

Saúde & Transformação Social

Health & Social Change



Artigo Original

Avaliação da Satisfação dos Usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF

User Satisfaction Assessment of the Pharmacy School UFSC/PMF

Raíssa Ortiz Pereira¹
Claudia Flemming Colussi¹

¹ Universidade Federal de Santa Catarina

Resumo: O presente trabalho possui como escopo avaliar a satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF do município de Florianópolis/SC, Brasil. Trata-se de uma pesquisa avaliativa, com abordagem quantitativa. O questionário utilizado no estudo é composto de 37 questões abrangendo diferentes aspectos do serviço e apresenta também perguntas para traçar o perfil dos participantes. No período de julho a setembro de 2015, 100 usuários foram entrevistados. Os dados foram organizados em uma planilha no Microsoft Excel 2010, onde a matriz de avaliação foi pontuada e analisada. A população participante deste estudo se caracteriza por ser, em sua maioria, composta de mulheres, com idade entre 40 e 59 anos, ensino superior completo e que retiram medicamento para si. Os usuários entrevistados se mostraram satisfeitos em relação às dimensões Estrutura, Processo de Trabalho e Acesso, e parcialmente satisfeitos no que concerne à dimensão Resolutividade. Portanto, verificou-se que os usuários participantes estão satisfeitos com o serviço prestado na Farmácia Escola UFSC/PMF, o que não isentou o mesmo de críticas, fato este que deve ser observado atentamente a fim de auxiliar no desenvolvimento de estratégias para resolver os problemas identificados.

Palavras-chaves: Qualidade, Acesso e Avaliação da Assistência à Saúde, Avaliação de Serviços de Saúde, Satisfação do Paciente, Farmácia.

Abstract: The present study has the objective to evaluate the satisfaction of the Pharmacy School UFSC/PMF users of the city of Florianópolis/SC, Brazil. It is an evaluative study with a quantitative approach. The questionnaire used in the study consists of 37 questions covering various aspects of the service and also has questions to define the profile of participants. In the period from July to September 2015, 100 users were interviewed. Data were organized in a spreadsheet in Microsoft Excel 2010, where the assessment matrix was scored and analyzed. The participant study population is characterized by being mostly composed of women in the age between 40 and 59 years, with higher education and take medicines for themselves. The interviewed users were satisfied with the Structure, Work Process and Access dimensions, and partially satisfied with the Resolvability dimension. Therefore, it was found that the participants users were satisfied with the service provide at the Pharmacy School UFSC/PMF, which didn't exempt it from criticism, a fact that should be observed intently in order to assist the development of strategies to solve the identified problems.

Keywords: Health Care Quality, Access, and Evaluation, Health Services Evaluation, Patient Satisfaction, Pharmacy.

1. Introdução

A avaliação em saúde tem como principal objetivo dar suporte às decisões no âmbito da saúde e por isso deve estimular a identificação de problemas, reorientação das ações desenvolvidas, o julgamento da incorporação de novas práticas e a mensuração do impacto das atividades implementadas sobre o estado de saúde da população¹. A avaliação dos serviços, partindo da opinião dos usuários, utiliza a satisfação dos mesmos como indicador e, embora não seja o único, constitui-se como um importante indício da qualidade dos serviços de saúde².

No contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), o incentivo à participação da comunidade e o fortalecimento do controle social têm como pressuposto uma visão de usuário capaz de

avaliar, intervir e propor mudanças. A participação dos usuários em avaliações de serviços de saúde se torna importante em virtude de suas contribuições, pertinentes e realistas, para o aprimoramento do cuidado em saúde³.

No âmbito da assistência farmacêutica, os primeiros trabalhos direcionados à avaliação da satisfação dos usuários são da década de 1980⁴. Todavia, ainda não há consenso na literatura quanto aos aspectos metodológicos mais adequados para pesquisa da satisfação de usuários de serviços farmacêuticos.

Tradicionalmente, a avaliação desses serviços era focada nas funções de dispensação, erros e custos. No entanto, nas últimas décadas, a importância da satisfação dos usuários aumentou substancialmente, sendo vista como um fator fundamental para melhorar, avaliar ou manter a qualidade do serviço farmacêutico⁵.

Esta avaliação pode ser utilizada para aperfeiçoar a qualidade do serviço oferecido, identificar áreas a serem melhoradas na farmácia, avaliar os serviços recentemente introduzidos e comparar farmácias entre si. Ademais, a consideração dos usuários auxilia na identificação das necessidades e preocupações dos mesmos⁶.

Chisolm-Burns e colaboradores⁷ apresentam os fatores relacionados aos serviços farmacêuticos necessários para atingir a satisfação dos usuários, os quais incluem 1) o profissional ser educado, bem informado, sensível às diferenças culturais, respeitoso e tratar o usuário com dignidade, 2) a localização da farmácia ser conveniente, 3) os medicamentos necessários estarem disponíveis, 4) os serviços oferecidos serem confiáveis, 5) os serviços farmacêuticos serem precisos e fornecidos em tempo hábil, 6) a farmácia ser limpa e segura, 7) o ambiente permitir privacidade ao usuário interagir com o profissional e 8) os medicamentos serem dispensados em tempo hábil.

A avaliação dos serviços das farmácias da rede pública de saúde sob a ótica do usuário ainda é pouco encontrada na literatura. Particularmente, no que se refere ao Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), poucos estudos foram identificados sobre a satisfação dos usuários relativa aos serviços que fazem a dispensação desses medicamentos^{8,9,10}, e os mesmos são provenientes de iniciativas acadêmicas não diretamente vinculadas ao serviço, conferindo aos estudos a característica de avaliação para conhecimento, com pouca perspectiva de utilização dos resultados para melhoria dos serviços avaliados. O CEAF é formado em parte por medicamentos denominados de "alto custo", além de contemplar aqueles utilizados em doenças raras, e também em doenças crônicas e agudas de alta prevalência, sendo que, neste último caso, os medicamentos são destinados às situações nas quais o paciente apresentou intolerância ou refratariedade aos medicamentos de primeira linha do tratamento, ou quando houve evolução para quadro clínico de maior gravidade¹¹. Devido às particularidades acima referidas e ao fato de estudos demonstrarem a relação direta entre satisfação com o serviço e adesão ao tratamento prescrito^{12,13,14}, avaliações periódicas da satisfação dos usuários deste serviço devem ser realizadas a fim de propiciar a identificação de pontos a serem melhorados e, conseqüentemente, o aperfeiçoamento do mesmo.

Considerando que estudos de satisfação são fundamentais para melhor qualificar informações sobre necessidades e demandas dos usuários¹⁵ e que um dos principais desafios vivenciados na Farmácia Escola UFSC/PMF (FE-UFSC/PMF) do município de Florianópolis/SC é aperfeiçoar a qualidade do serviço oferecido em um ambiente de grande demanda¹⁰, o presente estudo possui como escopo avaliar a satisfação dos usuários com este serviço, para identificar os principais aspectos que influenciam essa satisfação, subsidiando as ações de melhoria do mesmo.

2. Percurso metodológico

Trata-se de uma pesquisa avaliativa com abordagem quantitativa. O campo de pesquisa foi a FE-UFSC/PMF, um espaço docente assistencial, estabelecido por meio de convênio firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis (SMS) e a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O mesmo tem como finalidade a promoção e o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão relativos aos serviços farmacêuticos, com ênfase nas necessidades do SUS referente à dispensação de medicamentos incluídos no Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), sendo o único local para abertura de processos e para a dispensação desses medicamentos em Florianópolis. A estrutura física está dividida em recepção (local de acolhimento do usuário) e sala de dispensação¹⁶.

A FE-UFSC/PMF possuía, até 2010, um sistema de senhas moroso para o atendimento dos usuários, o que refletia na demora do atendimento. A partir do mês de novembro do referido ano foi implementado um sistema de agendamento mensal para a dispensação dos medicamentos. Esta medida buscou estruturar o serviço de modo a organizar a demanda, diminuir o tempo de espera e desta forma propiciar maior qualidade do serviço oferecido¹⁰. Sendo assim, no momento em que foi realizado o estudo, a organização do atendimento ocorria de duas formas distintas: a) agendamento, para aqueles usuários que já retiravam medicamento no local mensalmente e, em cada atendimento, marcavam seu horário para o mês seguinte; ou b) demanda livre, ou seja, sem hora marcada, para aqueles indivíduos que desejavam abrir o processo para iniciar a retirada de medicamento, ou ainda, para aqueles usuários que não compareciam no horário agendado.

O instrumento utilizado no estudo foi desenvolvido pelo projeto de "Avaliação da Satisfação dos Usuários da Rede de Atenção à Saúde de Florianópolis". Trata-se de uma parceria firmada entre a SMS e a UFSC, com o propósito de institucionalizar a avaliação da satisfação dos usuários, a partir da construção participativa de uma metodologia de avaliação com os *stakeholders* (gerentes, técnicos e usuários). Foram realizadas oficinas com a participação desses atores, nas quais foram definidos o modelo teórico-lógico e a matriz de avaliação específica para cada serviço de saúde a ser avaliado (Unidades Básicas, CAPS, Policlínicas, UPAs, Farmácia Escola), a partir dos quais foram elaborados os instrumentos de coleta de dados.

O instrumento de coleta da satisfação dos usuários da FE-UFSC/PMF é um questionário composto de 37 questões abrangendo diferentes aspectos do serviço, nas dimensões de infraestrutura, acesso, processo de trabalho e resolatividade. A caracterização dos respondentes constitui-se de perguntas referentes à idade, sexo, escolaridade, para quem o entrevistado foi utilizar o serviço e para qual(is) doença(s) o mesmo foi retirar medicamento. Ao final da entrevista há um espaço para que o usuário manifeste sugestões e/ou reclamações a respeito do serviço.

O ponto de partida para a coleta de dados foi a realização de um estudo piloto constando de cinco entrevistas, cujo objetivo foi verificar a necessidade de adequação do instrumento. Devido à compreensão adequada dos participantes, ajustes no questionário não se fizeram necessários.

Posteriormente, realizou-se a coleta de dados entre os meses de julho e setembro de 2015 na sala de acolhimento da FE-UFSC/PMF. Ao serem abordados, os sujeitos foram informados sobre os objetivos da pesquisa, e colheu-se a assinatura dos que aceitaram participar em um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, nos termos da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde¹⁷. Faz-se necessário frisar que o questionário foi aplicado em períodos alternados do dia, buscando, desta forma, reduzir uma possível influência do horário em que os usuários retiram seus medicamentos na satisfação obtida.

Foi utilizada a técnica de amostragem por conveniência (não probabilística), ou seja, o questionário foi aplicado pela pesquisadora aos usuários que estavam na sala de acolhimento da FE-UFSC/PMF aguardando o atendimento. Estabeleceu-se como critério de inclusão no estudo: ser usuário da FE-UFSC/PMF. E como critérios de exclusão: a) ser a primeira experiência de atendimento; b) ter idade inferior a 18 anos; c) possuir dificuldade de compreensão por distúrbio cognitivo e d) recusar-se a participar da pesquisa. Ao final da coleta de dados, a amostra atingida foi de 100 usuários, sendo a mesma limitada pelo tempo disponível para pesquisa.

Os dados obtidos foram digitados e organizados em uma planilha no Microsoft Excel 2010, onde a matriz de avaliação foi pontuada e analisada.

A matriz de avaliação é composta por 4 dimensões, 9 subdimensões e 23 indicadores (Quadro 1). Para cada indicador foi atribuído juízo de valor bom (5 pontos), regular (3 pontos) ou ruim (sem pontuação). A referida pontuação foi obtida a partir das respostas dos usuários entrevistados, sendo feita a média das mesmas, a fim de classificar cada indicador. A agregação dos pontos dos indicadores permitiu o julgamento das subdimensões, e a agregação dos pontos das subdimensões permitiu o julgamento da satisfação dos usuários (Figura 1).

Algumas perguntas que integram o questionário não foram pontuadas na matriz, devido ao caráter avaliativo do serviço e não da satisfação do usuário.

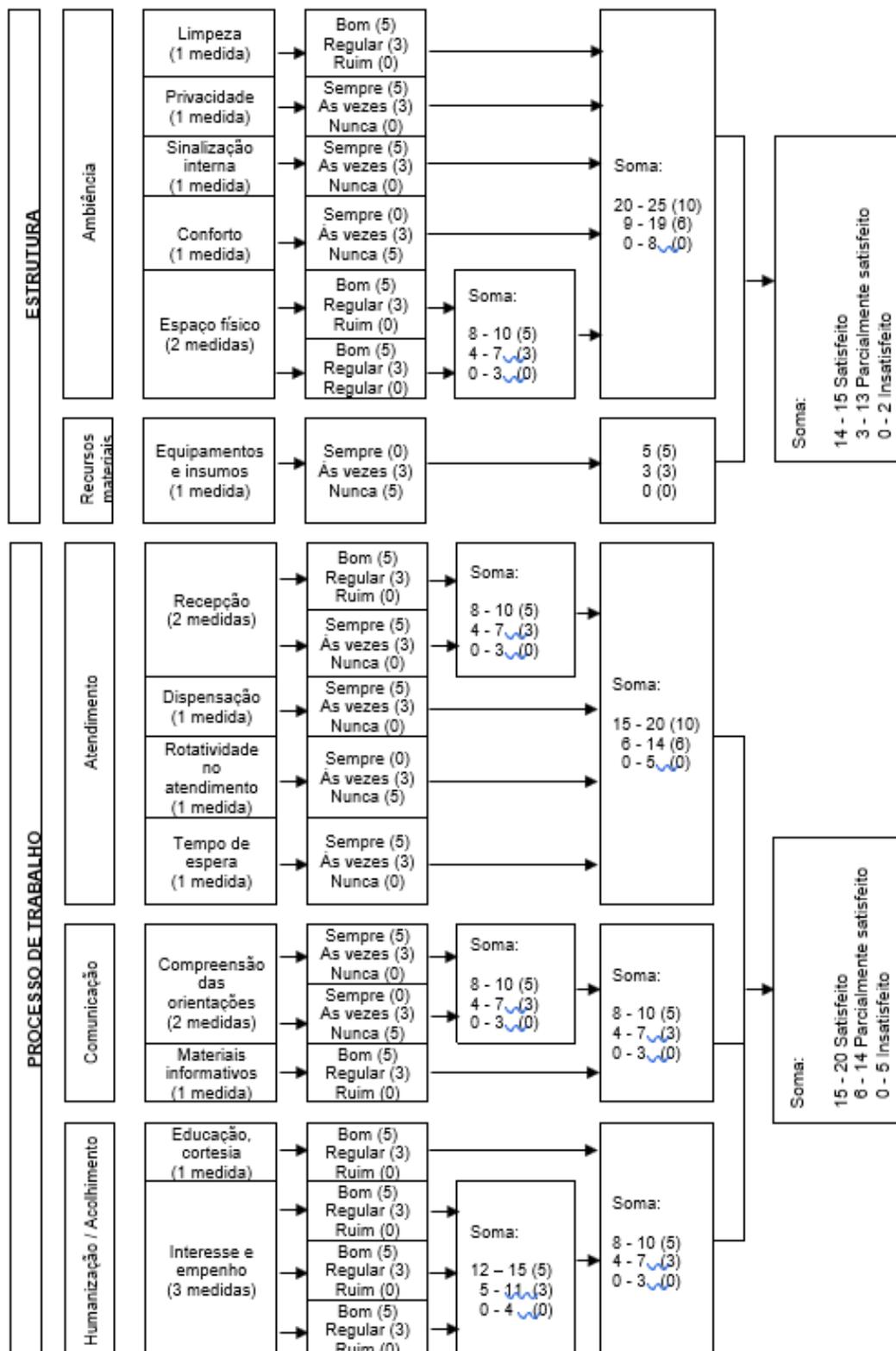
O projeto de pesquisa firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis e a UFSC para a avaliação da satisfação dos usuários da rede de atenção à saúde de Florianópolis, o qual inclui este estudo, foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina sob o Parecer nº 539.115.

Quadro 1. Matriz de avaliação: dimensões, subdimensões e indicadores.

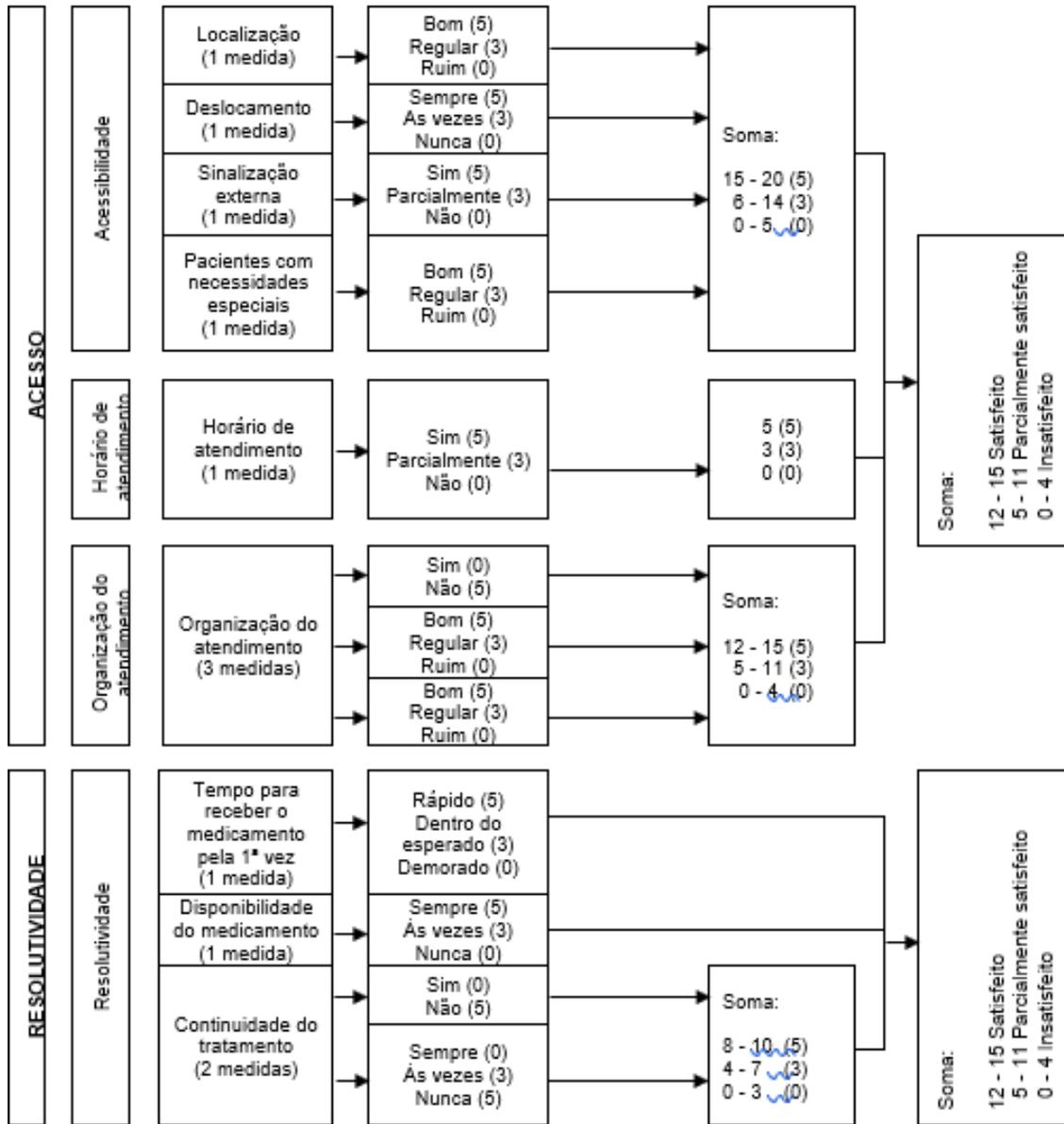
Dimensões	Subdimensões	Indicadores
Estrutura	Ambiência	Limpeza
		Privacidade
		Sinalização interna
		Conforto
		Espaço físico
	Recursos materiais	Equipamentos e insumos
Processo de trabalho	Atendimento	Recepção
		Dispensação
		Rotatividade no atendimento
		Tempo de espera
	Comunicação	Compreensão das orientações
		Materiais informativos
	Humanização/ acolhimento	Educação, cortesia
		Interesse e empenho
Acesso	Acessibilidade	Localização
		Deslocamento
		Sinalização externa
		Pacientes com necessidades especiais
	Horário de atendimento	Horário de atendimento
	Organização do atendimento	Organização do atendimento
Resolutividade	Resolutividade	Tempo para receber o medicamento pela primeira vez
		Disponibilidade do medicamento
		Continuidade do tratamento

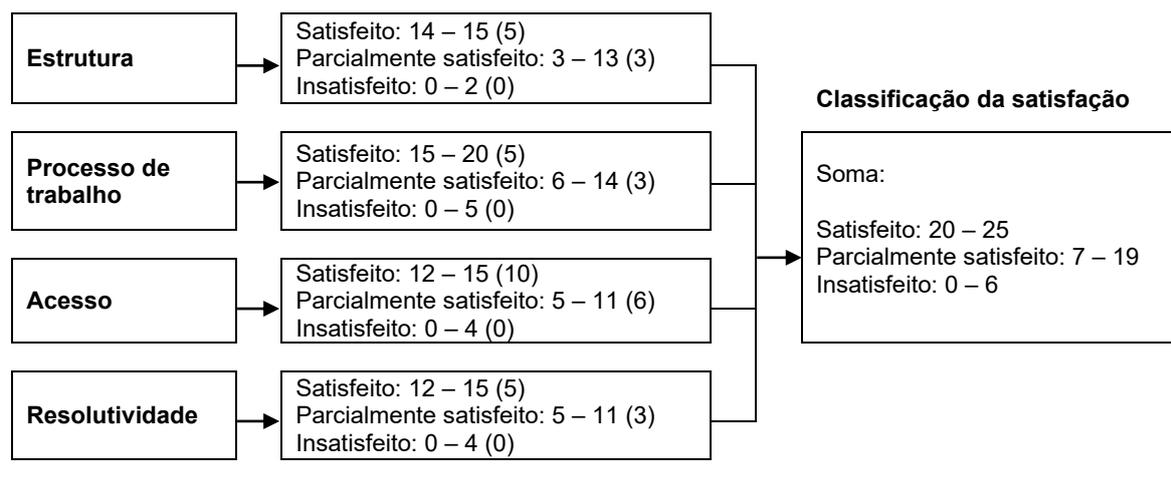
Fonte: elaboração própria, 2015

Figura 1- Modelo de classificação para avaliação da satisfação dos usuários.



Continua na próxima página.





Fonte: elaboração própria, 2015.

3. Resultados

Foram entrevistados 100 usuários (Tabela 1), dos quais 58% eram pacientes, 63% eram do sexo feminino e 47% encontravam-se na faixa de 40 a 59 anos. Quanto à escolaridade, a maior parte tinha ensino superior completo (39%). Em relação à doença para qual o entrevistado se dirigiu à FE-UFSC/PMF para retirar medicamento, 22% relataram ser para dislipidemia.

A partir da matriz de avaliação proposta foi possível analisar a satisfação dos usuários da FE-UFSC/PMF de forma integrada, com o detalhamento do desempenho de cada indicador, subdimensão e dimensão (Quadro 2).

Na dimensão Estrutura, os indicadores Conforto e Espaço Físico apresentaram o pior desempenho. Todavia, em função dos outros indicadores obterem juízo de valor Bom, os usuários foram classificados como Satisfeitos em relação à referida dimensão.

Dentre os indicadores de avaliação da dimensão Processo de Trabalho, observou-se pior desempenho do indicador Materiais Informativos. Já os indicadores Dispensação e Rotatividade no Atendimento apresentaram desempenho Regular, e os cinco indicadores restantes, juízo de valor Bom. Destarte, em relação à subdimensão Comunicação, os usuários foram considerados Parcialmente Satisfeitos, e Satisfeitos no que concerne às subdimensões restantes, bem como no que se refere à dimensão Processo de Trabalho.

Na dimensão Acesso, apenas a subdimensão Acessibilidade teve juízo de valor regular, devido ao mau desempenho nos indicadores Sinalização Externa e Pacientes com Necessidades Especiais. As demais subdimensões foram avaliadas positivamente.

Dentre os indicadores da dimensão Resolutividade observou-se pior desempenho do indicador Tempo para Receber o Medicamento pela Primeira Vez, sendo os outros dois indicadores classificados como Bom. Deste modo, os usuários se mostraram Parcialmente Satisfeitos com essa dimensão.

Tabela 1. Caracterização dos usuários que participaram da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Florianópolis, 2015.

Caracterização dos Usuários	n	%
Respondente		
Paciente	58	58
Acompanhante	42	42
Sexo		
Feminino	63	63
Masculino	37	37
Faixa etária		
18 a 39 anos	24	24
40 a 59 anos	47	47
60 anos ou mais	29	29
Escolaridade		
Não sabe ler/escrever	1	1
Alfabetizado	12	12
Nível fundamental completo	18	18
Nível médio completo	26	26
Superior completo	39	39
Pós-graduação	4	4
Doença para a qual retira medicamento		
Dislipidemia	22	22
Esquizofrenia	14	14
Asma	13	13
Doença de Alzheimer	9	9
Doença de Crohn	9	9
Artrite reumatoide	8	8
Doença de Parkinson	5	5
Deficiência do hormônio de crescimento	5	5
Insuficiência renal crônica	3	3
Puberdade precoce	2	2
Transplante hepático	2	2
Transplante renal	2	2
Acne	2	2
Diabetes insipidus	1	1
Esclerose múltipla	1	1
Hepatite viral crônica B	1	1
Lúpus eritematoso sistêmico	1	1
Osteoporose	1	1

Quadro 2. Resultados da avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Florianópolis, 2015.

Dimensões	Subdimensões	Indicadores	JV IND	JV SBD	JV DIM	JV SERV
Estrutura	Ambiência	Limpeza	4,7	21	15	23
		Privacidade	5,0			
		Sinalização interna	5,0			
		Conforto	3,8			
		Espaço físico	5,0			
	Recursos materiais	Equipamentos e insumos	5,0	5		
Processo de trabalho	Atendimento	Recepção	10,0	16	18	
		Dispensação	2,3			
		Rotatividade no atendimento	3,1			
		Tempo de espera	4,1			
	Comunicação	Compreensão das orientações	10,0	5		
		Materiais informativos	0,6			
	Humanização/ acolhimento	Educação, cortesia	4,8	10		
		Interesse e empenho	15,0			
Acesso	Acessibilidade	Localização	4,2	10	13	
		Deslocamento	4,0			
		Sinalização externa	0,5			
		Pacientes com necessidades especiais	0,8			
	Horário de atendimento	Horário de atendimento	4,4	5		
	Organização do atendimento	Organização do atendimento	12,1	5		
Resolutividade	Resolutividade	Tempo para receber o medicamento pela primeira vez	1,0	10	10	
		Disponibilidade do medicamento	5,0			
		Continuidade do tratamento	8,8			

Fonte: elaboração própria, 2015.

JV IND: Pontuação e juízo de valor do indicador; JV SBD: Pontuação e juízo de valor da subdimensão; JV DIM: Pontuação e juízo de valor da dimensão; JV SERV: Pontuação e juízo de valor da satisfação com o serviço.

Legenda  Satisfeito (Bom)
 Parcialmente satisfeito (Regular)
 Insatisfeito (Ruim)

Fonte: elaboração própria, 2015.

Agrupando-se as quatro dimensões para se obter o juízo de valor da satisfação dos usuários entrevistados, verificou-se que os mesmos se encontram Satisfeitos com o serviço prestado na FE-UFSC/PMF.

Quanto às perguntas que não foram pontuadas na matriz de avaliação, a primeira delas se refere ao deslocamento do usuário de sua casa à FE-UFSC/PMF. Caso o usuário relatasse alguma dificuldade ao se deslocar, o mesmo era convidado a expor o fator gerador da mesma. Dos 100 usuários entrevistados, 31% relataram dificuldade ao se deslocar à FE-UFSC/PMF, sendo que 13% dos usuários mencionaram morar longe e 18% citaram a ausência de estacionamento disponível próximo ao local.

O segundo item não pontuado na matriz de avaliação, refere-se ao motivo do usuário considerar o horário de atendimento parcialmente adequado ou inadequado. Dos usuários entrevistados, 19% consideraram o horário de atendimento inadequado ou parcialmente adequado, sendo que 12% sugeriram que a FE-UFSC/PMF poderia fechar mais tarde, 3% que a mesma deveria abrir mais cedo, 3% que poderia abrir mais cedo e fechar mais tarde, e 1% que o referido local necessitava abrir aos sábados.

A próxima pergunta não pontuada na matriz de avaliação se refere à preferência quanto à organização do atendimento na FE-UFSC/PMF. Dos 100 entrevistados, 99% relataram preferir o agendamento como forma de organização do atendimento, sendo que apenas 1% citou ter preferência por um atendimento sem hora marcada, apenas por ordem de chegada.

Ainda em relação à organização do atendimento, caso o entrevistado afirmasse já ter vivenciado algum problema com o sistema de agendamento, o mesmo era questionado a respeito de qual(is) o(s) problema(s) enfrentado(s). Dos 100 usuários entrevistados, 52% relataram já terem tido problemas com o referido sistema, sendo que 31% não conseguiram reagendar quando faltaram no horário agendado, 13% tiveram dificuldade em conseguir um horário adequado à sua necessidade e 8% relataram que o medicamento dispensado não é suficiente até a próxima data agendada.

No tocante à comunicação com os usuários, três itens não foram pontuados na matriz de avaliação. O primeiro se reporta ao conhecimento dos usuários sobre materiais de divulgação da FE-UFSC/PMF, sendo que 100% dos entrevistados responderam não conhecer nenhum material de divulgação do local, como cartazes, folhetos, entre outros. O segundo item refere-se ao atendimento telefônico, sendo que 71% dos usuários entrevistados relataram nunca ter utilizado esta forma de atendimento, 1% o avaliou como sendo bom e 28% classificaram o atendimento telefônico como ruim. O último questionamento tange à comunicação por meio de e-mail, no qual 93% dos participantes relataram nunca ter utilizado e 7% classificaram como ruim.

No que concerne ao processo de trabalho, duas perguntas não pontuaram na matriz de avaliação. A primeira diz respeito à rotatividade no atendimento, sendo que 100% dos usuários entrevistados relataram perceber rotatividade nas pessoas que os atendem. E a segunda, concerne à diferença no atendimento realizado pelos funcionários da FE-UFSC/PMF, sendo que dos 100 entrevistados, 55% responderam que percebem diferença entre os atendimentos realizados por técnicos, estagiários e farmacêuticos, e 45% relataram não verificar distinção entre os mesmos.

Dos 100 usuários participantes, 61% sugeriram melhorias na FE-UFSC/PMF. As respostas foram desmembradas em 117 menções, já que em uma mesma resposta os usuários abordavam diversos temas, e foram agrupadas conforme conteúdo similar, em 8 categorias (Tabela 2). Sendo que a consideração mais citada (23,9%) foi a necessidade de aumento do espaço físico da recepção da FE-UFSC/PMF.

Tabela 2. Sugestões e reclamações dos usuários que participaram da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Florianópolis, 2015.

Sugestões e reclamações dos usuários	n	%
Sugestões		
Aumentar o espaço físico da recepção	28	23,9
Aumentar o número de cadeiras da recepção	11	9,4
Espaçar para 6 meses o período de renovação	22	18,8
Melhorar o conforto das cadeiras da recepção	5	4,3
Reclamações		
Ausência de sinalização externa indicando o local	7	6,0
E-mails não são respondidos	7	6,0
Não existe nenhuma fonte de água para tomar na recepção	10	8,6
O telefone não é atendido	27	23,0
Total	117	100

Fonte: elaboração própria, 2015.

4. Discussão

A população participante deste estudo se caracteriza por ser, em sua maioria, composta de mulheres, com idade entre 40 e 59 anos, ensino superior completo e por estar retirando medicamento na FE-UFSC/PMF para si. Isto demonstra que a população do estudo possui, em sua maioria, elevado grau de instrução e conhecimento sobre o serviço. No que concerne à idade, a despeito de grande parte das doenças contempladas no CEAF serem características de idosos, estes muitas vezes não buscam o medicamento por não apresentarem condições de fazê-lo. Este dado condiz com o encontrado em outro estudo realizado no mesmo local em 2011⁹. Ademais, a maior porcentagem de mulheres também é encontrada em outras pesquisas realizadas no Brasil^{4,8,18,19}.

No que diz respeito à doença para qual o entrevistado foi retirar medicamento na FE-UFSC/PMF, as mais citadas foram dislipidemia, esquizofrenia e asma. Este dado corresponde ao encontrado por Bresciani⁸, onde os medicamentos contemplados no CEAF mais dispensados na Farmácia Escola de outro município catarinense foram Atorvastatina, Formoterol e/ou Budesonida e Olanzapina, demonstrando a elevada prevalência das referidas doenças.

Com o propósito de analisar a significância da amostra do estudo em relação à população total que retira medicamentos na FE-UFSC/PMF, obteve-se a prevalência das doenças mais frequentemente atendidas neste local no mês de novembro de 2015, possibilitando, assim, a comparação com os resultados obtidos. Por meio de relatórios gerados no Sismedex, programa utilizado pelo estado de Santa Catarina para acompanhamento e gerenciamento do CEAF, constatou-se que 15% dos 5720 usuários atendidos na FE-UFSC/PMF retiram medicamento para dislipidemia, 14% para esquizofrenia e 13% para asma. Estes dados são condizentes com o resultado obtido no estudo, o qual demonstrou que 22% dos entrevistados estavam retirando medicamentos para dislipidemia, 14% para esquizofrenia e 13% para asma. Esta conjuntura evidencia que a amostra do estudo representa o panorama das doenças mais atendidas neste local, possibilitando maior abrangência dos resultados alcançados.

A partir da matriz de avaliação e atribuição de juízo de valor para cada indicador, foi possível analisar a satisfação dos usuários com as subdimensões e dimensões propostas.

Em relação à dimensão Estrutura, o indicador Conforto foi avaliado como Regular, demonstrando que uma parcela considerável dos usuários necessita aguardar o atendimento em pé, tal como o indicador Espaço Físico. Isto corrobora algumas das sugestões expostas pelos entrevistados, as quais incluem aumentar o espaço físico da recepção, assim como o número e conforto das cadeiras do referido local. Esta conjuntura é concordante com o aumento da demanda do CEAF. Destarte, diariamente ocorrem diversas aberturas de processo e o espaço

físico não está comportando este crescimento de usuários⁹. Esta circunstância também foi encontrada em outros estudos realizados no mesmo local^{9,10}, evidenciando a necessidade do aprimoramento do espaço físico e conforto da FE-UFSC/PMF.

Não obstante, como os usuários avaliaram positivamente os indicadores Limpeza, Privacidade, Sinalização Interna e Equipamentos e Insumos, ao ser realizada a agregação de pontos, constatou-se que os entrevistados se encontram satisfeitos com a dimensão Estrutura, fato este que não anula as considerações citadas pelos usuários referentes ao aprimoramento da mesma.

No que concerne à dimensão Processo de Trabalho, o indicador Materiais Informativos obteve a pior avaliação, sendo que isto se deve ao fato de grande parte dos usuários não conhecer material informativo algum disponibilizado pela FE-UFSC/PMF referente aos seus medicamentos e à sua saúde. Todavia, os usuários que relataram já ter recebido algum material, classificaram-no como Bom, evidenciando que o problema se encontra na ausência de distribuição dos mesmos, e não em sua qualidade.

Já o indicador Dispensação apresentou desempenho Regular, fato este que demonstra que a maioria dos usuários não recebe as informações necessárias sobre o uso correto, armazenamento e transporte dos medicamentos em todas as dispensações. Esta conjuntura foi igualmente evidenciada em um estudo realizado na Farmácia Escola de outro município catarinense⁸. Tal resultado é incoerente com a lógica que deve preponderar neste espaço, onde os conhecimentos teórico-práticos recebidos pelos alunos devem ter aplicabilidade no contexto social em que irão se inserir os futuros profissionais²⁰. Outrossim, este achado contradiz o conceito de dispensação de medicamentos, onde o profissional deve fornecer orientações que promovam o uso adequado e apropriado dos mesmos²¹. Esta situação pode ser resultante da alta rotatividade de pessoas que realizam o atendimento, fato este percebido por todos os usuários entrevistados. Ademais, os participantes notaram a influência desta circunstância na qualidade do atendimento, resultando na avaliação Regular do indicador Rotatividade no Atendimento. Faz-se necessário frisar que a maioria dos usuários percebeu diferença entre os atendimentos realizados por farmacêuticos, técnicos e estagiários, evidenciando uma possível falta de capacitação para o repasse das informações necessárias na dispensação dos medicamentos. Este resultado é de extrema relevância, já que a dispensação dos medicamentos contemplados no CEAF deve ser altamente qualificada, propiciando o uso racional de medicamentos, assim como a adesão ao tratamento e o sucesso da farmacoterapia, sendo um componente imprescindível da satisfação dos usuários deste serviço.

Em relação aos demais indicadores da dimensão Processo de Trabalho, os mesmos obtiveram juízo de valor Bom, indicando que os usuários estão satisfeitos com o atendimento na recepção e o tempo de espera para ser atendido, além de que compreendem as orientações recebidas. Ademais, os participantes se mostraram satisfeitos com o atendimento realizado pelos profissionais da FE-UFSC/PMF no que concerne à educação, cortesia, empenho e interesse dos mesmos. Este resultado corresponde ao encontrado em outros estudos realizados no mesmo local^{9,10}. Tal como ocorreu nestas pesquisas, este resultado pode ser tendencioso, já que o questionário foi aplicado pela pesquisadora na recepção do local, podendo levar a alguma forma de constrangimento para o usuário expor sua verdadeira opinião. Não obstante, no decorrer da coleta de dados, a maioria dos usuários elogiou o atendimento prestado pelos funcionários. Sendo que este resultado é similar ao encontrado em outros estudos^{8,18,19,22}, onde um dos aspectos mais bem avaliados se refere aos profissionais do serviço.

A despeito de alguns indicadores mal ou regularmente avaliados pelos usuários, ao aplicar os dados na matriz de avaliação, os entrevistados se mostraram satisfeitos com a dimensão Processo de Trabalho.

No tocante à comunicação da FE-UFSC/PMF com os usuários, faz-se necessário frisar o desconhecimento de materiais de divulgação do local por 100% dos entrevistados. Este fato demonstra a necessidade da propagação de informações por parte da gestão a respeito deste serviço essencial e que a população muitas vezes desconhece, levando à inacessibilidade ou à compra de medicamentos fornecidos pelo SUS. Outro aspecto evidenciado foi o ineficiente atendimento telefônico e por e-mail, sendo que a maioria dos entrevistados nunca utilizou esta forma de comunicação, e quando o fez, relatou insatisfação com o mesmo. Este resultado condiz

com as reclamações feitas por diversos usuários, os quais relataram que os e-mails não são respondidos e o telefone não é atendido. Esta circunstância revela uma necessidade de aperfeiçoamento da comunicação do serviço com os usuários, aprimorando a divulgação do mesmo e os atendimentos por meio de telefone e e-mail.

Alguns usuários sugeriram a ampliação do período de renovação, resultado também encontrado em outro estudo⁹. Os mesmos disseram considerar o período de vigência da Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade (APAC) curto, pois encontram dificuldades para conseguir o laudo médico e a receita. Todavia, a vigência estabelecida de uma APAC é, de no máximo, três meses, ou seja, a cada três competências, o paciente ou seu responsável deve renovar a continuidade do tratamento, quando se tratar de doença crônica com necessidade de tratamento contínuo²³.

Em relação à dimensão Acesso, a qual, sem dúvida, é um atributo dos serviços bastante valorizado pelos usuários²⁴, a maioria dos entrevistados avaliou positivamente os indicadores Localização, Deslocamento, Horário de Atendimento e Organização do Atendimento, o que corresponde a outros estudos realizados no mesmo local^{9,10}. No tocante aos usuários que não conseguem chegar sempre à FE-UFSC/PMF com facilidade, alguns relataram morar longe e o restante citou a falta de estacionamento disponível como fator gerador de dificuldade. Este resultado corrobora o encontrado em um estudo realizado no local em 2011⁹, indicando que estes problemas de acesso ainda não foram solucionados e permanecem gerando impasses para os usuários retirarem seus medicamentos.

Para os usuários que não consideram o horário de atendimento totalmente adequado à sua necessidade, os mesmos sugeriram ampliação do horário de atendimento da FE-UFSC/PMF, sendo que este descontentamento se dá, muitas vezes, pela dificuldade de conciliar a retirada do medicamento e sua jornada de trabalho, resultado demonstrado também em outro estudo⁹.

No que concerne à organização do atendimento, 99% dos usuários relataram preferir o agendamento ao atendimento por ordem de chegada, dado condizente ao encontrado em outra avaliação do mesmo local⁹, evidenciando que esta forma de atendimento busca organizar a demanda e, com isto melhorar a qualidade do atendimento. Em relação aos usuários que afirmaram terem tido problemas com o sistema de agendamento, 8% relataram que falta medicamento até a próxima data agendada, coincidindo com o encontrado em um estudo realizado no local em 2011⁹, onde 4% dos participantes relataram ocorrer falta de medicamento anterior à data agendada. Outro problema citado foi a dificuldade em reagendar um horário, sendo citado por 31% dos entrevistados, reiterando que as formas de contato dos usuários com a FE-UFSC/PMF necessitam ser expandidas e aperfeiçoadas. Sendo que os 13% restantes informaram que possuem dificuldade em conseguir um horário adequado à sua necessidade. Considerando que 52% dos entrevistados já apresentaram algum problema com o sistema de agendamento, contata-se a necessidade de se observar criticamente estes dados, a fim de se reduzir a incidência dos mesmos, os quais prejudicam a continuidade do tratamento dos usuários.

Já o indicador Sinalização Externa obteve juízo de valor Ruim, correspondendo à reclamação de alguns usuários a respeito da ausência de placas indicando o local. Esta conjuntura revela a necessidade de melhorias na indicação externa da FE-UFSC/PMF a fim de facilitar a localização da mesma pelos usuários. O indicador Pacientes com Necessidades Especiais foi avaliado da mesma forma, indicando que os usuários consideraram que o espaço físico da FE-UFSC/PMF não está adaptado para pessoas com deficiência física ou dificuldades de locomoção. Esta percepção transcende a simples abordagem presença/ausência de obstáculos ao uso de serviços de saúde, alcançando um tema mais amplo: a equidade em saúde²⁵. Este conceito é um dos pilares do SUS e se traduziria por: "tratar desigualmente os desiguais"²⁶. Para uma pessoa com deficiência, não é suficiente ter as mesmas oportunidades quando não há possibilidades de aproveitá-las, comparativamente a alguém que não tenha deficiência. Destarte, o princípio da equidade seria uma maneira de beneficiar as pessoas com deficiências para que tenham igualdade nas oportunidades²⁵. Esta realidade destaca a imprescindibilidade de melhorias na acessibilidade física da FE-UFSC/PMF.

Considerando as avaliações acima expostas os usuários demonstraram estar Parcialmente Satisfeitos em relação à subdimensão Acessibilidade, e Satisfeitos com as subdimensões Horário de

Atendimento e Organização do Atendimento, assim como no que diz respeito à dimensão Acesso, classificação esta que não minimiza a importância de melhorias neste aspecto.

Dentre os indicadores da dimensão Resolutividade observou-se pior desempenho do indicador Tempo para Receber o Medicamento Pela Primeira Vez, evidenciando que grande parte dos entrevistados o classificaram como "Demorado". Esta demora relatada pelos usuários é decorrente do período necessário para enviar a solicitação à Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF) da Secretaria de Estado da Saúde, a mesma ser analisada e autorizada. Faz-se necessário frisar que a DIAF é responsável pela análise dos processos solicitantes de todo o estado de Santa Catarina, o que gera uma demanda bastante significativa e pode justificar a demora mencionada. Em contrapartida, este fato resulta em um acesso dificultado ao medicamento, sendo necessário um olhar crítico e resolutivo por parte da gestão estadual para esta objeção dos usuários. Outrossim, faz-se necessário destacar que os processos solicitantes de medicamentos do CEAF são físicos, sendo encaminhados desta forma para a DIAF e depois devolvidos para o local de origem da solicitação, o que resulta em trâmites burocráticos que retardam ainda mais o tempo de espera para receber o medicamento pela primeira vez. Após aprovação, em Florianópolis, estes processos ficam arquivados na FE-UFSC/PMF, juntamente com os registros de dispensações e renovações. Estes fatores levam a uma grande quantidade de processos em papel armazenados em um estabelecimento de saúde e corroboram a necessidade de análise da modernização deste sistema.

Já o indicador Disponibilidade do Medicamento obteve juízo de valor Bom, demonstrando que os entrevistados consideraram a disponibilidade de medicamentos adequada à sua necessidade. A mesma avaliação foi realizada para o indicador Continuidade do Tratamento, visto que a maioria dos participantes relatou que seu medicamento nunca esteve em falta, não influenciando na continuidade do seu tratamento. Faz-se necessário frisar que esta conjuntura é fundamental já que o acesso insuficiente ao medicamento está diretamente relacionado com piora do estado de saúde, aumento no número de retornos aos serviços de saúde e gastos adicionais no tratamento²⁷. Considerando estas avaliações, os entrevistados se demonstraram Parcialmente Satisfeitos com a dimensão Resolutividade.

Por conseguinte, os usuários participantes se demonstraram satisfeitos com o serviço prestado na FE-UFSC/PMF, o que corrobora o exposto em outros estudos realizados no mesmo local^{9,10}. No entanto, faz-se necessário frisar que os instrumentos de avaliação foram diferentes, o que dificulta a comparação entre os mesmos e a presente avaliação. Este fato evidencia a importância da padronização deste tipo de avaliação, já que a incorporação do usuário na avaliação e sua satisfação constituem indicadores sensíveis da qualidade do serviço prestado²⁸.

É importante ressaltar que os altos índices de satisfação expostos podem não traduzir fidedignamente a qualidade do serviço. Já que, na literatura sobre satisfação de usuários, observa-se que, a despeito da variabilidade de formas de se avaliar a mesma, a maioria dos estudos traz como resultado altas taxas de satisfação²⁴.

Do ponto de vista metodológico, alguns aspectos têm sido apontados como responsáveis pelo fenômeno da alta satisfação, como, por exemplo, a relutância em expressar opiniões negativas, conhecido como o viés de gratidão (*gratitude bias*). O mesmo costuma ser encontrado em países em desenvolvimento e se trata da omissão de questionamentos e críticas negativas dos usuários, sendo verificado especialmente na avaliação de serviços públicos²⁴. Este fato pode ser identificado no presente estudo no relato de alguns usuários que argumentaram ser importante para eles receber o medicamento de forma gratuita, então os mesmos não possuíam motivos para realizar reclamações. Nestes casos, o simples fato de ser atendido já pode produzir satisfação, pois as pessoas não esperam muito das instituições públicas³, ou ainda, a alta satisfação pode expressar o receio dos usuários em perder o direito ao serviço, fazendo do usuário do sistema público uma espécie de usuário cativo²⁴. Além disso, o fato de a entrevista ser realizada no próprio serviço pode ser um condicionador de elevada satisfação, devido ao receio do usuário fazer uma crítica no local onde o mesmo é atendido.

Portanto, faz-se necessário observar atentamente os dados obtidos e salientar que, a avaliação positiva não isentou de críticas o serviço prestado na FE-UFSC/PMF, as quais foram demonstradas por meio de sugestões e reclamações efetuadas pelos entrevistados.

5. Considerações finais

Este estudo possibilitou conhecer a percepção dos usuários da FE-UFSC/PMF participantes quanto aos diversos aspectos do serviço, já que diferentes dimensões do cuidado em saúde influenciam a satisfação dos mesmos²⁸.

Constatou-se que a maioria dos entrevistados se mostrou satisfeito com o serviço prestado na FE-UFSC/PMF, todavia esta avaliação positiva não isentou o mesmo de críticas. Fato este de fundamental relevância já que, quando a tendência é registrar a satisfação (em seus aspectos positivos), os resultados desfavoráveis encontrados (insatisfação) devem ser observados com atenção, pois se tornam indicadores relevantes sobre o serviço em questão²⁴.

É de extrema importância ressaltar a avaliação Regular do indicador Dispensação, a qual demonstrou uma insuficiência nas informações prestadas ao usuário durante este momento onde o profissional deveria orientar tanto sobre o medicamento quanto sobre educação em saúde, atuando desta forma como um agente de saúde²⁹. Sendo que, no que concerne aos medicamentos contemplados no CEAF, este ato é primordial para possibilitar a correta utilização dos mesmos e a adesão ao tratamento prescrito.

Destarte, faz-se necessário frisar que o objetivo das pesquisas de avaliação com o usuário não deve limitar-se a conhecer os níveis de satisfação, mas também auxiliar no desenvolvimento de estratégias para resolver os problemas identificados, já que a avaliação da satisfação do usuário destaca-se como um instrumento potencializador nos estudos das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social²⁸.

7. Referências Bibliográficas

1. Brasil. Ministério da Saúde. Data UnB. Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.
2. Jorge, MSB et al. Avaliação da qualidade do Programa Saúde da Família no Ceará: a satisfação dos usuários. *Rev baiana de saude publica* 2007; 31(2): 256-66.
3. Vaitzman, J, Andrade, GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Cien saude colet* 2005; 10(3): 599-613.
4. Correr, CJ et al. Satisfação dos usuários com serviços de farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil. *Cad saude publica* 2009; 25(1): 87-96.
5. Traverso, ML, MacKeigan, LD. Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the Spanish language. *Pharm world sci* 2005; 27(4): 281-4.
6. MacKinnon, NJ. Striving Beyond Patient Satisfaction: a Roadmap for Pharmacists. *InetCE* 2005; 9(9).
7. Chisolm-Burns, MA, Vaillancourt, AM, Sheperd, M. *Pharmacy Management, Leadership, Marketing, and Finance*. 2ª edição. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers; 2014. p. 235-46.
8. Bresciani, R. (Monografia). Avaliação do processo de dispensação dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica do centro de custo do município de Criciúma. Trabalho de Conclusão do Curso de Farmácia, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma. 2012.
9. Meira, BD, Mendes, SJ, Thomaz, S. (Monografia). Avaliação da acessibilidade do serviço de atendimento ao usuário do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica na Farmácia Escola UFSC/PMF. Trabalho de Conclusão de Estágio do Curso de Farmácia, Departamento de Ciências Farmacêuticas, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2011.
10. Rover, MRM et al. Humanizando o Acesso de Medicamentos na Farmácia Escola UFSC/PMF. *RUVRD* 2011; 9(1): 35-40.
11. Brasil. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. *Assistência Farmacêutica no SUS*. Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Saúde; 2011.
12. Arawaka, AM et al. Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na estratégia de saúde da família. *Rev CEFAC* 2012; 14(6): 1108-14.

13. Clares, JWB et al. Regulação do acesso ao cuidado na atenção primária: percepção dos usuários. *Rev enferm UERJ* 2011; 19(4): 604-9.
14. Barros, ACM, Rochal, MB, Helena, ETS. Adesão ao tratamento e satisfação entre pessoas com diabetes mellitus atendidas no PSF em Blumenau, Santa Catarina. *Arq catarin med* 2008; 37(1): 54-62.
15. Esher, A et al. Construindo Critérios de Julgamento em Avaliação: especialistas e satisfação dos usuários com a dispensação do tratamento do HIV/Aids. *Cien saude colet* 2012; 17(1): 203-14.
16. Foppa, AA. (Dissertação) Qualificação do serviço farmacêutico clínico a partir dos dados de seguimento farmacoterapêutico a indivíduos com Doença de Parkinson. Departamento de Ciências Farmacêuticas, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2014.
17. Brasil. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, DF; 2012.
18. Amarante, LC et al. A influência do acompanhamento farmacoterapêutico na adesão à terapia anti-hipertensiva e no grau de satisfação do paciente. *Rev cienc farm basica apl* 2010; 31(3): 209-15.
19. Andrade, TU et al. Evaluation of the satisfaction level of patients attended by a Pharmaceutical Care Program in a Private Communitarian Pharmacy in Vitória (ES, Brazil). *Braz J pharm sci* 2009; 45(2): 349-55.
20. Brasil. Conselho Federal de Farmácia. Resolução nº 480 de 25 de junho de 2008. Dispõe sobre os serviços farmacêuticos na farmácia escola, pública ou privada, e dá outras providências. Brasília, DF; 2008.
21. Angonesi, D, Rennó, MUP. Dispensação farmacêutica: proposta de um modelo para a prática. *Cien saude colet* 2011; 16(9): 3883-91.
22. Armando, PD et al. Development and validation of a Spanish language patient satisfaction questionnaire with drug dispensing. *Pharm world sci* 2008; 30: 169-74.
23. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. Da excepcionalidade às linhas de cuidado: o Componente Especializado da Assistência Farmacêutica. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.
24. Esperidião, MA, Trad, LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Cien saude colet* 2005; 10(Supl): 303-12.
25. Castro, SS et al. Acessibilidade aos serviços e saúde por pessoas com deficiência. *Rev saude publica* 2011; 45(1): 99-105.
26. Fortes, PAC. A equidade no sistema de saúde na visão de bioeticistas brasileiros. *Rev assoc med bras* 2010; 56(1): 47-50.
27. Boing, AC et al. Acesso a medicamentos no setor público: análise de usuários do Sistema Único de Saúde no Brasil. *Cad saude publica* 2013; 29(4): 691-701.
28. Costa, GD et al. Avaliação em saúde: reflexões inscritas no paradigma sanitário contemporâneo. *Physis* 2008; 18(4): 705-26.
29. Galato, D et al. A dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia. *Rev bras cienc farm* 2008; 44(3): 465-75.

Artigo Recebido: 13.02.2017

Aprovado para publicação: 14.06.2018

Raíssa Ortiz Pereira

Rod. Admar Gonzaga, nº 1623

88034000 – Florianópolis, SC - Brasil

Telefone: (48) 996438479

Email: raissa.ortiz.pereira@gmail.com
