



Avaliação da satisfação do usuário com o serviço prestado pela Farmácia Popular do Brasil – UFRGS

Evaluation of user satisfaction with the service provided by the Farmácia Popular do Brasil – UFRGS

Recebido em 17/09/2012

Aceito em 26/03/2013

Vinícius Cioffi Altnetter^{1*}, Sara Maria Gallina² & Isabela Heineck¹

¹ Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Farmácia, Av. Ipiranga 2752, CEP: 90610-000, Porto Alegre, RS, Brasil

² Farmácia Popular do Brasil – Farmácia Escola – UFRGS, R. Ramiro Barcelos 2500, CEP: 90035-007, Porto Alegre, RS, Brasil

RESUMO

O presente estudo tem como escopo avaliar a satisfação dos usuários da Farmácia Popular do Brasil da UFRGS (FPB-UFRGS) em relação ao serviço prestado. Pretende ainda investigar se o modelo de atendimento, onde o farmacêutico e o paciente sentam-se em ambiente reservado à dispensação, buscando um processo mais personalizado, tem a preferência dos usuários. Num período de 30 dias, 233 pessoas responderam ao questionário proposto. A idade média dos participantes foi de 61,3±12,0 anos, sendo que 44,2% referiram ter rendimento de até 2 salários mínimos. Os usuários atribuíram uma nota média de 9,72±0,62 para o atendimento prestado. Indagados acerca do modelo de atendimento da FPB-UFRGS, 93,7% dos usuários responderam preferi-lo ao das demais farmácias comerciais e 76,7% dos usuários alegaram que permaneceriam comprando os medicamentos na FPB-UFRGS se esta tivesse o mesmo preço das outras farmácias. A alta nota média conferida pelos participantes da pesquisa e o ótimo índice de intenção de retorno (99,1%) indicam que o usuário da FPB-UFRGS encontra-se muito satisfeito com o atendimento oferecido. Num cenário onde o mercado de farmácias e drogarias encontra-se cada vez mais saturado, um modelo de atendimento mais humano e personalizado pode surgir como diferencial.

Palavras-chave: Satisfação do usuário, Atenção farmacêutica, Farmácia Popular do Brasil, Farmacêutico

ABSTRACT

The present study has the objective to evaluate the satisfaction of the “Farmácia Popular do Brasil da UFRGS” (FPB-UFRGS) users in relation to its service. It also aims to investigate whether the service model, where the pharmacist and the patient sit together in a place reserved for the dispensation, looking for a greater customization, has the preference of users. In a period of 30 days, 233 people answered the proposed questionnaire. The average age of participants was 61.3±12.0 years, while 44.2% reported income of up to R\$1,244. Users assigned an average grade of 9.72±0.62 for the service provided. Asked about the service model of FPB-UFRGS, 93.7% of users responded that they prefer it to the other commercial pharmacies and 76.7% of users claimed that they would remain buying their medicines in the FPB-UFRGS if it had the same price of other pharmacies. The high average grade given by the research participants and the excellent index of return intention (99.1%) indicate that the user of the FPB-UFRGS is very satisfied with the offered service. In a scenario where the market for pharmacies is becoming increasingly saturated, a more personalized and humane care model can arise as a differential.

Keywords: User’s satisfaction, Pharmaceutical care, Farmácia Popular do Brasil, Pharmacist

INTRODUÇÃO

Reconhecendo o papel central do medicamento na saúde da população e a dificuldade de acesso a este, o governo brasileiro implantou no ano de 2004 o programa Farmácia Popular do Brasil (FPB), numa iniciativa pública de copagamento entre Estado e usuários (Junges & Castro, 2006; Machado et al., 2011). Com este programa, o

medicamento estaria mais próximo das famílias de baixa renda, a preços acessíveis, sendo uma alternativa aos postos de saúde. Alternativa, também, àqueles que ao utilizarem planos privados de saúde ficavam impedidos de retirar os medicamentos nas farmácias e dispensários municipais (Brasil, 2005).

* Contato: Vinícius Cioffi Altnetter. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Farmácia, Av. Ipiranga 2752, CEP: 90610-000, Porto Alegre, RS, Brasil. Telefone: (51) 96063324, Email: vini_alt@hotmail.com

À época de sua criação, a medida gerou grande polêmica (Ferreira et al., 2006), uma vez que a constituição de 1988 estabelece a saúde como direito de todos e dever do Estado (Brasil, 1988). O programa estaria mercantilizando a saúde pública, privando os medicamentos àqueles com a capacidade de comprá-los do próprio Estado. Seria, portanto, contrário à prerrogativa básica de ampliar o acesso aos medicamentos. Entretanto, ao fazer o usuário custear parte dos medicamentos, o co-pagamento levaria os usuários à reflexão sobre o uso racional de medicamentos (Vianna et al., 1998).

Na última década, o ministério da educação promoveu uma reorientação no curso de graduação em Farmácia no Brasil. As novas diretrizes curriculares orientam no sentido da formação de um profissional com habilidades e competências de comunicação, liderança, administração e gerenciamento e com capacidade de aprender continuamente para desta forma se comprometer com a sua educação e o treinamento das futuras gerações de profissionais. (Brasil, 2002). A importância de um espaço onde os alunos pudessem exercitar estas habilidades e relacionar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso ficava evidente. Dentro deste contexto, a Faculdade de Farmácia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) viu no programa uma oportunidade de dar ao seu estudante um espaço de formação profissional. A Universidade em parceria com a sua Fundação de Apoio (FAURGS) celebraram junto ao Ministério da Saúde por meio da Fundação Osvaldo Cruz (Fiocruz) o convênio para a criação da Farmácia Escola, que funcionaria como uma unidade da rede própria do Programa Farmácia Popular do Brasil.

Por se tratar de uma farmácia escola, a FPB-UFRGS atua de forma idealizada. Além de o processo ser, evidentemente, realizado de acordo com a legislação vigente, o farmacêutico e estagiários entregam os medicamentos com a orientação pertinente, buscando a obtenção dos resultados terapêuticos esperados e da educação em saúde do usuário.

A descrição supracitada está de acordo com a definição de dispensação proposta por Arias (1999): “*dispensação é o ato farmacêutico de distribuir um ou mais medicamentos a um paciente, geralmente como resposta à apresentação de uma prescrição elaborada por um profissional autorizado. Neste ato, o farmacêutico informa e orienta o paciente sobre o uso adequado do medicamento. São elementos importantes dessa orientação, entre outros, a ênfase no cumprimento do regime de dosificação, a influência dos alimentos, a interação com outros medicamentos, o reconhecimento de reações adversas potenciais e as condições de conservação do produto*”. Macrocomponente da atenção farmacêutica, a dispensação deve obedecer às características individuais dos sujeitos envolvidos, respeitando as especificidades bio-psico-sociais do usuário (OPAS, 2002).

O reconhecimento do usuário como ator principal da sua própria saúde ressalta a importância das percepções deste sujeito sobre os resultados farmacoterapêuticos. A adesão do paciente ao tratamento estaria intimamente ligada às noções de satisfação (van Geffen et al., 2011; Williams, 1994). Aliado a este conceito, temos o pensamento

iniciado nos anos 1970 de que a satisfação do usuário é uma das dimensões para avaliação da qualidade de serviços de saúde (Barbosa et al., 2011; Vaitzman & Andrade, 2005).

O presente estudo tem como escopo, avaliar a satisfação dos usuários da FPB-UFRGS em relação ao serviço prestado. Pretende ainda investigar se o modelo de atendimento, onde o farmacêutico e o paciente sentam-se em ambiente reservado à dispensação, buscando um processo mais personalizado, tem a preferência dos usuários.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada entre os meses de abril e maio do ano de 2012, com duração de 30 dias. Neste período, os usuários da FPB-UFRGS recebiam o atendimento de rotina: os estagiários avaliavam a prescrição e efetuam a venda dos medicamentos. Em seguida, a receita era repassada ao setor de separação de medicamentos (atividade esta realizada sempre em regime de dupla conferência). O usuário era, então, convidado a sentar no espaço reservado à dispensação para receber a orientação, visando à obtenção dos resultados terapêuticos desejados. Ao final deste processo, o usuário era comunicado da existência da pesquisa de satisfação e convidado a responder o questionário.

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários da FPB-UFRGS em relação ao serviço prestado e com o modelo de atendimento supracitado, foi elaborado um questionário composto por oito questões, sendo sete questões fechadas e uma aberta. Dentre as questões fechadas, três davam espaço para comentários do participante. Os parâmetros: sexo, idade, renda, escolaridade e filiação a plano de saúde foram solicitados com a finalidade de traçar o perfil dos usuários. (Figura 1). Os participantes da pesquisa respondiam ao questionário em um guichê reservado exclusivamente para este fim. Procurando não influenciar ou induzir as respostas dos usuários, os questionários eram lidos e preenchidos apenas pelo participante, sem envolvimento da equipe da FPB-UFRGS.

Os dados do questionário foram organizados e analisados com auxílio do programa Excel. A análise dos resultados gerados pelos questionários foi realizada levando em consideração a frequência das repostas obtidas. As repostas dissertativas foram agrupadas em função da frequência de palavras-chave: atenção, orientação, confiança, organização, agilidade entre outros. Os comentários dos participantes sobre a FPB-UFRGS foram classificados em positivos (elogios e agradecimentos) e negativos (críticas e reclamações). Para garantir a isenção no agrupamento das repostas dissertativas, estas foram analisadas por duas pessoas diferentes.

Os dados pessoais não foram utilizados em nenhum momento da pesquisa, mantendo a garantia de sigilo que assegura a privacidade dos sujeitos quanto a dados confidenciais, conforme determina a Resolução nº196/1996 do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS

No período de realização do estudo, 350 pessoas foram

Perfil do usuário:

Sexo: Masculino Feminino **Idade:** _____

Renda: 1-2 salários mínimos 3-4 salários mínimos 5 ou mais salários mínimos

Escolaridade:

Fundamental incompleto Fundamental completo Médio Incompleto

Médio Completo Superior Incompleto Superior Completo

Pós-graduado

Sistema de saúde: SUS Associações ou privado

1. Os medicamentos que você retira na Farmácia Popular do Brasil (FPB) UFRGS são (mais de uma alternativa pode ser assinalada):

Gratuitos Pagos

2. Por que você compra seus medicamentos na FPB-UFRGS? (Mais de uma alternativa pode ser assinalada).

Preço Atendimento Qualidade dos produtos

Localização Infraestrutura Outro

3. De zero a dez, qual nota você dá ao nosso atendimento? _____

4. Você pretende voltar a comprar seus medicamentos conosco?

Sim Não

5. A FPB - UFRGS - tem um modelo de atendimento diferente. Você prefere este modelo de atendimento ao das demais farmácias?

Sim Não

Por quê? _____

6. Caso a FPB - UFRGS - tivesse o mesmo preço das demais farmácias, você continuaria a comprar seus medicamentos conosco?

Sim Não

7. Quais os pontos negativos que você citaria na FPB-UFRGS? (Mais de uma alternativa pode ser assinalada).

Burocracia Tempo de espera Infraestrutura deficiente

Lista restrita de medicamentos Outro

8. Você tem algum comentário sobre a Farmácia Popular do Brasil – UFRGS?

Figura 1. Questionário desenvolvido para avaliar a satisfação dos usuários.

convidadas a participar da pesquisa. Destas, 233 (66,6%) aceitaram o convite. A partir dos dados gerados pelos questionários, foi possível traçar o perfil dos usuários participantes. Cerca de 60% da clientela da FPB-UFRGS é composta por mulheres. A idade média dos usuários participantes foi de 61,3±12,0 anos, sendo que 44,2%

referiram ter rendimento de até 2 salários mínimos (Tabela 1).

A tabela 2 mostra os resultados obtidos a partir das perguntas fechadas. Aos usuários foi pedido que atribuissem uma nota ao atendimento prestado pela FPB-UFRGS. O escore médio foi de 9,72 ± 0,62. Indagados

Tabela 1. Perfil dos usuários da FPB-UFRGS participantes

Perfil do usuário		N (%)
Sexo (n = 229)	Masculino	88 (38,4)
	Feminino	141 (61,6)
Idade em anos (n = 216)	18-39	13 (5,6)
	40-49	19 (8,2)
	50-59	51 (21,9)
	60-69	75 (32,2)
	70-79	46 (19,7)
	80 ou mais	9 (3,9)
Renda em salários mínimos (n = 215)	1-2	95 (44,2)
	3-4	77 (35,8)
	5 ou mais	43 (20,0)
Escolaridade (n = 216)	Fundamental incompleto	29 (13,4)
	Fundamental completo	42 (19,4)
	Médio completo	94 (43,5)
	Superior completo	41 (19,0)
	Pós-graduação	17 (7,9)
Sistema de saúde (n = 187)	SUS	93 (49,7)
	Privado	94 (50,3)

Tabela 2. Frequência das repostas às questões fechadas da pesquisa de satisfação

Questão	Alternativas	N (%)	
1. Os medicamentos que você retira na FPB-UFRGS são? (n = 228)	Gratuitos	60 (26,3)	
	Pagos	74 (32,5)	
	Ambos	94 (41,2)	
	Preço	209 (91,3)	
2. Por que você compra seus medicamentos na FPB-UFRGS? (n = 229)	Atendimento	183 (79,9)	
	Qualidade dos medicamentos	108 (47,2)	
	Localização	69 (30,1)	
	Infraestrutura	73 (31,9)	
	Outros	9 (3,9)	
	4. Você pretende voltar a comprar seus medicamentos conosco? (n = 230)	Sim	228 (99,1)
		Não	2 (0,9)
5. A FPB-UFRGS tem um modelo de atendimento diferente. Você prefere este modelo de atendimento ao das demais farmácias? (n = 191)	Sim	179 (93,7)	
	Não	12 (6,3)	
6. Caso a FPB-UFRGS tivesse o mesmo preço das demais farmácias, você continuaria a comprar seus medicamentos conosco? (n = 193)	Sim	148 (76,7)	
	Não	45 (23,3)	
	7. Quais pontos negativos você citaria na FPB-UFRGS? (n = 198)	Burocracia	19 (9,6)
		Tempo espera	27 (13,6)
		Infraestrutura	7 (3,5)
		Lista restrita de medicamentos	106 (53,5)
Nenhum		56 (28,3)	
Outros	11 (5,6)		

acerca do modelo de atendimento da FPB-UFRGS, 93,7% dos usuários responderam preferi-lo ao das demais farmácias comerciais. É importante ressaltar que mais de uma alternativa poderia ser assinalada nas questões 1, 2 e 7.

Os participantes revelaram, em pergunta aberta, que a atenção da equipe e a orientação recebida foram os fatores

principais para esta preferência. Entretanto, 26,3% dos usuários pesquisados não souberam explicar os motivos que os levaram a preferir o modelo de atendimento da FPB-UFRGS, elogiando o serviço ou mesmo citando o próprio atendimento; neste caso o argumento foi considerado nulo. Os resultados das perguntas discursivas podem ser conferidos nas figuras 2 e 3.

Figura 2. Palavras-chave encontradas como resposta ao questionamento sobre o motivo para preferência do modelo de

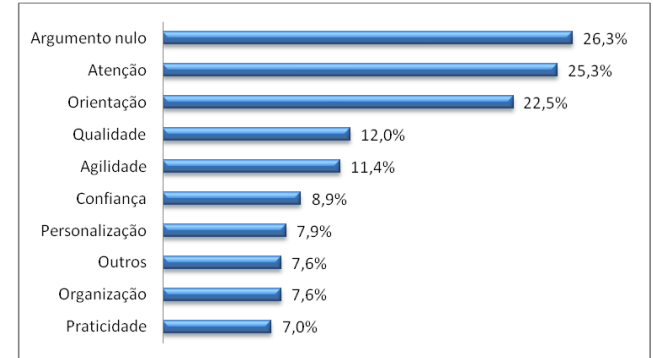
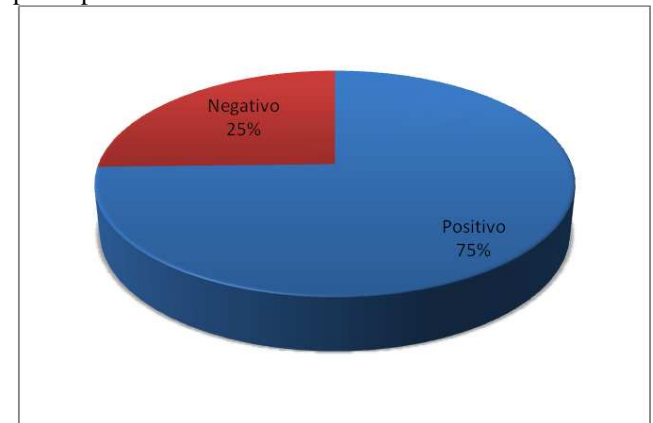


Figura 3. Classificação dos comentários dos usuários participantes



DISCUSSÃO

De acordo com as diretrizes do programa FPB, o público alvo seria composto por usuários de planos privados de saúde que, no entanto, sofriam dificuldades para comprar os medicamentos necessários para manter adequadamente a farmacoterapia. Esta diretriz parece ser apenas parcialmente atingida na FPB-UFRGS, uma vez que metade dos usuários (49,7%) provém do setor público de saúde. O dado pode ser explicado pela baixa efetividade na provisão de medicamentos no SUS (Santos-Pinto et al., 2011), obrigando os usuários a procurarem a FPB como alternativa.

Mais de 90% dos usuários citaram o preço reduzido dos medicamentos como um dos motivos que os levam a utilizar a FPB-UFRGS. Entretanto, 79,9% dos participantes elegeram, também, o atendimento como um dos fatores na hora de escolher a FPB-UFRGS, revelando a relevância deste para o usuário. Já sobre os pontos negativos da FPB-UFRGS, o item mais recorrente foi a lista restrita de medicamentos, resultado que está de

acordo com os publicados por Ferreira (2006). Naquele estudo, cerca de 65% dos usuários entrevistados alegaram que o programa FPB deveria aumentar o elenco de medicamentos. Importante ressaltar que o programa Farmácia Popular do Brasil atende uma lista de apenas 102 medicamentos, considerados essenciais. A alta frequência deste ponto negativo pode ainda ser explicada pela não adesão dos profissionais prescritores à relação de medicamentos selecionados pelo programa (Vieira, 2008). Dos participantes, 28,3% não levantaram nenhum ponto negativo. Quanto à possibilidade de retorno, 99,1% dos entrevistados alegaram que pensam em continuar a comprar seus medicamentos na FPB-UFRGS.

A farmácia escola implantou um modelo de atendimento voltado às necessidades da saúde do usuário. Frente a este modelo de atendimento de caráter mais personalizado, 93,7% dos participantes da pesquisa alegaram o preferir em relação ao das demais farmácias. Buscando, ainda, excluir a variável “custo do medicamento”, 76,7% dos usuários responderam que permaneceriam comprando os medicamentos na FPB-UFRGS se esta tivesse o mesmo preço das farmácias privadas. Indício de que o modelo de atendimento se configura num diferencial na percepção dos usuários.

Ao tentar explicar os motivos que os levavam a preferir o modelo de atendimento da FPB-UFRGS, cerca de um quarto dos participantes (26,3%) não souberam argumentar o porquê; o que indica que boa parte dos usuários que preferem o modelo não soube identificar a diferença para com o atendimento das demais farmácias. Contudo, as palavras-chave atenção e orientação obtiveram frequências superiores a 20% (25,3% e 22,5% respectivamente). O usuário, portanto, identifica uma maior preocupação com sua saúde; o que nos leva a outra palavra-chave: confiança (repetido por 9,8% dos participantes).

Ao final do questionário, a última pergunta dava espaço para comentários dos participantes. Dos 25,4% dos usuários que tiveram os comentários classificados como negativos, grande parte criticou a existência de apenas uma FPB no município de Porto Alegre. O que poderia ser interpretado como uma demanda por mais farmácias com o modelo da FPB-UFRGS, ou apenas como a inconveniência em termos de deslocamento para o usuário. Todavia, a grande maioria dos participantes da pesquisa (74,6%) teceu comentários classificados como positivos, elogiando o serviço, a presença do farmacêutico, o programa como iniciativa estatal entre outros.

O presente estudo apresenta algumas limitações. Apesar da instrução de informar todos os usuários da FPB-UFRGS sobre a existência da pesquisa, nem todos eram convidados a participar da mesma, possivelmente por interferência das percepções do farmacêutico ou estagiário que dispensavam os medicamentos, o que explicaria o baixo número de convites realizados. Limitação esta, semelhante a do trabalho desenvolvido por Traverso et al. (2007). Os usuários que não atenderam ao convite para participar da pesquisa e aqueles que nem ao menos foram convidados poderiam ser justamente os com menor índice de satisfação.

Outra limitação importante seria o *gratitude bias*, comum em países em desenvolvimento. Ou seja, a gratidão dos usuários por serviços de saúde prestados pelo Estado

acarretaria na omissão de críticas ou respostas negativas (Lima et al., 2010; Esperidião & Trad, 2005), o que poderia explicar, em parte, a obtenção de resultados tão positivos.

A alta nota média conferida pelos participantes da pesquisa ($9,72 \pm 0,62$) e o ótimo índice de intenção de retorno (99,1%) indicam que o usuário da FPB-UFRGS encontra-se muito satisfeito com o atendimento oferecido pela farmácia escola da UFRGS. Num cenário onde o mercado de farmácias e drogarias encontra-se cada vez mais saturado (Brasil, 2004), um modelo de atendimento mais humano e personalizado pode surgir como diferencial; a solução parece estar dentro da própria farmácia: a interação direta do farmacêutico com o usuário.

REFERÊNCIAS

Arias TD. Glossário de medicamentos: desarrollo, evaluación y uso terminos especializados para la evaluación de medicamentos. Washington: Organización Pan-Americana de Salud, 1999.153p.

Barbosa L, Ramiro S, Roque R, Gonçalves P, Silva JC, Santos MJ. Patients' satisfaction with the rheumatology day care unit. Acta Reumatol Port. 36(4): 377-384, 2011.

Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.

Brasil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CES nº2, de 19 de fevereiro de 2002.

Brasil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Saúde. Resolução CNS nº196, de 10 de outubro de 1996.

Brasil. Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz. Programa Farmácia Popular do Brasil: manual básico -1. ed. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005. 102 p.: il. - (Série A. Normas e Manuais Técnicos).

Brasil. Ministério da Saúde. Saúde no Brasil - Contribuições para a Agenda de Prioridades de Pesquisa - 1. ed. - Brasília: Ministério da Saúde, 2004. 306 p.: il. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

Esperidião M & Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc. saúde coletiva*, 10(Suppl.), 303-312, 2012.

Ferreira RF, Oliveira MA, Luiza VL. Análise da implantação do programa farmácia popular do Brasil no Rio de Janeiro e no Distrito Federal: um estudo de casos. 2006. Rio de Janeiro. 182p. Dissertação (Mestrado em Ciências na Área da Saúde Pública), Escola Nacional de Saúde Pública, Fiocruz, Rio de Janeiro.

Junges F & Castro MS. Avaliação do Programa Farmácia Popular do Brasil: Aspectos referentes a Estrutura e Processos. 2009. Porto Alegre. 153p. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Assistência Farmacêutica), UFRGS. Porto Alegre.

Lima ACS, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades

Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 26(5): 991-1002, 2010.

Machado CV, Baptista TWF, Nogueira CO. Políticas de saúde no Brasil nos anos 2000: a agenda federal de prioridades. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 27(3): 521-532, 2011.

Organização Pan-americana de Saúde. Consenso Brasileiro de Atenção Farmacêutica: Proposta. Brasília: OPAS. 2002. 24p.

Santos-Pinto, CB; Costa, NR; Osorio-de-Castro, CGS. Quem acessa o Programa Farmácia Popular do Brasil? Aspectos do fornecimento público de medicamentos. *Ciênc. Saúde Coletiva*. 16(6): 2963-2973, 2011.

Traverso ML, Salamano M, Botta C, Colautti M, Palchik V, Pérez B. Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. *Int. J. Qual. Health Care*, 19(4): 217-24, 2007.

Vaitsman J & Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc. Saúde Coletiva*, 10(3): 599-613, 2005.

Van Geffen EC, Philbert D, van Boheemen C, van Dijk L, Bos MB, Bouvy ML. Patients satisfaction' with information and experiences with counseling on cardiovascular medication received at the pharmacy. *Patient Educ. Couns.* 83(3): 303-309, 2011.

Vianna SM, Piola SF, Reis COO. Gratuidade no SUS: Controvérsias em torno do Co-pagamento. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. 1998. 67 p.: il. – (Série Texto para Discussão nº 587.)

Vieira FS. Qualificação dos serviços farmacêuticos no Brasil: aspectos inconclusos da agenda do Sistema Único de Saúde. *Rev Panam Salud Publica*. 24(2): 91-100, 2008.

Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Soc. Sci. Med.* 38(4): 509-516, 1994