordo com os dados disponibilizados pela prefeitura. A pesquisa foi realizada em farmácias que já implementaram essa metodologia de custeio sobre esses serviços e de uma outra rede ainda não implementada.

### **Descrições dos serviços**

Os serviços clínicos ofertados pelas unidades de farmácia privadas na coordenadoria regional de saúde de Fortaleza (CRES) são: verificação de parâmetros clínicos (pressão arterial, temperatura corporal, glicemia) e perfuração do lóbulo auricular. Na CRES-Maracanaú os serviços oferecidos pelas unidades de farmácias privadas, informada pelo farmacêutico foram: parâmetros clínicos (pressão arterial, temperatura corporal, glicemia).

### **Delimitação da população ou do objeto de estudo e amostragem**

O estudo consistiu em um levantamento de informações em uma amostra representativa de clientes usuários dos serviços clínicos farmacêuticos, assíduos nesses centros de saúde, maiores de 18 anos, que aceitaram participar da pesquisa, após preencherem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), onde todos foram previamente orientados dos métodos e objetivos. Foram coletadas amostras de 2 (duas)

regionais de saúde da macrorregião de Fortaleza, da primeira coordenadoria regional de saúde (CRES-Fortaleza) foi realizado no município de Fortaleza com população de 2.669.342 habitantes e renda média per capita de R\$ 878,00 reais. E da terceira coordenadoria de saúde (CRES-Maracanaú) no município de Maracanaú com uma população de 227.886 mil habitantes e renda média per capita de R\$372,91 (IBGE, 2019). Foram selecionados 3 unidades de farmácias privadas na regional de saúde de Fortaleza e 2 unidades de farmácias privadas na regional de saúde de Maracanaú.

A amostragem foi feita por conveniência de acordo com a disponibilidade dos participantes e do acesso aos meios tecnológicos necessários para responder o questionário virtual, através de amostragem não probabilística por conveniência, obedecida os critérios de inclusão e exclusão.

### **Critérios de inclusão e exclusão**

Os sujeitos do estudo foram os usuários que buscaram o atendimento nos centros de saúde (farmácias e drogarias) que se dispusera a contribuir com a pesquisa. Foram utilizados como critérios para participação na pesquisa, clientes com idade maior ou igual a 18 anos que procuraram os serviços clínicos junto ao farmacêutico e que fizeram uso dos mesmos, aqueles que solicitaram os serviços e que porventura não usufruíram por razões indeterminadas, mas que mostraram interesse. Foram também aceitos clientes que já faziam o acompanhamento clínico farmacêutico e que continuaram ou que deixaram de realizar o acompanhamento. Como critérios de exclusão foram utilizados, clientes que não tiveram condições de responderem ao questionário por alguma incapacidade física ou intelectual, aqueles que não faziam uso dos dispositivos eletrônicos (smartphones, computadores), necessários para ter acesso ao questionário.

### **Técnicas de coleta dos dados**

A coleta de dados foi realizada através do método, *web survey*, que é um instrumento de investigação quantitativa utilizada para coletar dados e informações a partir de características e opiniões de grupos de indivíduos. A pesquisa foi aplicada através do formulário *Google* (apêndice A), onde foi adaptado do modelo de questionário “Pharmacy Service Questionnaire” traduzido e validado para o Brasil por



Correr (CORRER, 2009), a fim de realizar a avaliação da satisfação com os serviços farmacêuticos prestados aos pacientes incluídos no estudo, contendo questões abertas, questões fechadas dispostas em escalas binárias e likert, o questionário buscou na primeira parte identificar o perfil da população investigada (sexo, idade e renda), em seguida, a identificação do objeto de estudo e a sua valoração.

A coleta foi aplicada após o pesquisador entrar em contato direto com o pesquisado nos centros de saúde (farmácias e drogarias), ou indireto por contato telefônico, por meio de sondagem e abordagem acerca dos serviços clínicos farmacêuticos, onde na ocasião foi apresentado o objeto de estudo, a finalidade e nesse momento foi convidado a participar da pesquisa. Foi disponibilizado um link, por meio de contato telefônico, que direcionou o participante da pesquisa a área do questionário. Nesse endereço eletrônico estava contido o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), apresentado na primeira página visualizada pelo participante, onde foi necessária a confirmação do termo para ter acesso ao questionário. O participante pôde responder à pesquisa em outro momento fora do estabelecimento onde melhor conveio.

### **Análise dos dados**

A tabulação e análise dos dados foram realizadas através do programa Microsoft Excel 2010, através de gráficos e tabelas onde, os dados obtidos foram expressos por meio dos indicadores de média, frequência e proporções. Foi utilizada no estudo uma escala binária em que se avaliaram os aspectos sociodemográficos e atribuição de financiamento dos serviços farmacêuticos. E ainda, uma outra escala de intensidade de cinco pontos do tipo *Likert* em que avaliou-se o nível de satisfação desses serviços, representado da seguinte forma: nunca (1), quase nunca (2), as vezes (3), quase sempre (4), sempre (5). Os usuários foram classificados como satisfeitos quando a pontuação foi igual ou superior a 4, considerando que “quase sempre” também é uma resposta positiva, e insatisfeitos quando a pontuação foi igual ou inferior a 2.

## **RESULTADOS**

### **Descrição da amostra**

As características sociodemográficas e outras variáveis dos clientes atendidos pelos serviços clínicos nas farmácias comunitárias que participaram do estudo estão dispostas na TABELA 1. Do total dos 44 clientes que participaram da pesquisa, a maioria era sexo feminino, com idade entre 18 a 34 e média de 30,5 anos, destes 73,2% (33 pacientes) exercia atividade remunerada e 46,3% (22 pacientes) procuram sempre pelo farmacêutico.

**Tabela 1. Distribuição das variáveis sociodemográficas e outros, dos 44 clientes participantes da pesquisa (Fortaleza-Maracanaú,CE/2020)**

Variáveis	Categoria	Frequência (n)	Porcentagens (%)
<b>Gênero</b>	Masculino	14	31,7
	Feminino	30	68,3
<b>Idade</b>	18 a 34	36	80,5
	35 a 49	7	17,1
	50 a 60	1	2,4
<b>Atividade remunerada</b>	Sim	33	73,2
	Não	11	26,8
<b>Procura pelo farmacêutico</b>	Sempre	22	46,3
	Quase sempre	10	24,4
	Às vezes	3	7,3
	Quase nunca	5	12,2
	Nunca	4	9,8

#### **Dos serviços ofertados nas farmácias**

Quanto aos serviços disponibilizados na farmácia que frequenta dos 44 participantes 45,45% (20) afirmaram existir/conhecer mais de um tipo de serviço naquela farmácia, 72,7% (32) afirmaram existir/conhecer os serviços de aferição da pressão arterial, 38,6% (17) afirmaram existir/conhecer o serviço de teste de glicemia, 29,5% (13) afirmaram existir/conhecer o serviço de conciliação de medicamentos e 43,2% (19) afirmaram existir/conhecer outros não especificados pelos participantes.

**Tabela 2. Dos serviços ofertados nas farmácias frequentadas pelos 44 participantes da pesquisa (Fortaleza-Maracanaú,CE/2020).**

Serviço	Frequência (n)	Porcentagem
Aferição da pressão arterial	32	72,7
Teste de glicemia	17	38,6
Conciliação de medicamentos	13	29,5
Outros	19	43,2

Os valores apresentados na tabela 2 não são cumulativos. Os participantes podiam indicar um ou mais serviços.

### Satisfação com serviços ofertados nas farmácias

Na TABELA 3 estão os resultados da avaliação de satisfação dos usuários de serviços clínicos farmacêuticos dispostos em freqüências e proporções de acordo com escala likert. O tempo de espera pra o atendimento com o farmacêutico foi considerado elevado em < 10% dos entrevistados, a resolutividade do problema é superior a 50%, o tempo disponibilizado para o atendimento foi considerado suficiente de acordo com mais de 50% dos clientes entrevistados, a checagem das informações e orientações realizadas pelo farmacêutico durante o atendimento são realizadas sempre de acordo com mais de 50% dos entrevistados, mais de 30% dos entrevistados afirmaram que os serviços ofertados nas farmácias que frequentam atendem as suas necessidades, a proporção de clientes satisfeitos com o atendimento recebido é superior a 40%. Para as percentagens descritas acima foram consideradas apenas respostas absoluta “SEMPRE” considerando que a resposta “QUASE SEMPRE” também representa uma resposta positiva os valores descritos são ainda maiores.

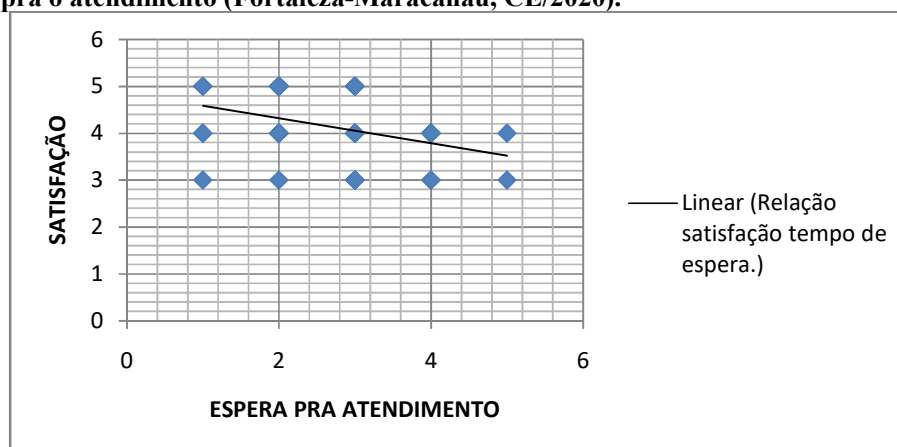
**Tabela 3. Nível de satisfação do atendimento farmacêutico de acordo com os 44 participantes da pesquisa (Fortaleza-Maracanaú,CE/2020).**

Pergunta		Freqüência (n)	Porcentagem %	
1	O senhor tem que esperar muito tempo pra ser atendido pelo farmacêutico?	SEMPRE	2	4,5
		QUASE SEMPRE	7	15,9
		ÀS VEZES	15	34,1
		QUASE NUNCA	15	34,1
		NUNCA	5	11,4
2	A sua duvida, problema ou orientação chegou a ser resolvido com satisfação?	SEMPRE	22	50
		QUASE SEMPRE	11	25
		ÀS VEZES	9	20,4
		QUASE NUNCA	1	2,3
		NUNCA	1	2,3
3	O farmacêutico ficou com o Sr(a) o tempo necessário?	SEMPRE	22	50
		QUASE SEMPRE	9	20,4
		ÀS VEZES	10	22,7
		QUASE NUNCA	0	0
		NUNCA	3	6,9

Continua

Pergunta		Frequência (n)	Porcentagem %
4	O farmacêutico confirma se você entendeu todas as informações sobre o seu tratamento e/ou uso da medicação?	SEMPRE	23 52,3
		QUASE SEMPRE	8 18,1
		ÀS VEZES	8 18,1
		QUASE NUNCA	2 4,5
		NUNCA	3 7
5	Os serviços ofertados pelos farmacêuticos nas farmácias atendem as suas necessidades?	SEMPRE	14 31,8
		QUASE SEMPRE	17 38,6
		ÀS VEZES	12 27,3
		QUASE NUNCA	1 2,3
		NUNCA	0 0
6	O (a) senhor (a) esta satisfeito com o atendimento que recebeu do farmacêutico?	SEMPRE	19 43,2
		QUASE SEMPRE	15 34,1
		ÀS VEZES	9 20,4
		QUASE NUNCA	1 2,3
		NUNCA	0 0
7	Você classificaria os serviços prestados pelo farmacêutico como satisfatório?	SEMPRE	16 36,4
		QUASE SEMPRE	18 40,9
		ÀS VEZES	10 22,7
		QUASE NUNCA	0 0
		NUNCA	0 0
8	Se fosse possível encontrar um atendimento clínico básico em uma farmácia com farmacêutico capacitado, poupando esforços e tempo de se deslocar ate uma clinica ou hospital, você faria uso desses serviços com que frequência?	SEMPRE	24 54,5
		QUASE SEMPRE	9 20,5
		ÀS VEZES	10 22,7
		QUASE NUNCA	1 2,3
		NUNCA	0 0

**GRAFICO 1. Correlaciona a satisfação dos participantes da pesquisa com o tempo de espera pra o atendimento (Fortaleza-Maracanaú, CE/2020).**



No gráfico 1 é possível traçar uma correlação entre o nível de satisfação dos participantes da pesquisa com o tempo de espera para ser atendido pelo farmacêutico. A linear traçada no gráfico indica uma potencial relação negativa entre as variáveis. Onde aqueles participantes que “SEMPRE” se apresentam satisfeitos com os serviços farmacêuticos indicado no eixo (y) 5, são aqueles que “NUNCA” ou “QUASE NUNCA” tem que esperar muito tempo, de acordo com eixo (x) do gráfico, 1 e 2 respectivamente.

### **Do financiamento dos serviços clínicos**

Diante desse modelo de prestação dos serviços clínicos farmacêuticos, no qual as farmácias repassam os custos gerados por mão de obra humana e material aos clientes, avaliamos a competência de custeio desses serviços. Os resultados estão expressos na TABELA 4. De acordo com os participantes da pesquisa, podemos destacar que 93% se sentem confiante no atendimento com o farmacêutico, 91% considera justa a remuneração por esses serviços, 82% estão dispostos até pagar pelos serviços. Porém, quando avaliado a competência dos gastos com esses serviços apenas 18% considera que o usuário deve se responsabilizar por estes gastos enquanto, 82% considera que estes gastos devem ser custeados pela própria farmácia.

**Tabela 4 variáveis de competência do financiamento dos serviços clínicos farmacêuticos de acordo com os 44 participantes da pesquisa (Fortaleza-Maracanaú, CE/2020).**

Variáveis	Sim/a própria farmácia (%)	Não/o cliente que faz uso (%)
Você se sente confiante em ser avaliado por um farmacêutico?	41(93%)	3(7%)
Você utilizaria os serviços clínicos de aferição da pressão arterial, glicemia e outros mesmo estes sendo pago?	36(82%)	8(18%)
E justo que o farmacêutico seja remunerado pelos serviços clínicos prestados?	40(91%)	4(9%)
Quem deveria pagar o farmacêutico por esse atendimento clínico?	36(82%)	8(18%)

## DISCUSSÃO

Os serviços farmacêuticos têm oferecido mais oportunidades de melhoria da saúde da população através da informação e o gerenciamento de doenças e medicamentos pelo farmacêutico, porém, ainda se observam dificuldades para desenvolver os serviços na farmácia comunitária, no entanto, os usuários mostraram-se dispostos a aceitar e até a pagar, como já acontece em alguns países.

Os serviços clínicos farmacêuticos no âmbito da farmácia comunitária deixaram de ser apenas uma promessa para se tornar uma realidade, sendo importante para a atenção primária à saúde. Conhecer bem essa tendência é importante para facilitar o entendimento de como o mercado e a profissão estão se adequando.

Neste estudo, avaliamos a satisfação dos usuários de farmácias com a cobrança dos serviços clínicos farmacêuticos ofertados. Os principais achados revelam um grau de satisfação com as atividades realizadas em farmácias comunitárias. Isso pode ser observado no estudo quando questionado sobre a resolutividade dos problemas/queixa do cliente.

Como afirma Anjos (2016) o conhecimento apresenta-se como uma ferramenta capaz de elevar o nível de satisfação dos clientes. Mesmo sem uma intervenção farmacêutica intensiva, os pacientes podem apresentar satisfação com os serviços de farmácia apenas conversando sobre os seus medicamentos e estados de doença (SAINI B. ET AL. 2008). Isso eleva a credibilidade dos usuários com o estabelecimento favorecendo o processo de fidelização do cliente.

A literacia pode apresentar-se como fator determinante da satisfação ao ponto de pacientes que experimentam um serviço básico usado com satisfação podem ter percepções diferentes daqueles com experiência/necessidades mais específica ou personalizada exigindo mais de seu farmacêutico para ficar satisfeito com o atendimento. (GASTELURRUTIA MA, ET AL. 2006)

O tempo de espera do cliente para ser atendido representa uma das barreiras a ser quebrada, sendo o responsável por elevar o nível de insatisfação. Esses resultados corroboram com o que afirma Magalhães (2017) que mostra as variáveis de tempo de espera, atendimento, aconselhamento e o conhecimento do profissional afetam a satisfação do cliente para com os serviços, e que essa satisfação apresenta uma correlação com a fidelização ao estabelecimento de saúde. Evidenciado no presente

estudo onde se observou uma relação negativa, onde quanto maior o tempo de espera menor a satisfação, indicado pelo gráfico 1.

Com relação às características sociodemográficas, podemos observar o predomínio de clientes do sexo feminino isso pode estar atrelado ao fato de as mulheres buscarem mais esse atendimento de saúde, como afirma Teixeira (2016), os homens tem mais dificuldade em buscar esse tipo de atendimento com mais frequência devido à vergonha de se expor. Além do que, como descrito por Oliveira (2000) as mulheres são corresponsável por outros membros da família, o que favorece os achados quando estas buscam esse atendimento.

Fatores socioeconômicos são impactantes na qualidade de vida da população, pois tem influencia direta na qualidade de vida do individuo em diferentes aspectos e, isso tem relação direta com o nível de satisfação acerca dos serviços recebidos (JOIA LC, 2007). No presente estudo, 73,2% dos participantes indicaram exercer atividade remunerada o que pode justificar os 82% que afirmaram utilizar os serviços farmacêuticos mesmo sendo custeado.

Acerca da procura pelo farmacêutico, mais de 46% dos participantes indicaram sempre buscar o farmacêutico na farmácia. De acordo com Malewski et al (2014), os farmacêuticos são procurados para o aconselhamento, no entanto, os clientes precisam se sentir seguros nas suas habilidades, o que pode ser alcançado com maior envolvimento no processo de promoção da saúde, fazendo com que os usuários dos serviços os enxerguem como profissionais comprometidos com saúde e bem-estar dos pacientes.

Quanto aos serviços ofertados nas farmácias aquele mais descrito pelos participantes foi o de aferição da pressão arterial, isso pode esta relacionada com o conhecimento dos serviços disponíveis nesses centros de saúde, outra hipótese e a de que os números de hipertensos são bem maiores 24,7% que diabéticos 7% da população brasileira, de acordo com o ministério da saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019).

Quando avaliamos a forma de custeio dos serviços, observamos a propensão dos usuários a utilizá-los, mesmo sendo cobrado pela oferta. Essa inclinação pode ser significado dos resultados gerados devido ao acompanhamento clínico farmacêutico já realizado, elevando a creditação dos usuários nesses serviços. Essa constatação vai ao encontro do relatado por Pires et al (2006) após terem conhecimento dos propósitos que destinam os serviços farmacêuticos os usuários de farmácias privadas, mostraram-se dispostos a pagar pelos serviços em sua pequena maioria.

Nesse contexto, considerando a tabela 3, os resultados demonstram que a disponibilização desse tipo de atendimento nas farmácias, com profissional capacitado, viabiliza o acesso e adesão a esses serviços mesmo sendo pago, de acordo com mais de 54,5% dos participantes. Isso parece está ligado à condição de saúde do paciente e a facilidade no acesso desses locais. Como afirma Rickles NM, et al (2014) pacientes que participam de uma triagem que consideram ter algum nível de risco está mais inclinado a pagar pela triagem serviço em um local acessível, como na farmácia em sua comunidade o que torna o acesso fácil e rápido para pacientes.

No critério competência de financiamento dos serviços clínicos farmacêuticos pode-se notar que apenas uma pequena parcela de participantes considerou os gastos com esse tipo de serviços uma atribuição do usuário enquanto a grande maioria acredita que esta seja uma competência da própria farmácia. Esse impasse pode ser solucionado, como o que acontece já em outros países. Na Holanda a prestação de serviços farmacêuticos é frequentemente incluída em contratos de planos de saúde, porém a remuneração é limitada. A Alemanha tem um modelo semelhante em que uma entidade representada por proprietários de farmácias comunitárias fechou parceria com o maior fundo de seguro em saúde do país. Esse projeto ficou conhecido como “farmácia da família” e foi à primeira vez em que a negociação para a remuneração dos serviços farmacêuticos foi bem sucedida (VAN MIL; SCHULZ, 2006). No Canadá existe uma padronização dessas taxas para os serviços que podem ser cobrados e uma guia é publicada com os serviços e suas respectivas taxas (FARINA; ROMANO-LIEBER, 2008).

As legislações que versam sobre a prestação dos serviços farmacêuticos inclusive os serviços clínicos, não obrigam o profissional farmacêutico realizar essas atividades (BRASIL, 2013). No entanto, o profissional que decide buscar participar das atividades de reconhecimento e creditação da profissão pela sociedade como membro no cuidado ao paciente, precisa assumir como sua a responsabilidade da prestação desses serviços (SILVA, 2011), seja ela remunerada ou não.

Em países como Brasil e outros da América Latina, não é comum a prática de financiamento desses serviços (SANTOS, 2016). Em outros países como nos Estados Unidos, Alemanha, Austrália e Holanda já há casos de cobranças de taxas inclusive padronizados por alguns desses (FARRIS, KB. et al, 2005; GREGÓRIO, J. et al, 2013). A decisão sobre a cobrança depende das políticas da empresa. Entretanto, conhecer os custos pertinentes a esses serviços e seu impacto orçamentário atende requisitos de



legislação e boas práticas de gestão. A farmácia que desejar implementar um consultório farmacêutico, deverá contabilizar no valor final dos serviços os custos relacionados a este empreendimento (BORNIA, 2010).

Como observado nesse estudo, algumas farmácias já disponibilizam de local apropriado para realização do acompanhamento clínico farmacêutico o que viabiliza a etapa de cobrança dos serviços com redução de custo dos mesmos, o que vai ao encontro do que afirma Rios *et al* (2013), em um estudo de mensuração dos custos para implementação dos serviços farmacêuticos, o custo total, englobando infraestrutura física adequada, mobiliários, fonte de informações, material de consumo e contratação de recurso humano foi de R\$ 19.125,58, caso a farmácia já possua estrutura física adequada e profissional farmacêutico habilitado para este serviço, o custo de implementação é reduzido para R\$ 5.016,20. O valor estimado para a implementação dos serviços farmacêuticos mostrou-se economicamente viável quando comparado aos custos para outros serviços de saúde. Mesmo aquelas que ainda não disponibilizam de espaço adequado para implementação desses serviços, os achados apontam que a estrutura para a implementação destes é economicamente viável e pode contribuir para subsidiar os gestores à implementação desses serviços. (RIOS *et al*, 2013).

Um cliente pode ser algo além da sua condição de cliente. A satisfação com o atendimento e o profissionalismo dos serviços desempenhado pelo farmacêutico, leva-o a influenciar outras pessoas a utilizar aquele estabelecimento. O cliente bem servido é o melhor promotor de divulgação. A realização de protocolos e atendimento personalizado também constitui uma ótima estratégia para a fidelização de clientes. A informação no atendimento, o conhecimento aprofundado do estado de saúde do doente bem como o seu acompanhamento, permitem aumentar a confiança e satisfação do cliente. Este é um aspecto favorável às farmácias tradicionais relativamente aos grandes espaços comerciais de saúde, nos quais o atendimento prestado não é tão personalizado (CARVALHO, 2013). Essas estratégias desenvolvidas aproximam o cliente do profissional farmacêutico, e esse acolhimento diferenciado agrega valor às atividades desenvolvidas sensibilizando os usuários a retribuir o trabalho desempenhado pelo farmacêutico.

De acordo Lovelock & Wright (2006), a fidelização do cliente/paciente é o reflexo do reconhecimento da qualidade do serviço oferecido, podendo inferir na compra de qualquer produto farmacêutico.

Entretanto, os achados da pesquisa revelam que, os fatores que geram resistência quanto ao uso desses serviços esta no fato de o cliente desconhecer tais serviços, evidenciado quando se questiona acerca da oferta dos mesmos em que, 54,5% dos entrevistados relatam conhecer apenas um serviço, e, entre todos os participantes 75% dos entrevistados identificaram no máximo dois. Dessa forma, o estudo devera auxiliar gestores e profissionais farmacêuticos no tocante a divulgação de oferta dos serviços clínicos farmacêuticos.

Algumas interferentes na condução do estudo para coleta de dados foi quanto ao número de participantes, apresentando-se muito reduzido diante das circunstâncias atuais em decorrência da pandemia de SARS-COV-2 o que impossibilitou a expansão da pesquisa (EBC, 2020). Quanto à população envolvida na amostra, não foi possível atingir 100% da população alvo por conta das limitações enfrentadas, pode-se destacar ainda, a abordagem e repasse do instrumento de pesquisa realizado sem contato pessoal. Ainda, deve ser destacado o número reduzido de estudos que contempla essa temática no Brasil, isso pode ser reflexo de um modelo novo que chega aos poucos ao país.

## **CONCLUSÃO**

Em conclusão, o estudo destaca um nível de satisfação considerável dos serviços clínicos farmacêuticos nas farmácias comunitárias em que foi desenvolvido o estudo, pontuando alguns aspectos que oscila essa satisfação como o tempo de espera e conhecimento técnico do profissional. Evidenciou também propensão do usuário para custear esses serviços quando considerado de um grau de importância maior capaz de resultar em melhorias no processo de saúde. Porém, de acordo com a grande maioria compete à própria farmácia arcar com as despesas sobre esses serviços.

Foi identificado através do estudo, um nível de conhecimento dos usuários sobre os serviços farmacêuticos disponibilizados nas farmácias em que o estudo se desenvolveu relativamente baixo, evidenciando a necessidade de adoção de medidas para promoção e creditação do papel do farmacêutico no acompanhamento do paciente.

A partir de então, e possível traçar estratégias para melhor implantação dessa metodologia de custeio considerando as condições locais dos estabelecimentos de saúde, utilizando como critérios de mensuração estudos de satisfação, que devem ser realizados com regularidade ou de acordo com a implementação de um novo serviço.

Considerando o contexto em que o estudo se desenvolveu faz-se necessário, maiores levantamentos do tema para conclusões mais específicas. No entanto, o desenvolvimento de um modelo economicamente sustentável de serviço farmacêutico, que não dependa apenas da obrigação ética do farmacêutico, leva em consideração o valor atribuído pelo próprio farmacêutico aos serviços desenvolvidos e não apenas o valor material.

## REFERÊNCIAS

ANJOS, BM. **Dissertação de mestrado**: Impacto do acesso à informação online sobre saúde, no comportamento dos utentes. Universidade do Minho, 2016.

BRASIL. Conselho Federal de Farmácia. Resolução nº 499, de 17 de dezembro de 2008. Dispõe sobre a prestação de serviços farmacêuticos, em farmácias e drogarias, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 dez. 2008. Seção 1, p. 164-5.

\_\_\_\_\_. Conselho Federal de Farmácia. Resolução nº. 585, de 29 de agosto de 2013, que regulamenta as atribuições clínicas do farmacêutico e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 set. 2013. Seção 1, p.186-8.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Política Nacional de Medicamentos. Brasília: Ministério da Saúde; 1999. Disponível em: <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_medicamentos.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_medicamentos.pdf)>. Acesso em: 12 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Diabetes no Brasil. atualizado em: 17 mai. 2019. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/45446-no-brasil-388-pessoas-morrem-por-dia-por-hipertensao>>. Acesso em: 22 mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Hipertensão arterial. Atualizado em: 21 mai. 2019. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/45446-no-brasil-388-pessoas-morrem-por-dia-por-hipertensao>>. Acesso em: 22 mai. 2020.

BORNIA, AC. **Análise geral de custo**: aplicação em empresas modernas. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, MSDS. **A gestão em farmácia comunitária**: metodologias para otimizar a rentabilidade da farmácia. 55 p. Dissertação de Mestrado. 2013. Civil, Casa.

LEI Nº 8.036, de 11 de maio de 1990. Dispõe sobre o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, e dá outras providências.

CORRER, CJ. *et al.* **Efeito de um programa de assistência farmacêutica na qualidade de vida e satisfação com serviços de farmácia em pacientes com diabetes mellitus tipo 2.** Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas, v. 45, n. 4 de 2009.

EBC. Agência Brasil. Organização mundial da saúde declara pandemia de coronavírus. Dados do setor. Brasília, 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-03/organizacao-mundial-da-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

FARINA,SS.; ROMANO-LIEBER, NS. **Atenção farmacêutica em farmácias e drogarias: existe um processo de mudança?.** Saúde e sociedade, São Paulo,v. 18, n. 1, p. 7-18, Mar. 2008

FARRIS, KB; FERNANDEZ-LLIMOS, F; BENRIMOJ, JC. **Pharmaceutical Care in Community Pharmacies: Practice and Research from Around the World.** Annals of pharmacotherapy, Iowa City, v. 39, n. 9, p. 1539-1541, jul. 2005.

GASTELURRUTIA, MA. *et al.* **Customers' expectations and satisfaction with a pharmacy not providing advanced cognitive services.** *Pharm World Sci.* 2006;28(6):374-376. doi:10.1007/s11096-006-9049-z

GREGÓRIO, J.; LAPÃO, LV. **Uso de cenários estratégicos para planejamento de recursos humanos em saúde: o caso dos farmacêuticos comunitários em Portugal 2010-2020.** Rev. Port. de Saúde Pública, [S.l.], v. 30, n. 2, p. 125-142, 2013. Disponível em: . Acesso em: 27 mai. 2016.

HEPLER CD, STRAND LM. **Oportunities and responsibilities in pharmaceutical care.** Am J Hosp. Pharm. v.47,1990. p.533-543.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. Rio de Janeiro. 2017. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce>>. Acesso em: 23 mai. 2020.

JOIA LC, RUIZ T, DONALISIO MR. **Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos.** Rev Saude Publica 2007; 41(1):131-138.

LOVELOCK C, WRIGHT L.**Serviços: marketing e gestão.**São Paulo: Saraiva, 2006.

MAGALHÃES, MIR. **Satisfação com o atendimento em farmácias comunitárias:** Um estudo no distrito de Braga. 60 p. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde) - Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão, [S. l.], outubro de 2017.

MALEWSKI DF, REAM A, GAITHER CA. **Patient satisfaction with community pharmacy: comparing urban and suburban chain-pharmacy populations.** Rev Social Adm Pharm 2014; 11(1):121-128.

OLIVEIRA, EN. **Saúde Mental e Mulheres:** sobrevivência, sofrimento e dependência química lícita. 19ª ed. Sobral: Edições UVA; 2000

PIRES, CF. *et al.* **Demanda pelo serviço de atenção farmacêutica em farmácia comunitária privada.** Pharmacy Practice, Granada, v. 4, n. 1, p. 34-37, 2006.

RICKLES, NM. *et al.* **Cognitive memory screening and referral program in community pharmacies in the United States.** Int J Clin Pharm. 2014;36(2):360–7.

RIOS, M. *et al.* **Estruturação de farmácias comunitárias para implementação dos serviços farmacêuticos.** 2013. 94(1), 66–71.

ROBERTS, AS. *et al.* **Compreendendo a prática mudança na farmácia comunitária:** um instrumento qualitativo de pesquisa baseado na teoria organizacional. Farmácia mundo e ciência. Outubro de 2003; 25 (5): 227–34.

ROSSIGNOLI, P. *et al.* **Inovação em serviços farmacêuticos clínicos no componente especializado da assistência farmacêutica do Estado do Paraná.** R. Saúde Públ. 2019 Jul;2(1):125-139.

SAINI, B. *et al.* **An evaluation of a community pharmacy-based rural asthma management service.** Aust J Rural Health. 2008;16(2):100-8

SANTOS JÚNIOR, GAd. *et al.* (2018) **Obstáculos percebidos à implementação de procedimentos clínicos serviços de farmácia em uma metrópole no nordeste Brasil.** 2018. PLoS ONE 13 (10): e0206115. Disponível: <[https://doi.org/10.1371/journal.pone](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0206115)>. 0206115. Acesso 15 novembro 2019.

SANTOS, PCJL. **Atenção Farmacêutica:** contexto atual, exames laboratoriais e acompanhamento farmacoterapêutico. São Paulo: Atheneu, 2016.

SILVA, CIA. **Serviços Farmacêuticos**: A perspectiva dos Farmacêuticos Comunitários. Orientador: Professor Doutor João F. Proença. 2011. 137 p. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Faculdade de Economia da Universidade do Porto FEP, Porto, 2011. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10216/56485>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

TEIXEIRA, DB. **Atenção à saúde do homem**: análise da sua resistência na procura dos serviços de saúde. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016;32(4): [aprox. 0 p.]. Disponível:< <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/985>> Acesso em: 15 abr. 2020.

VAN MIL, JWF, SCHULZ, M. **A Review of Pharmaceutical Care in Community Pharmacy in Europe**. Harvard Health Policy Review. 2006; 7. (1): 155-168.

## ANEXO A – INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO



### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS CLÍNICOS FARMACÊUTICOS NA FARMÁCIA COMUNITÁRIA



#### Apresentação

Ola! Bem vindo a nossa pesquisa científica.

Antes de tudo agradecemos o seu interesse em colaborar com nossa pesquisa.

Esta pesquisa tem objetivo acadêmico, ou seja, as informações prestadas aqui são sigilosas e sua participação e anônima.

Não existe resposta certa ou errada, nos queremos saber sua opinião sobre a contribuição prestada pelo farmacêutico e o valor desse profissional no sistema de saúde brasileiro.

Esta pesquisa será apresentada em forma de monografia, artigo e resumos. A última questão reserva um espaço para seu E-mail, caso queira receber uma copia dessa produção.

Obrigado pela sua participação.

1. Sexo

Masculino  feminino

2. Idade

3. Exerce atividade remunerada no momento?

Sim  Não

4. Qual faixa salarial melhor representa a remuneração da sua família?

- 1.000,00 mil reais  
 2.000,00 mil reais  
 3.000,00 mil reais  
 4.000,00 mil reais  
 Acima de 5.000,00 mil reais

5. Na farmácia em que você frequenta existe algum tipo de serviço clinico que o farmacêutico realiza?

1. Aferição da pressão  
 2. Teste glicemia  
 3. Conciliação de medicamentos

4. Outros

6. Quando precisou e solicitou foi atendido pelo farmacêutico?

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA  
5. NUNCA

7. A sua dúvida, problema ou orientação chegou a ser resolvido com satisfação?

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA  
5. NUNCA

8. O farmacêutico ficou com o senhor o (a) o tempo necessário?

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA  
5. NUNCA

9. O farmacêutico confirma se você entendeu todas as informações sobre o seu tratamento e/ou uso da medicação

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA  
5. NUNCA

10. Você já usou os serviços clínicos ofertados em farmácias e/ou drogarias?

SIM  NÃO

11. O (a) Senhor (a) está satisfeito com o atendimento que está recebendo do farmacêutico?

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA 5. NUNCA

12. Os serviços ofertados pelos farmacêuticos nas farmácias atendem a sua necessidade?

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA 5. NUNCA

13. O (a) Senhor (a) tem que esperar muito tempo pra ser atendido pelo farmacêutico?

1. SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA 5. NUNCA

14. Você classificaria os serviços prestados pelo farmacêutico como satisfatório?



1.SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA 5.NUNCA

15. Você se sente confiante em ser avaliado por um farmacêutico?

SIM

NÃO

16. Você utilizaria os serviços clínicos de aferição da pressão arterial, glicemia e outros mesmo estes sendo pago?

SIM

NÃO

17. E justo que o farmacêutico seja remunerado pelos serviços clínicos prestados?

SIM

NÃO

18. Quem deveria pagar o farmacêutico por esse atendimento clínico?

A própria farmácia

O cliente que faz uso

19. Se fosse possível encontrar um atendimento clínico básico em uma farmácia com farmacêutico capacitado, poupando esforços e tempo de se deslocar ate uma clinica ou hospital, você faria uso desses serviços com que frequência?

1.SEMPRE 2. QUASE SEMPRE 3. ÀS VEZES 4. QUASE NUNCA 5.NUNCA

20. Deixe aqui seu e-mail, para que possamos enviar-lhe o resultado desse estudo.

---

---