



CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO

ANA LARA SOUSA ARAÚJO

A PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA SOBRE OS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS EM  
UMA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE POLO DE FORTALEZA

Fortaleza – CE

2020

ANA LARA SOUSA ARAÚJO

A PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA SOBRE OS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS EM  
UMA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE POLO DE FORTALEZA

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Farmácia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO - como requisito para a obtenção do grau de Bacharel, sob a orientação prof.º Paulo Yuri Milen Firmino.

Orientador: Paulo Yuri Milen Firmino

Fortaleza - CE

2020

ANA LARA SOUSA ARAÚJO

A PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA SOBRE OS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS EM  
UMA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE POLO DE FORTALEZA

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Farmácia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO - como requisito para a obtenção do grau de Bacharel, sob a orientação prof.º Paulo Yuri Milen Firmino.

Fortaleza - CE, 2020

BANCA EXAMINADORA

---

Profº.Dr. Paulo Yuri Milen Firmino  
Centro Universitário Fametro

---

Pro.<sup>a</sup> Ms. Patrícia Fernandes da Silveira  
Centro Universitário Fametro

---

Profº. <sup>a</sup> Rafaelly Maria Pinheiro Siqueira  
Centro Universitário Fametro

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, á Deus, que sempre esteve comigo, e permitiu que eu chegasse até aqui. Por ter me dado forças e sabedoria para superar os obstáculos.

Às minhas irmãs, Ana Cláudia e Ana Márcia, e ao meu pai, Hermenegildo, que me apoiaram durante todo esse caminho percorrido, que apesar das circunstâncias, mantiveram a fé.

Ao meu namorado, Mateus, que é meu amigo e companheiro, que mesmo de longe, me apoiou completamente, me dando força, conselhos e acreditando em mim em todos os momentos.

Aos meus tios, Cláudia Maria e Antônio Cimar, por terem me acolhido em sua casa durante a graduação, pelo o apoio e bondade. Agradeço também a minha prima Zilanda, pelas orações e por acreditar em mim.

Ao meu orientador, Dr. Paulo Yuri Milen Firmino, pela a sua paciência, por todo seu apoio e pelos os seus ensinamentos que me permitiram concluir esse trabalho. Agradeço também a todos meus professores que me ajudaram durante a graduação.

Aos meus amigos, em especial a Luciana e Lorena, que me ajudaram e que tiveram paciência comigo durante o processo de construção do trabalho, me motivando e acreditando em meu potencial. Estavam presente em momentos difíceis e vibraram comigo, a cada etapa vencida durante a graduação. Obrigada pela a torcida.

Aos meus preceptores de campo, Samara Maria e Stiven Alves, que me apoiaram e me motivaram na elaboração desse trabalho.

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.”  
(Arthur Schopenhauer)

## RESUMO

Ana Lara Sousa Araújo<sup>1</sup>

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

Ainda há uma falta de percepção da necessidade do cuidado farmacêutico e o desconhecimento dos seus serviços ofertados. Apesar disso, há um avanço, quanto a inserção dos serviços farmacêuticos e aceitação deles. Então há uma necessidade de saber como esses serviços são percebidos pelos usuários e profissionais da saúde e o que se espera deles. Este estudo tem como objetivo avaliar a percepção e expectativa dos usuários e profissionais da saúde sobre os serviços farmacêuticos em uma Unidade de Atenção Primária à Saúde. Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem quantitativa, realizado em Fortaleza-CE entre o período de setembro a outubro de 2020. A pesquisa foi realizada em uma unidade básica, envolvendo 10 profissionais de saúde e 50 usuários. Os dados foram coletados por meio de uma entrevista, com aplicação de um questionário estruturado. O perfil sociodemográfico das pessoas que procuram a unidade de saúde, é constituído principalmente por mulheres 84% (n=42), proveniente dos bairros da periferia de Fortaleza, com idade média de 46,26 anos. Os principais resultados obtidos foram o alto nível de expectativa e percepção de pacientes e profissionais da saúde em relação aos serviços farmacêuticos e o alto número de pessoas (78%, n= 39) que não tinham o conhecimento de poder participar das consultas farmacêuticas da sua unidade básica. Em relação as expectativas e percepções, 88% (n=44) dos usuários, concordaram completamente, que se espera que o farmacêutico aconselhe sobre as instruções de uso de medicamento e 78% (n=39) espera que o farmacêutico aconselhe sobre os principais efeitos dos medicamentos. Em relação aos profissionais da saúde, a maioria concordou completamente (90%, n= 9) que os farmacêuticos orientam sobre como tomar os medicamentos e 90% (n=9) também concordaram completamente, em ter uma boa relação com o farmacêutico da unidade de saúde. Em conclusão, ainda há pouco conhecimento sobre a variedade dos serviços farmacêuticos, havendo uma necessidade de iniciativas para a

---

<sup>1</sup> Discente do curso de Farmácia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO  
E-mail: analarasousa@hotmail.com

<sup>2</sup> Profº Orientador do curso de Farmácia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO  
Email:paulo.firmino@professor.unifametro.edu.br

divulgação desses serviços. Além disso, os resultados positivos, indicam o alto potencial do farmacêutico, tanto com o paciente, como também em uma equipe multidisciplinar.

**Palavras-chave:** Atenção primária à saúde. Assistência farmacêutica. Avaliação dos serviços farmacêuticos. Cuidado farmacêutico.

**ABSTRACT**Ana Lara Sousa Araújo<sup>1</sup>Paulo Yuri Milen Firmino<sup>2</sup>

*There is still a lack of perception of the need for pharmaceutical care and ignorance of the services offered. Despite this, there is a breakthrough, regarding the insertion of pharmaceutical services and their acceptance. So there is a need to know how these services are perceived by users and health professionals and what is expected of them. This study aims to assess the perception and expectation of users and health professionals about pharmaceutical services in a primary health care unit. This is a descriptive study, with a quantitative approach, carried out in Fortaleza-CE from September to October 2020. The research was carried out in a basic unit, involving 10 health professionals and 50 users. The data were collected through an interview, with the application of a structured questionnaire. The socio-demographic profile of the people who seek a health unit is mainly composed of 84% women (n = 42), from the suburbs of Fortaleza, with an average age of 46.26 years. The main results obtained were the high level of expectation and perception of patients and health professionals in relation to pharmaceutical services and the high number of people (78%, n = 39) who were not aware of being able to participate in the pharmaceutical consultations of their basic unit. Regarding expectations and perceptions, 88% (n = 44) of users, completely agreed that the pharmacist is expected to advise on the instructions for using the drug and 78% (n = 39) expected the pharmacist to advise on the main effects medicines. In relation to health professionals, the majority completely agreed (90%, n = 9) that pharmacists advise on how to take the drugs and 90% (n = 9) also completely agreed to have a good relationship with the pharmacist at the health unit. Cheers. In conclusion, there is still little knowledge about the variety of pharmaceutical services, and there is a need for initiatives to publicize these services. In addition, the positive results indicate the high potential of the pharmacist, both with the patient and in a multidisciplinary team.*

**Keywords:** *Primary health care. Pharmaceutical care. Evaluation of pharmaceutical services. Pharmaceutical care.*

<sup>1</sup> Student of the Pharmacy course at Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO  
E-mail: [analarasousa@hotmail.com](mailto:analarasousa@hotmail.com)

<sup>2</sup> Teacher advisor.. Email: [Paulo.firmino@professor.unifametro.edu.br](mailto:Paulo.firmino@professor.unifametro.edu.br)

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1. Distribuição percentual das variáveis selecionadas dos pacientes (n total= 50) .....	15
Tabela 2. Distribuição percentual do nível de expectativa e percepção para cada item do questionário (n total= 50) .....	16
Tabela 3. Percentual do nível de conhecimento sobre consultas farmacêuticas (n total= 50) .....	17
Tabela 4. Média do nível de expectativa dos serviços farmacêuticos, para cada item do questionário.....	17
Tabela 5. Distribuição percentual das variáveis selecionadas dos profissionais da saúde (n total= 10) .....	18
Tabela 6. Distribuição percentual do nível de expectativa e percepção para cada item do questionário (n total= 10) .....	19

## 1 INTRODUÇÃO

Foi nos anos 60 que nos Estados Unidos surgiu a farmácia clínica, onde um grupo de alunos e professores da universidade de São Francisco, impulsionaram a implantação do farmacêutico nas decisões clínicas (MENEZES, 2000). Após essa implementação foi tentado mudar o papel do farmacêutico, pois até então eles não tinham esse contato com o paciente (PEREIRA; FREITAS, 2008). No entanto, os hábitos dos farmacêuticos mudaram com o tempo, com a inclusão na equipe multidisciplinar e com a aproximação ao paciente, objetivando o reconhecimento e soluções de questões referente ao medicamento (MARTINEZ *et al.*, 2017).

Deste modo, a atuação clínica do farmacêutico é fundamental para avaliar o risco-benefício que os medicamentos podem promover, assim possibilitando um melhor cuidado com o paciente e visando um uso seguro e correto. Pois a utilização de medicamentos é uma prática muito comum da população, porém, o uso incorreto destes medicamentos, podem trazer danos à saúde (CORREIA *et al.*, 2017).

Logo, o cuidado com o paciente como a monitorização da farmacoterapia, trazem um impacto positivo para o paciente e para o profissional envolvido, pois conseguem melhorar o controle de doenças crônicas (MENDONÇA *et al.*, 2016). Mesmo com todos os benefícios, há uma certa dificuldade de inserção desses serviços, por conta da falta de percepção da necessidade do cuidado farmacêutico, pelos os profissionais de saúde e até mesmo dos próprios farmacêuticos, onde são necessárias mudanças coletivas, para a integração dos serviços da prática clínica na comunidade (SILVA *et al.*, 2018). Visto que, ainda os profissionais da saúde e gestores não se sentem convictos de que o farmacêutico é capaz de solucionar problemas de saúde (FREITAS *et al.*, 2016).

Na atenção primária à saúde, existem serviços que o farmacêutico pode exercer, como clínicos, onde o farmacêutico trabalha junto com a equipe de saúde, com foco no uso correto de medicamentos e promoção da saúde. Porém, existem motivos para não realizar tais atividades, como, não ser solicitado e a ausência de estrutura apropriada. Foi observado em um estudo realizado nos municípios do Brasil, que há ainda dificuldades na integração do farmacêutico na equipe de saúde, em que a assistência farmacêutica é mantida isolada das demais ações de saúde (ARAÚJO *et al.*, 2017).

Ainda de acordo com a pesquisa realizada nas regiões do Brasil, sobre as atividades farmacêuticas, existem obstáculos para realizar os serviços farmacêuticos clínicos, como por exemplo o profissional farmacêutico ter muitas responsabilidades (ARAÚJO *et al.*, 2017). Apesar de que, no acompanhamento da farmacoterapia tenha bons resultados, este não é o serviço mais oferecido na atenção primária (BARROS; SILVA; LEITE, 2020).

Desde os anos 90 com a formação do Sistema Único de Saúde, ocorreram iniciativas para avaliar serviços e instalações de saúde, onde a participação da população contribuía para desenvolvimento de pesquisas de avaliação, que são eficientes para aperfeiçoar, avaliar e mudar o sistema de acordo com suas necessidades (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Portanto avaliar os serviços e políticas de saúde é essencial, pois colabora para uma comunidade mais saudável (DIAS; RAMOS; COSTA, 2010). Porém, no Brasil, a avaliação dos serviços farmacêuticos ainda está no começo, podendo esta avaliação qualificar os serviços no país (SOEIRO *et al.*, 2017).

Um estudo feito no Espírito Santo, que verificava a satisfação dos usuários, relatou que o principal resultado da pesquisa foi o baixo nível de satisfação dos pacientes em relação aos serviços ofertados pelas farmácias básicas, entretanto a maior satisfação foi referente ao atendimento clínico do farmacêutico (BONADIMAN *et al.*, 2018). Portanto, a avaliação dos serviços farmacêuticos pode ser usada para analisar o impacto e qualidade que causam (CORRER *et al.*, 2009).

Nesse contexto, observou-se a necessidade de fazer um maior aprofundamento de pesquisa, sobre a percepção dos pacientes e profissionais de saúde em relação aos serviços farmacêuticos, já que existem poucas que abordem isso na literatura, a fim de representar a realidade atual dos serviços que estão sendo ofertados e como está sendo o impacto na qualidade de vida dos usuários, pois ainda não há um conhecimento do potencial dos serviços, já implantados nas unidades de saúde pelos profissionais e pacientes. Portanto, o estudo visa avaliar a percepção e expectativa dos usuários e profissionais da saúde sobre os serviços clínicos farmacêuticos em uma unidade de atenção primária à saúde do município de Fortaleza, Ceará.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva e transversal, com abordagem quantitativa. Foi usado como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, que foi aplicado em usuários e profissionais de uma Unidade de Atenção Primária à Saúde de Fortaleza-CE, entre o período de setembro a outubro de 2020. As formulações das questões foram baseadas de acordo com os modelos propostos por Bonadiman e colaboradores (2018) e Abdelmoneim e colaboradores (2017). A entrevista foi realizada com todos que se encaixavam nos critérios da pesquisa.

### 2.2 LOCAL DO ESTUDO

O estudo foi realizado em uma unidade básica de saúde, situada em um bairro da periferia de Fortaleza. É uma das unidades mais antigas da capital, possui cinco equipes de Saúde da Família, equipe do Núcleo Ampliado em Saúde da Família (NASF) e Farmácia Polo que atende a população dos bairros próximos como também bairros distantes (CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, 2019).

### 2.3 COLETA DE DADOS

A seleção dos participantes foi realizada de modo não-aleatório: Todos os usuários que estavam dispostos a participar da pesquisa e todos os profissionais da saúde que trabalham na unidade. Os participantes foram caracterizados com o bairro de residência, sexo e idade. Os usuários foram abordados na fila de espera da farmácia, onde tiveram um breve conhecimento do que se trata o estudo antes da coleta de dados. Os profissionais da saúde, foram avisados previamente sobre a pesquisa na coordenação da unidade pela pesquisadora, e no momento do intervalo de seu expediente, a coleta de dados foi realizada. As informações foram coletadas após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelos participantes. O questionário foi respondido pelo próprio participante, entretanto, alguns participantes que tiveram dificuldade, foram conduzidos pela pesquisadora.

## 2.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Foram incluídas na pesquisa usuários que são cadastrados na unidade básica de saúde e profissionais que trabalham nela, acima de 18 anos e de ambos os sexos. Foram excluídas pessoas que não tinham condição de responder o questionário por alguma condição mental ou física.

## 2.5 INSTRUMENTO USADO PARA ANALISAR A PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA DOS USUÁRIOS E PROFISSIONAIS DA SAÚDE

. O questionário estruturado (Apêndice A) foi dividido em dois blocos de perguntas. O primeiro foi direcionado aos usuários, composto por 7 perguntas objetivas e 6 discursivas. As objetivas tiveram uma escala de intensidade de cinco pontos do tipo Likert para cada pergunta, onde o menor número representa a opção “discordo completamente”, e o maior a opção “concordo completamente”. Elas foram divididas em duas seções: a primeira sobre dados sociodemográficos, e a segunda sobre expectativas e percepções. Na primeira seção, foram perguntas do tipo: idade, sexo e bairro de residência. Na segunda seção, foram relacionadas aos conhecimentos sobre os serviços farmacêuticos e o que se espera deles, tais como: se há o conhecimento das consultas, resoluções de problemas, orientações, o que se espera sobre a qualidade da orientação e expectativas sobre o atendimento.

O segundo bloco foi direcionado aos profissionais da saúde, contendo 8 perguntas objetivas e 4 discursivas. As objetivas tiveram uma escala de intensidade de cinco pontos do tipo Likert para cada pergunta, onde o menor número representa a opção “discordo completamente”, e o maior a opção “concordo completamente”. Elas foram divididas em duas seções: a primeira sobre dados sociodemográficos e a segunda sobre expectativas e percepções. Na primeira seção, foram perguntas do tipo: idade, sexo e profissão. Em relação as expectativas e percepções, perguntas envolvendo o papel do farmacêutico clínico, tais como: resoluções de problemas, monitoração da doença e instruções sobre medicamentos.

## 2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Este projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Nº do parecer: 4.270.433), assim cumprindo a Resolução 466/12 que regulamenta pesquisas com seres humanos. Também foi aprovado pela a Secretaria de Saúde

de Fortaleza, dando a anuência para a realização da pesquisa na unidade básica de saúde.

## 2.7 ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados foram compilados em uma planilha elaborada no Excel 2016 e analisados. Os dados foram analisados em forma de medidas de tendência central e de dispersão para as variáveis numéricas, e em forma de proporção e frequência para as variáveis categóricas. O foco da análise foi de mensurar a taxa de satisfação e a taxa de expectativa com os serviços, através da análise categórica, realizada com os dados dos questionários dos usuários e profissionais da saúde. Para mensurar a taxa, também foram analisados de acordo com a escala Likert, que era representada com cinco pontos para cada pergunta, logo, a média maior que 4 era considerada boa e menor, era considerada ruim.

### 3 RESULTADOS

No período de setembro a outubro de 2020 foram entrevistados 50 usuários em uma unidade básica de saúde em Fortaleza- CE. Foi observado a predominância de mulheres, correspondendo a 84% (n=42) dos entrevistados, como mostra a Tabela 1. A média de idade entre homens e mulheres foi de 46,26 anos, com desvio padrão de 16,22 .Em relação ao bairro que moram, a maioria eram do bairro Mondubim, com 26% (n=13) e em relação a cor, 70% (n=35) das pessoas se consideram pardas.

**Tabela 1- Distribuição percentual das variáveis selecionadas dos pacientes (n total= 50). Fortaleza-CE/setembro-outubro 2020.**

Variáveis	Categorias	Frequências (n)	Porcentagens
Gênero	Feminino	42	84,00%
	masculino	8	16,00%
Cor	Branco(a)	8	16,00%
	Negro(a)	7	14,00%
	Pardo(a)	35	70,00%
Bairro	Canindezinho	1	2,00%
	José Walter	2	4,00%
	Maraponga	2	4,00%
	Mondubim	13	26,00%
	Novo Mondubim	12	24,00%
	Parque Santa Rosa	3	6,00%
	Parque Santana	10	20,00%
	Parque São José	3	6,00%
	Planalto Ayrton Senna	3	6,00%
	Vila Manoel Sátiro	1	2,00%

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Na tabela 2 estão representados os dados para cada pergunta do questionário, que estão distribuídas em percentual, medindo o nível de expectativas e percepção. A maioria teve expectativas positivas em relação aos serviços farmacêuticos. Representando 88% (n=44) dos entrevistados, portanto, a maioria concordou completamente que se espera que o farmacêutico aconselhe sobre as instruções de uso de medicamento, 78% (n=39) espera que o farmacêutico aconselhe sobre os principais efeitos dos medicamentos e 80 % (n=40) espera que o farmacêutico verifique as prescrições para ver o nome e a dose do medicamento.

**Tabela 2- Distribuição percentual do nível de expectativa e percepção para cada item do questionário (n total= 50). Fortaleza-CE/setembro-outubro 2020.**

Questões	Respostas	Frequências (N)	Porcentagens
1. Aconselhe-me sobre as instruções de uso de medicações	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	1	2,00%
	Concordo	5	10,00%
	Concordo completamente	44	88,00%
2. Responda minhas perguntas relacionadas a medicamentos	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	3	6,00%
	Concordo	7	14,00%
	Concordo completamente	40	80,00%
3. Aconselhe-me sobre os principais efeitos dos medicamentos	Discordo completamente	2	4,00%
	Discordo	0	-
	Neutro	1	2,00%
	Concordo	8	16,00%
	Concordo completamente	39	78,00%
4. Aconselhe-me sobre a doença da qual sofro	Discordo completamente	5	10,00%
	Discordo	3	6,00%
	Neutro	3	6,00%
	Concordo	6	12,00%
	Concordo completamente	33	66,00%
5. Monitore meu progresso de saúde para garantir o uso seguro e eficaz de medicamento	Discordo completamente	3	6,00%
	Discordo	1	2,00%
	Neutro	4	8,00%
	Concordo	8	16,00%
	Concordo completamente	34	68,00%
6. Verifica minhas prescrições para ver o nome e dose do medicamento	Discordo completamente	1	2,00%
	Discordo	0	-
	Neutro	0	-
	Concordo	9	18,00%
	Concordo completamente	40	80,00%

**Fonte: Elaborado pelo autor**

A tabela 3 mostra que 84% (n=42) dos usuários negaram ter participado de alguma consulta farmacêutica e 78% (n=39) não tinham o conhecimento de poder participar das consultas farmacêuticas da unidade básica. Ao serem perguntados sobre o interesse de participar, 88% (n=44) responderam que tinham interesse e 94% (n=47) acham que traria benefício participar das consultas.

**Tabela 3- Percentual do nível de conhecimento sobre consultas farmacêuticas (n total= 50). Fortaleza-CE/setembro-outubro 2020.**

Perguntas	Respostas	Frequências (N)	Porcentagens
Já participou de alguma consulta com farmacêutico?	Não	42	84,00%
	Sim	8	16,00%
Tinha o conhecimento sobre poder participar das consultas?	Não	39	78%,00
	Sim	11	22,00%
Você iria querer participar das consultas?	Não	6	12,00%
	Sim	44	88,00%
Acha que traria algum benefício para você?	Não	3	6,00%
	Sim	47	94,00%

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Sobre as expectativas, a tabela 4 apresenta os dados em forma numérica para cada pergunta de acordo com a escala de Likert. A média da pontuação de cada pergunta foi superior a 4, com as melhores médias nas questões 1, 2 e 6. A média geral foi de 4,59, dessa forma os usuários de maneira geral tiveram boas expectativas relacionadas aos serviços farmacêuticos.

**Tabela 4- Média do nível de expectativa dos serviços farmacêuticos, para cada item do questionário. Fortaleza-CE/setembro-outubro 2020.**

Perguntas	Média
Espero que o farmacêutico:	
1-Aconselhe-me sobre as instruções de uso de medicações	4,86
2-Responda minhas perguntas relacionadas a medicamentos	4,74
3-Aconselhe-me sobre os principais efeitos dos medicamentos	4,64
4-Aconselhe-me sobre a doença da qual sofro	4,18
5-Monitore meu progresso de saúde para garantir o uso seguro e eficaz de medicamento	4,38
6-Verifica minhas prescrições para ver o nome e dose do medicamento	4,74

---

**Média**

4,59

**Fonte: Elaborado pelo autor**

Além das questões objetivas do questionário dos usuários, tiveram três questões discursivas, duas já foram descritas na tabela 4. A outra questão fala sobre a importância do farmacêutico para os usuários e sua saúde, praticamente todos responderam algo positivo, como pode ser visto nas citações a seguir descritas de alguns entrevistados.

Peça importante, pois, através dele recebemos orientações e medicamentos e instruções de como devemos administrar etc. (E12)

Sim tem muita, tira as dúvidas, ler as receitas que as vezes nós leigos não conseguimos. (E15)

Faz parte da equipe multiprofissional, se torna importante pois é o farmacêutico que tem o maior conhecimento quanto as medicações. (E36)

Ele melhora em meu tratamento, me ajuda muito estou satisfeita. (E38)

Em relação aos profissionais da saúde, a média de idade entre homens e mulheres foi de 44,7 anos, com desvio padrão de 11,39. Foi observado novamente o predomínio de mulheres, representando 80% (n=8) dos entrevistados, 50% (n=5) se consideram pardos e em relação a profissão a maioria eram enfermeiras 40% (n=4), o restante está descrito na tabela 5.

**Tabela 5- Distribuição percentual das variáveis selecionadas dos profissionais da saúde (n total= 10). Fortaleza-CE/setembro-outubro 2020.**

Variáveis	Categorias	Frequências (n)	Porcentagens
Gênero	Feminino	8	80,00%
	masculino	2	20,00%
Cor	Branco(a)	4	40,00%
	Negro(a)	1	10,00%
	Pardo(a)	5	50,00%
PROFISSÃO	Médico(a)	3	30,00%
	Enfermeiro(a)	4	40,00%
	Téc. de enfermagem	3	30,00%

**Fonte: Elaborado pelo autor**

A tabela 6 mostra o nível de expectativa e percepção em relação ao farmacêutico. Praticamente 100% dos entrevistados tiveram expectativas e percepções positivas, com exceção de apenas uma resposta como neutra na questão 6. A maioria concordou completamente (90%, n= 9) que os farmacêuticos

orientam sobre como tomar os medicamentos e 90% (n=9) também concordaram completamente em ter uma boa relação com o farmacêutico da unidade de saúde. Os dados também foram analisados de acordo com a escala Likert, onde a média geral foi de 4,73 e a média da pontuação de cada pergunta foi superior a 4, assim sendo classificada como boa as expectativas dos profissionais em relação ao farmacêutico. Os profissionais foram questionados se já encaminharam algum paciente para o farmacêutico e 90% (n=9) responderam que sim e apenas 10% (n=1) respondeu que não.

**Tabela 6- Distribuição percentual do nível de expectativa e percepção para cada item do questionário (n total= 10). Fortaleza-CE/setembro-outubro 2020.**

Questões	Respostas	Frequências (N)	Porcentagens
1. Monitora o progresso de saúde para garantir o uso seguro e eficaz de medicamentos.	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	0	-
	Concordo	2	20%
	Concordo completamente	8	80%
2. Resolve problema relacionado a farmacoterapia.	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	0	-
	Concordo	2	20%
	Concordo completamente	8	80%
3. Orientações sobre como tomar os medicamentos.	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	0	-
	Concordo	1	10%
	Concordo completamente	9	90%
4. Tenho uma boa relação com o farmacêutico.	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	0	-
	Concordo	1	10%
	Concordo completamente	9	90%
5. Interesse do farmacêutico pela a saúde do paciente.	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	0	-
	Concordo	4	40%
	Concordo completamente	6	60%

6. Explica sobre os possíveis efeitos adversos dos medicamentos.	Discordo completamente	0	-
	Discordo	0	-
	Neutro	1	10%
	Concordo	4	40%
	Concordo completamente	5	50%

**Fonte: Elaborado pelo autor**

No questionário dos profissionais da saúde também possuía questão discursiva, sobre como o profissional enxergava a atuação do farmacêutico no tratamento dos pacientes. Todos responderam algo positivo, como demonstram as citações a seguir de algumas respostas

O farmacêutico soma para a resolutividade no tratamento do paciente, dentro de uma equipe multidisciplinar. (E1)

A atuação do farmacêutico é essencial para orientação correta sobre o uso e efeitos dos medicamentos. (E5)

De muita importância, especialmente com pacientes polimedicados. (E6)

## 4 DISCUSSÃO

Os principais resultados foram o alto nível de boas expectativas e percepções relacionadas aos serviços farmacêuticos. E para cada questão relacionada a expectativas, não houve diferença em razão de fatores sociodemográficos. Além disso, deve ser ressaltado a alta taxa de pessoas que não conhecem e não sabem sobre a consulta farmacêutica.

Em relação ao gênero, observou-se a prevalência de mulheres. Segundo Bonadiman, Bonadiman e Silva (2012) as mulheres possuem uma maior preocupação em relação as doenças. Além disso, a mulher tem uma maior tendência de procurar tratamento e geralmente, ela que é responsável por pegar medicamentos para os familiares (SANTOS; MOURA; SILVA, 2019).

Quanto a cor, a maioria dos entrevistados, tanto profissionais da saúde, tanto usuários, se consideram pardos. Segundo a pesquisa feita pela a Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios (PNAD) realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2019, a maioria (46,8%) dos brasileiros se declaram como pardos (IBGE, 2019), podendo assim explicar a frequência de pessoas que se declararam pardas no estudo.

Com a qualificação da assistência farmacêutica no Sistema Único de Saúde (SUS), ocorreu a inserção das práticas clínicas na UBS, com o objetivo de trazer benefícios e diminuir os riscos associados à medicação (BRASIL, 2012). Apesar dos bons resultados que a consulta farmacêutica pode proporcionar, relacionados a terapêutica do paciente segundo Huszcz, Sato e Santiago (2018), outro ponto que foi observado, é a grande porcentagem de usuários que não sabiam da existência da consulta farmacêutica em sua própria unidade de saúde.

Os resultados demonstraram que a maioria dos entrevistados ao serem questionados, apresentaram interesse em participar da consulta farmacêutica, apesar de não terem o conhecimento que isso podia acontecer. Isso enfatizou a necessidade de iniciativas para a divulgação dos serviços farmacêuticos. Alguns estudos também mostram esse desconhecimento dos serviços, como um estudo realizado no País de Gales, que relata uma inconformidade entre os serviços prestados e o que os pacientes acham que estão disponíveis. Evidentemente por conta das novas atribuições do farmacêutico, no qual ainda está sendo

aceita (KEMBER; HODSON; JAMES, 2018). Como também um outro estudo realizado na Coreia do Sul, que relatam que os pacientes não tinham conhecimento da variedade dos serviços farmacêuticos ofertados (KANG *et al.*, 2017).

Foi observado, no presente estudo, uma grande expectativa dos usuários em relação ao farmacêutico. Quanto mais se espera que as expectativas sejam realizadas, maior será a satisfação do paciente (KASSAM *et al.*, 2010). O oposto de um estudo realizado no Kuwait, que aponta que os entrevistados possuíam percepções negativas e expectativas moderadas relacionadas ao farmacêutico comunitário (AWAD; AL-RASHEEDI; LEMAY, 2017). Essa diferença de resultados, pode ter sido influenciada por vários motivos, como o conhecimento da profissão que está sendo discutida no estudo, a qualidade do serviço prestado, a aceitação do farmacêutico como um profissional que presta serviço clínico, entre outros

Em relação aos profissionais da saúde, destaca-se as percepções positivas e a alta expectativa relacionada aos farmacêuticos, e o relato de ter uma boa relação com os farmacêuticos da unidade de saúde, diferentemente de outros estudos que serão relatados a seguir. Um estudo realizado no estado do Rio de Janeiro, refere um distanciamento e um individualismo entre médicos e os farmacêuticos (LIMA-DELLAMORA; CAETANO; OSORIO-DE-CASTRO, 2012). Assim, como outro estudo realizado em um hospital de alta complexidade no Brasil, que também não mostra uma boa comunicação entre os profissionais de saúde. Em que médicos e enfermeiros relatam ter medo de que com a aproximação do farmacêutico, eles comecem a supervisionar suas atividades, assim podendo colaborar para a falta de comunicação (ALCÂNTARA *et al.*, 2018). Os resultados positivos mostrados no presente estudo, podem significar um avanço para os farmacêuticos do Ceará, pois houve uma aceitação dos serviços clínicos farmacêuticos, pelos profissionais da saúde da unidade. Esses profissionais, demonstraram estar dispostos a trabalhar em uma equipe multidisciplinar, focando assim na saúde do paciente. Além disso, esses resultados, podem ser explicados também através dos esforços dos farmacêuticos para se encaixar em uma equipe multidisciplinar, mostrando que podem melhorar o resultado do tratamento do paciente.

Além dos pontos já citados, observou-se que a maioria dos profissionais da saúde, relataram já ter encaminhado pacientes para o farmacêutico. Semelhante a um estudo anterior conduzido por Alano; Corrêa e Galato (2012) que evidenciou um contato entre os profissionais da saúde com farmacêuticos, trabalhando de fato como uma equipe multidisciplinar, em que geralmente, os pacientes eram encaminhados pelos profissionais, quando percebiam que os pacientes eram polimedicados, e precisavam de uma análise da situação.

Os resultados relacionados a atuação do farmacêutico no tratamento dos pacientes, no olhar de outros profissionais, podem indicar, de certo modo, que eles reconhecem a importância do conhecimento do farmacêutico e do seu cuidado direto ao paciente, ajudando na resolutividade dos tratamentos. É relevante ressaltar, que todos os profissionais da saúde concordaram de certa forma, que a monitorização do farmacêutico assegura o uso correto dos medicamentos, garantindo sua eficácia. Isso sugere, um aumento da confiança e aceitação dos profissionais da saúde, e um bom trabalho executado pelos farmacêuticos, com resultados positivos.

O estudo teve limitações, como a pequena quantidade de estudos na literatura, que falam sobre a percepção e expectativas relacionadas aos serviços farmacêuticos, para fazer comparações, principalmente do estado do Ceará. Essa situação sugere, que isso acontece pelo o fato de que a execução dos serviços clínicos ainda está em processo de aceitação nas unidades de atenção primária. As pesquisas encontradas são mais voltadas a farmácia comunitária. O cenário atual de pandemia também foi um fator limitante, afetando na quantidade de pessoas disponíveis para serem entrevistadas, e no cuidado maior para abordá-las.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados do estudo indicam que o perfil sociodemográfico das pessoas que procuram a unidade de saúde, é constituído principalmente por mulheres, proveniente dos bairros da periferia de Fortaleza, com idade média de 46,26 anos. Os dados obtidos evidenciaram o alto nível de expectativa e percepção de pacientes e profissionais da saúde em relação aos serviços farmacêuticos, em uma unidade de saúde polo de Fortaleza-CE, e que ainda há pouco conhecimento sobre a variedade desses serviços, em que as pessoas ainda idealizam que a função do farmacêutico é apenas logística.

É possível perceber a grande quantidade de pessoas que desconhecem os serviços da sua própria unidade de saúde, havendo uma necessidade de iniciativas para a divulgação dos serviços farmacêuticos. Além disso, os resultados positivos, indicam o alto potencial do farmacêutico, tanto com o paciente, como também em uma equipe multidisciplinar.

## REFERÊNCIAS

- ALANO, Graziela; CORRÊA, Taís ; GALATO, Dayani . Indicadores do Serviço de Atenção Farmacêutica (SAF) da Universidade do Sul de Santa Catarina. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 757-764, mar 2012. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2012.v17n3/757-764/>. Acesso em: 8 nov. 2020.
- ALCÂNTARA, Thaciana et al. Perceptions of a group of hospital pharmacists and other professionals of the implementation of clinical pharmacy at a high complexity public hospital in Brazil. **BMC Health Services Research**, v. 18, p. 1-11, abril 2018. Disponível em: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3036-7>. Acesso em: 8 nov. 2020.
- ARAÚJO, Patricia et al. Atividades farmacêuticas de natureza clínica na atenção básica no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 51, p. 1-11, set. 2017. Disponível em: [http://www.rsp.fsp.usp.br/wp-content/uploads/articles\\_xml/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007109/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007109-pt.x99338.pdf](http://www.rsp.fsp.usp.br/wp-content/uploads/articles_xml/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007109/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007109-pt.x99338.pdf). Acesso em: 8 Mar. 2020.
- AWAD, Abdelmoneim ; AL-RASHEEDI, Altaf ; LEMAY, Jacinthe . Public Perceptions, Expectations, and Views of Community Pharmacy Practice in Kuwait . **Medical Principles and Practice**, v. 26, n. 5, p. 438–446, set. 2017. Disponível em: <https://www.karger.com/Article/FullText/481662#>. Acesso em: 15 Abr. 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 1.214, de 13 de junho de 2012. Institui o Programa Nacional de Qualificação da Assistência Farmacêutica no âmbito do Sistema Único de Saúde (QUALIFAR- SUS). **Diário Oficial da União**. Brasília, 14 de junho de 2012. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1214\\_13\\_06\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1214_13_06_2012.html). Acesso em: 6 Nov. 2020.
- BARROS, Débora ; SILVA, Dayde Lane; LEITE, Silvana . Serviços farmacêuticos clínicos na atenção primária à saúde do Brasil. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 1-17, 2020. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462020000100509&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462020000100509&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 11 Mar. 2020.
- BONADIMAN, Raphael Laiber; BONADIMAN, Samuel Laiber; SILVA, Denise Aparecida. Avaliação da adesão ao tratamento medicamentosos e não medicamentosos de pacientes hipertensos e atendidos no PSF Guaritá, Itaperuna-RJ. **Acta Biomedica Brasiliensia**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 73-84, junho 2012. Disponível em: <https://actabiomedica.com.br/index.php/acta/article/view/38>. Acesso em: 5 nov. 2020.

BONADIMAN, Raphael *et al.* Nível de satisfação dos usuários e verificação do conhecimento dos farmacêuticos em farmácias públicas do Espírito Santo, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 627-638, fev. 2018. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232018000200627&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232018000200627&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 16 Mar. 2020.

CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA. Legislativo participa da solenidade de entrega do Posto de Saúde José Paracampos, no Mondubim. Disponível em: <https://www.cmfor.ce.gov.br/2019/03/27/legislativo-participa-da-solenidade-de-entrega-do-posto-de-saude-jose-paracampos-no-mondubim/>. Acesso em: 15 mar. 2020.

CORREIA, Kleinia Karine *et al.* FARMÁCIA CLÍNICA: MPORTÂNCIA DESTE SERVIÇO NO CUIDADO A SAÚDE. **Boletim Informativo Geum**, Piauí, v. 8, n. 3, p. 7-18, set. 2017. Disponível em: <https://revistas.ufpi.br/index.php/geum/article/view/6183/4256>. Acesso em: 2 Mar. 2020.

CORRER, Cassyano *et al.* Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 87-96, jan. 2009. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2009000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2009000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 18 Mar. 2020.

DIAS, Orlene ; RAMOS, Lais ; COSTA , Simone . Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. **Revista Pró-univerSUS**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 11-26, 04 jul. 2010. Disponível em: <http://editora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RPU/article/view/316>. Acesso em: 15 Mar. 2020.

ESPERIDIÃO, Monique ; TRAD, Leny . Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 15 Mar. 2020.

FREITAS, Gabriel *et al.* PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS POR FARMACÊUTICOS PARA EXERCEREM SUAS ATRIBUIÇÕES CLÍNICAS NO BRASIL. **Revista Brasileira de Farmácia Hospitalar e Serviços de Saúde**, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 35-41, set. 2016. Disponível em: <https://rbfhss.org.br/sbrafh/article/view/263/268>. Acesso em: 5 Mar. 2020.

HUSZCZ, Renata Silveira; SATO, Marcelo del ; SANTIAGO, Ronise Martins . Consultório farmacêutico: atuação do farmacêutico no SUS. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, v. 12, n. 10, p. 145-159, 2018. Disponível em:

<https://www.uninter.com/revistasaude/index.php/saudeDesenvolvimento/article/view/874>. Acesso em: 6 nov. 2020.

IBGE. **Conheça o Brasil - População cor ou raça. IBGE educa jovens**. 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18319-cor-ou-raca.html>. Acesso em: 5 nov. 2020.

KANG, JiEun *et al.* Satisfaction and expressed needs of pharmaceutical care services and challenges recognized by patients in South Korea. **Patient Preference and Adherence**, v. 11, p. 1381-1388, Agos 2017. Disponível em: <https://www.dovepress.com/satisfaction-and-expressed-needs-of-pharmaceutical-care-services-and-c-peer-reviewed-article-PPA>. Acesso em: 7 nov. 2020.

KASSAM, Rosemin *et al.* Comparison of Patients' Expectations and Experiences at Traditional Pharmacies and Pharmacies Offering Enhanced Advanced Pharmacy Practice Experiences. **American Journal of Pharmaceutical Education**, v. 74, n. 5, p. 1-10, junh 2010. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2907855/>. Acesso em: 7 nov. 2020.

KEMBER, Joanne ; HODSON, Karen ; JAMES, Delyth . The public's perception of the role of community pharmacists in Wales. **International Journal of Pharmacy Practice**, v. 26, n. 2, p. 120-128, abr 2018. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ijpp.12375>. Acesso em: 6 nov. 2020.

LIMA-DELLAMORA, Elisangela; CAETANO, Rosangela; OSORIO-DE-CASTRO, Claudia Garcia . Dispensação de medicamentos do componente especializado em polos no Estado do Rio de Janeiro. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 9, p. 2387-2396, set 2012. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1413-81232012000900019&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-81232012000900019&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 8 nov. 2020.

MARTINEZ, Joe *et al.* Frequency and Impact of Pharmacist Interventions in Clinical Trial Patients With Diabetes. **Clinical Therapeutics**, v. 39, n. 4, p. 714-722, março 2017. Disponível em: [https://www.clinicaltherapeutics.com/article/S0149-2918\(17\)30126-1/fulltext](https://www.clinicaltherapeutics.com/article/S0149-2918(17)30126-1/fulltext). Acesso em: 2 Mar. 2020.

MENDONÇA, Simone *et al.* Resultados clínicos dos serviços de gerenciamento de terapia medicamentosa na atenção primária à saúde. **Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas**, v. 52, n. 3, p. 365-373, set. 2016. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/bjps/article/view/128332/125204>. Acesso em: 6 Mar. 2020.

MENEZES, Élber Barbosa . Atenção farmacêutica em xeque. **Pharmacia Brasileira**, n. 22, p. 28, Out. 2000. Disponível em: <http://www.cff.org.br/sistemas/geral/revista/pdf/100/8.pdf>. Acesso em: 1 Mar. 2020.

PEREIRA, Leonardo Régis; FREITAS, Osvaldo . A evolução da Atenção Farmacêutica e a perspectiva para o Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas**, são paulo, v. 44, n. 4, p. 602-612, dez. 2008. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rbcf/article/view/44332/47953>. Acesso em: 1 Mar. 2020.

SANTOS, Gilberto ; MOURA, Fabiana; SILVA, Claiton. Satisfação dos usuários atendidos pela a farmácia básica do SUS no município de Agudo-RS. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 26-35, abr. 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/53330/satisfacao-dos-usuarios-atendidos-pela-farmacia-basica-do-sus-no-municipio-de-agudo-----rs->. Acesso em: 05 Nov. 2020.

SILVA, Daniela *et al.* A prática do farmacêutico no núcleo de apoio à saúde da família. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 659-682, ago. 2018. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462018000200659&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462018000200659&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 7 Mar. 2020.

SOEIRO, Orlando *et al.* Satisfação de usuários com serviços da assistência farmacêutica na atenção primária no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 51, p. 1-11, 22 set. 2017. Disponível em: [http://www.rsp.fsp.usp.br/wp-content/uploads/articles\\_xml/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007145/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007145-pt.x99338.pdf](http://www.rsp.fsp.usp.br/wp-content/uploads/articles_xml/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007145/0034-8910-rsp-S1518-51-s2-87872017051007145-pt.x99338.pdf). Acesso em: 16 Mar. 2020.

## APÊNDICE A — QUESTIONÁRIO DE PROJETO DE PESQUISA



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO**  
**TEMA: A PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA SOBRE OS SERVIÇOS**  
**FARMACÊUTICOS EM UMA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**  
**POLO DE FORTALEZA**

**QUESTIONÁRIO (USUÁRIOS):**

## DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1- Com que gênero você se identifica?

---

2- Qual o bairro de residência?

---

3- Qual sua idade?

---

4- Você se considera:

 Branco(a) Negro(a) Indígena Pardo(a), Mulato(a) Amarelo(a) de origem asiática

## EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO:

1. Péssimo

2. Ruim

3. Neutro

- 4. Bom
- 5. Muito bom

1- A disponibilidade do farmacêutico em responder suas perguntas?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

2- A habilidade do farmacêutico em avisá-lo sobre problemas que você poderia ter com seus medicamentos?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

3- O interesse do farmacêutico pela a sua saúde?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

4- O empenho do farmacêutico em resolver os problemas que você tem com seus medicamentos?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

5- As orientações do farmacêutico sobre como tomar os seus medicamentos?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

6- O tempo que o farmacêutico oferece para passar com você?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

7- Verifica minhas prescrições para ver o nome e dose do medicamento?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

8- Aconselhe-me sobre a doença da qual eu tenho?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

9- Qual a importância do farmacêutico para você e sua saúde?

---

---

**QUESTIONÁRIO (PROFISSIONAIS DA SAÚDE)****DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

1- Com que gênero você se identifica?

\_\_\_\_\_

2- Qual sua idade?

\_\_\_\_\_

3- Você se considera:

( ) Branco(a)

( ) Negro(a)

( ) Indígena

( ) Pardo(a), Mulato(a)

( ) Amarelo(a) de origem asiática

4- Qual sua profissão?

\_\_\_\_\_

**EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO AO FARMACÊUTICO:**

1. Péssimo

2. Ruim

3. Neutro

4. Bom

5. Muito bom

1- Monitora o progresso de saúde para garantir o uso seguro e eficaz de medicamentos.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

2- Resolve problema relacionado a farmacoterapia.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

3- Orientações sobre como tomar os medicamentos.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

4- Tenho uma boa relação com o farmacêutico.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

5- Interesse do farmacêutico pela a saúde do paciente.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

6- Explica sobre os possíveis efeitos adversos dos medicamentos.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

7- Como você enxerga a atuação do farmacêutico no tratamento dos pacientes?

---

---

8- Já encaminhou pacientes para algum farmacêutico?

---

## ANEXO A — TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO****CURSO DE FARMÁCIA****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa: A percepção e expectativa sobre os serviços farmacêuticos em uma unidade de atenção primária à saúde polo de Fortaleza. Que tem como objetivo avaliar a percepção e expectativa dos usuários e profissionais da saúde. O motivo que nos leva a pesquisar esse assunto, é que se observou a necessidade de fazer um maior aprofundamento das pesquisas sobre a percepção dos pacientes e profissionais de saúde, a fim de representar a realidade atual dos serviços farmacêuticos que estão sendo ofertados e como está sendo o impacto na qualidade de vida dos usuários, pois ainda não há um conhecimento do potencial dos serviços farmacêuticos já implantados nas unidades de saúde pelos profissionais e pacientes.

Para esta pesquisa utilizaremos como ferramenta de coleta de dados, a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas, sobre os serviços do farmacêutico. A pesquisa não acarretará riscos direto à saúde, os possíveis riscos serão mínimos, tais como desconforto para responder as perguntas ou tomar o tempo do participante para responder ao questionário, no entanto, não apresenta riscos físicos. Como forma de minimizar os possíveis riscos a coleta de dados, serão adotadas cautelas frente aos riscos, como minimizar o desconforto dando liberdade para não responder questões constrangedoras, respeitar o tempo disponível do entrevistado, assegurar a confiabilidade e a privacidade, a proteção da imagem, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas. A pesquisa contribuirá para o conhecimento procedente da pesquisa para a sociedade, podendo também estimular outras pesquisas como esta, para melhorar e conhecer os serviços clínicos farmacêuticos na rede pública

Sua participação é voluntária, e, a qualquer momento, poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a instituição. A pesquisa não lhe causará nenhum custo. Ressaltamos que serão respeitados os princípios éticos conforme recomendados pela Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos. Durante a execução do projeto, você não terá prejuízo em suas consultas de rotina na unidade de saúde ou qualquer outro risco no tratamento. Sua

participação também não implica em ônus ou gratificações financeiras. Qualquer dúvida, quanto ao estudo o Sr (a) poderá entrar em contato com o Comitê de Ética da Unifametro. Endereço: Rua Conselheiro Estelita, n. 500. Centro, telefone:3206-6417 ou e-mail cep@unifametro.edu.br. Poderá também entrar em contato com os pesquisadores Ana Lara Sousa Araújo (analarasousa@hotmail.com) e Paulo Yuri Milen Firmino (paulo.firmino@professor.unifametro.edu.br)

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O(A) Sr(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida a você.

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado (a) dos objetivos da pesquisa, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações, me retirar do estudo a qualquer momento sem qualquer prejuízo e modificar a decisão de participar se assim eu desejar. Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma via deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Fortaleza, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

Assinatura do(a) participante

---

Data

---

Assinatura do(a) pesquisador

---

Data