

A qualidade do atendimento em consultório farmacêutico de uma Unidade Básica de Saúde

The quality of service in a pharmaceutical office of a Basic Health Unit

La calidad del servicio en un consultorio farmacéutico de una Unidad Básica de Salud

Recebido: 17/12/2022 | Revisado: 01/01/2023 | Aceitado: 03/01/2023 | Publicado: 05/01/2023

Samara Cristiny Almeida Pena

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7656-6938>

Universidade da Amazônia, Brasil

E-mail: scapena16@gmail.com

Desirreé Cristine Pena Vieira Leal

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1397-4715>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: desirreecpvieira@gmail.com

Paula Andrade Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3516-1045>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: paulafarma00@gmail.com

Emmily Oliveira Amador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2764-2498>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: emmily.oamador@gmail.com

Ingrid Cuentro Costa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8685-7587>

Universidade da Amazônia, Brasil

E-mail: ingridcuentro@gmail.com

Diandra Araújo da Luz

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9703-2062>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: diandra.arluz@gmail.com

Priscila de Nazaré Quaresma Pinheiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5356-0499>

Universidade Federal do Pará, Brasil

E-mail: priscilapcr4@gmail.com

Resumo

O presente trabalho aborda o atendimento a pacientes assistidos pelo serviço público farmacêutico, voltado para a orientação, controle e prevenção de agravos e uso irracional de medicamentos, propondo-se a analisar a expectativa do usuário antes da consulta farmacêutica e após a realização do atendimento. Este artigo tem como objetivo demonstrar e analisar a qualidade do atendimento em um consultório farmacêutico da Unidade Básica de Saúde (UBS) analisando a expectativa e a percepção sobre o mesmo. A pesquisa foi realizada em uma unidade básica de saúde, onde foi aplicado o instrumento SERVQUAL, que consiste em um formulário utilizado para medir a qualidade de um serviço, a partir das respostas do usuário antes e após a experiência com o mesmo, neste caso tratando do serviço farmacêutico. Trata-se, portanto, de um estudo investigativo, exploratório e descritivo com abordagem qualitativa e quantitativa. Foram entrevistados 102 pacientes, dos quais 81% eram mulheres, sendo a faixa etária predominante entre 41-60 anos. Avaliação das dimensões contempladas no formulário, permitiram visualizar uma expectativa e percepção do serviço como positiva pelos usuários, sendo identificados apenas alguns pontos de melhoria em relação ao espaço físico e opções terapêuticas alternativas, fatos estes que estariam ligados à implementação relativamente recente do serviço. Portanto, conclui-se que a prestação de serviço farmacêutico foi bem avaliada pelos usuários, o que mostra a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais que ali atuam. Ressalta-se ainda a importância deste serviço enquanto ferramenta de promoção à saúde e de fortalecimento da atuação do farmacêutico clínico na atenção primária.

Palavras-chave: Assistência farmacêutica; Qualidade, acesso e avaliação da assistência à saúde; Promoção da saúde.

Abstract

The present work addresses the care of patients assisted by the pharmaceutical public service, aimed at the guidance, control and prevention of injuries and irrational use of medicines, proposing to analyze the user's expectations before the pharmaceutical consultation and after the completion of the service. This article aims to demonstrate and analyze the quality of care in a pharmaceutical office at the Basic Health Unit (BHU), analyzing expectations and perceptions about it. The research was carried out in a basic health unit, where the SERVQUAL instrument was applied, which

consists of a form used to measure the quality of a service, based on the user's responses before and after the experience with it, in this case treating of the pharmaceutical service. It is, therefore, an investigative, exploratory and descriptive study with a qualitative and quantitative approach. 102 patients were interviewed, of which 81% were women, with the predominant age group being between 41-60 years. Assessment of the dimensions contemplated in the form allowed viewing an expectation and perception of the service as positive by the users, with only a few points of improvement being identified in relation to the physical space and alternative therapeutic options, facts that would be linked to the relatively recent implementation of the service. Therefore, it is concluded that the provision of pharmaceutical services was well evaluated by users, which shows the quality of care provided by the professionals who work there. The importance of this service as a tool for promoting health and strengthening the performance of the clinical pharmacist in primary care is also highlighted.

Keywords: Pharmaceutical services; Health care quality access, and evaluation; Health promotion.

Resumen

El presente trabajo trata de la atención a los pacientes atendidos por el servicio público farmacéutico, orientado a la orientación, control y prevención de lesiones y uso irracional de medicamentos, proponiendo analizar las expectativas del usuario antes de la consulta farmacéutica y después de la finalización del servicio. Este artículo tiene como objetivo demostrar y analizar la calidad de la atención en un consultorio farmacéutico de la Unidad Básica de Salud (UBS), analizando las expectativas y percepciones al respecto. La investigación se realizó en una unidad básica de salud, donde se aplicó el instrumento SERVQUAL, que consiste en un formulario utilizado para medir la calidad de un servicio, a partir de las respuestas del usuario antes y después de la experiencia con el mismo, en este caso tratando de el servicio farmacéutico. Se trata, por tanto, de un estudio investigativo, exploratorio y descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo. Se entrevistaron 102 pacientes, de los cuales el 81% eran mujeres, siendo el grupo de edad predominante entre 41-60 años. La valoración de las dimensiones contempladas en el formulario permitió visualizar una expectativa y percepción del servicio como positiva por parte de los usuarios, identificándose solo algunos puntos de mejora en relación al espacio físico y opciones terapéuticas alternativas, hechos que estarían vinculados a la implementación relativamente reciente del servicio. Por lo tanto, se concluye que la prestación de los servicios farmacéuticos fue bien evaluada por los usuarios, lo que demuestra la calidad de la atención brindada por los profesionales que allí actúan. También se destaca la importancia de este servicio como herramienta para la promoción de la salud y el fortalecimiento de la actuación de los farmacéuticos clínicos en atención primaria.

Palabras clave: Servicios farmacéuticos; Calidad, acceso y evaluación de la atención de salud; Promoción de la salud.

1. Introdução

A garantia da saúde pública foi uma conquista para sociedade brasileira, que esteve diretamente associada ao estado democrático de direito, resultado de um grande pacto social expresso por meio da Constituição Federal de 1988. O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma das políticas públicas brasileiras mais inclusivas pois, até sua instituição havia uma desigualdade social uma vez que só tinham acesso à saúde a população rica, que conseguiam pagar por seus próprios atendimentos à saúde (Menezes et al., 2019). Assim, a partir de 1980 a saúde brasileira passou a ser beneficiada pelo Sistema Único de Saúde, conhecido popularmente como SUS, por meio da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) (Cecilio & Reis, 2018), a qual serviu como porta de entrada do sistema de Atenção Primária à saúde (AP). As ações de promoção de saúde e prevenção, favoreceram ações e serviços de cuidados à saúde com os princípios do SUS: Universalidade, Equidade e Integridade nos serviços e ações de saúde e com Estratégia de Saúde da Família (ESF), garantindo o acesso a população (Barros & Araújo, 2021; Franca et al., 2021).

Além disso, na PNAB ocorre a Assistência Farmacêutica (AF) que faz uma comparação com a assistência em saúde pois, possui um papel importante no qual, é composto pelo conjunto de procedimentos dirigidos de forma coletiva ou individual aos usuários do serviço de saúde (Soares, 2022). Nesse sentido, o farmacêutico é o profissional responsável por promover uma AF que adote o acesso ao uso racional de medicamentos essenciais e otimizando as terapias medicamentosas para garantir segurança, saúde e qualidade de vida e eficácia no tratamento dos pacientes (Miranda et al., 2022). Entretanto, alguns pacientes apresentam problemas associados ao uso de medicamentos como indicação, efetividade, segurança e adesão são frequentes no Brasil causando um impacto social, no âmbito clínico, humanístico e econômico, além de impactar no SUS para isso diminuir é importante realizar ações clínicas e políticas interferindo no uso de medicamentos pelos usuários por meio da farmacoterapia.

Assim, tais políticas precisam integrar a Política Nacional de Assistência Farmacêutica (PNAF) que juntamente com as demais legislações possa atribuir ao farmacêutico o exercício de atividades de natureza clínica, conhecido como Serviço Farmacêutico Clínico (SFCs) porque o farmacêutico é o profissional melhor capacitado e com conhecimento de desempenhar um papel ativo na saúde através da interação dos pacientes e outros profissionais pois, SFCs visa contribuir no cuidado integrado e contínuo da farmacoterapia racional atendendo as necessidades de saúde da população tanto individual e coletiva (Ribeiro & Afonso, 2020). Outrossim, as Intervenções Farmacêutica (IF) são uma ferramenta importante no cuidado farmacêutico que deve ser desenvolvido de forma conjunta com o paciente e os profissionais da saúde com objetivo de proporcionar detecção, prevenção e a resolução de Problemas Relacionados aos Medicamentos (PRMs) (Silva et al., 2018).

O Conselho Federal de Farmácia (CFF), por meio da resolução n 585 de agosto de 2013 regulamentou atribuições clínicas que diz “As atribuições clínicas do farmacêutico visam proporcionar cuidado ao paciente, família e comunidade, de forma a promover o uso racional de medicamentos e otimizar a farmacoterapia, com o propósito de alcançar resultados definidos que melhorem a qualidade de vida do paciente.” (CFF, 2013). Diante disso, este artigo torna-se relevante com objetivo de demonstrar o benefício da qualidade do atendimento em um consultório farmacêutico da Unidade Básica de Saúde (UBS) (Huszcz & Santiago, 2018) analisando a expectativa e a percepção sobre o mesmo, esta pesquisa será mensurada por meio de um instrumento SERVQUAL para mostrar os impactos gerados pelo consultório farmacêutico além de ajudar na disseminação da importância de implantar os serviços farmacêuticos.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo investigativo, exploratório e descritivo com abordagem qualitativa e quantitativa (Knechtel, 2014; Severino, 2018), que teve como objetivo de analisar a qualidade do atendimento de um consultório farmacêutico de uma unidade básica de saúde (UBS), por meio do cuidado farmacêutico, mediante aplicação do questionário SERVQUAL, para analisar a expectativa e a percepção de pacientes. O estudo foi realizado na UBS do Jurunas localizada no município de Belém capital do Estado do Pará, em um Consultório Farmacêutico (FARMCLIN) de uma unidade credenciada que presta serviços diariamente, como consultas relacionadas à saúde mental com psicólogos especializados acompanhamento de pacientes com hipertensão e diabete através do programa HIPERDIA, acompanhamento nutricional, clínica médica, odontologia e atendimento de urgência e emergência, 24 horas por dia.

O estudo em questão foi submetido e aprovado pelo comitê de ética em pesquisa com seres humanos da Universidade da Amazônia (UNAMA), que possui como numeração o CAAE 58913722.2.0000.5173. Antes da aplicação dos questionários, foi entregue aos pacientes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, mediante o qual o paciente atestava a anuência de sua participação na pesquisa e recebia orientações sobre a mesma. Foram entrevistadas 102 pessoas, sendo selecionados apenas pacientes que almejavam uma segunda consulta, ou seja, pacientes que fariam um primeiro atendimento e consultas de retorno, portadores de quaisquer patologias ou condições clínicas (desde que não afetassem sua comunicação ou capacidade de responder ao questionário), maiores de 18 anos, de ambos os sexos e todas as faixas etárias. Por sua vez, foram excluídas da pesquisa pessoas que não pertenciam aos programas assistenciais da UBS; aqueles que não quiserem ser entrevistados; demanda espontânea, ou seja, indivíduos que fizeram apenas uma consulta, menores de 18 anos e portadores de doenças que afetavam sua comunicação ou capacidade de responder ao questionário.

A metodologia empregada no estudo foi dividida duas em etapas organizadas da seguinte forma:

1. Aplicação do questionário SERVQUAL para os pacientes antes de entrar pela primeira vez no consultório (Figura 1) e após a consulta agendada (Figura 2), com a finalidade de avaliar a expectativas (antes da consulta) e os atributos dados para a qualidade do atendimento (após a consulta de retorno);

2. Organização dos dados coletados em planilhas, para posterior elaboração de quadro e gráficos para melhor visualização dos dados, realizada no programa Microsoft Excel® (versão 2016).

Figura 1 - Questionário aplicado antes da primeira consulta farmacêutica.

 Universidade da Amazônia A qualidade do atendimento em um consultório farmacêutico de uma unidade básica de saúde Estudo da qualidade de serviço do atendimento do consultório farmacêutico em uma unidade básica de saúde Questionário SERVQUAL					
Etapa 1- Expectativa sobre "A qualidade do atendimento em um consultório farmacêutico de uma unidade básica de saúde"- Antes de conhecer o consultório farmacêutico, como você imaginava que seria:					
Etapa 1- Pedir ao paciente que avalie sua expectativa, considerando os atributos para a qualidade do atendimento do consultório farmacêutico em uma unidade básica de saúde ideal Etapa 2- Pedir ao paciente que avalie o desempenho da qualidade do atendimento do consultório farmacêutico em relação aos mesmos atributos. Etapa 3- O paciente responde duas questões adicionais Sexo: Idade:	DISCORDO PLENAMENTE	DISCORDO MAIS DO QUE CONCORDO	INDIFERENTE	CONCORDO MAIS DO QUE DISCORDO	CONCORDO PLENAMENTE
1- você está entrando em um consultório farmacêutico tem expectativa dele ser limpo					
2- você acha que o ambiente é agradável e tem boa iluminação					
3- você acha que tem um bom espaço físico e é bem elaborado					
4- você acha que os aparelhos utilizados nos serviços do consultório farmacêutico estão bem conservados					
5- você acha que o serviço oferecido pelo consultório apresenta tratamentos alternativos no atendimento					
6- você acha que os serviços farmacêuticos estarão de prontidão para atendê-los					
7- você acha que os serviços oferecidos pelo consultório farmacêutico atende suas expectativas					
8- você acha que a farmacêutica deve ser receptiva e prestativa					
9- você acha que a farmacêutica se empenharia para melhor atendê-lo					
10- você acha que os horários estabelecidos no consultório farmacêutico satisfazem suas necessidades					
11- você acha que o acolhimento farmacêutico inspirará confiança em seus pacientes					
12- você acha que o paciente se sentirá seguro em relatar suas doenças					
13- você acha que a farmacêutica se empenha em atender as necessidades de seus pacientes					

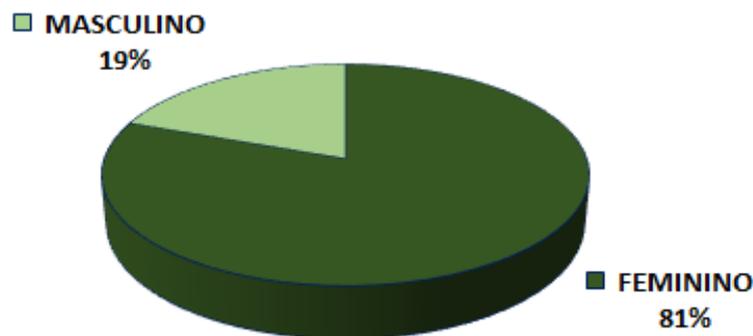
Legenda: Questionário de avaliação do serviço apresentado aos pacientes antes da entrada no consultório farmacêutico. Elaborado pelos autores em 2022.

relação serviço oferecido pelo consultório farmacêutico, onde destaca que o SERVQUAL foi criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985 (Contreras, et al., 2019).

O formulário abrange cinco dimensões, a saber: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Este questionário é constituído por um formato de expectativa e percepção declaradas por pacientes do consultório farmacêutico na UBS do Jurunas (Lima & Nobre, 2022). Após o resultado da aplicação do formulário foi observado que os pacientes estavam satisfeitos com resultado do atendimento esperado sobre a qualidade do consultório farmacêutico, conforme será detalhado mais à frente, sendo feito inicialmente uma análise de alguns dados socioepidemiológicos coletados na pesquisa (Pedraza et al., 2018).

Em nosso estudo, cerca de 81% dos pacientes entrevistados eram do sexo feminino (Figura 3), o que pode estar relacionado a dados da literatura, que apontam uma maior busca deste público por serviços vinculados à saúde, demonstrando uma relação de busca melhor de qualidade de vida pelas mulheres (IBGE, 2010; Botton, et al., 2017).

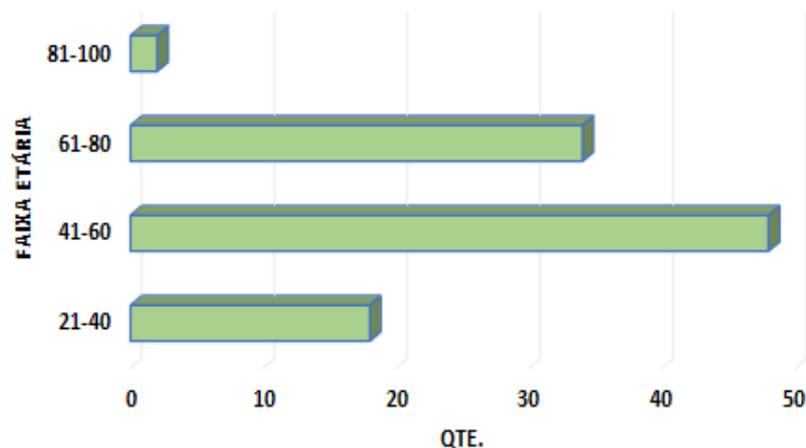
Figura 3 - Distribuição quanto gênero dos participantes da pesquisa.



Legenda: o maior percentual de pacientes entrevistados é do sexo feminino. Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Quanto ao perfil etário, as faixas etárias mais prevalentes foram de 41-60 anos, totalizando 48 pessoas. Segundo o estudo de *Disability Adjusted Life Years* (DALY) evidencia que esta faixa etária sofre com muitos impactos por conta das alterações morfológicas, fisiológicas e psicológicas devido o avanço da idade. Estas alterações interferem diretamente no aumento dessas Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DNT) (Figueiredo et al., 2020). Como mostrado Figura 4.

Figura 4 - Distribuição dos pacientes entrevistados quanto à faixa etária.



Legenda: o maior percentual de pacientes entrevistados está na faixa etária entre quarenta e um e sessenta anos. Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Para a mensuração da expectativa e satisfação dos pacientes, foram feitas 13 perguntas antes e após a consulta, onde as repostas possíveis eram: “DISCORDO PLENAMENTE, DISCORDO MAIS DO QUE CONCORDO, INDIFERENTE, CONCORDO MAIS DO QUE DISCORDO E CONCORDO PLENAMENTE”, convertidas em pontuações de 1 a 5, sendo o 1 = discordo plenamente e o 5 = concordo plenamente. (Araujo et al., 2017; Costa et al., 2016). Assim, na percepção, isto é, após o paciente sair da consulta ele pode avaliar como nota 1 em relação a escala das perguntas que significa que não foi uma experiência boa e nota 5 em relação a escala que significa uma experiência muito boa. Partindo desse princípio, a Tabela 1 mostra o total de pessoas que atribuíram como escala 5 para cada pergunta dos questionários de expectativa e percepção, seguido do cálculo da média de pessoas que avaliaram como 5 todos os quesitos de cada questionário (Luiz, et al., 2021).

Tabela 1 - Total de pessoas que avaliaram como escala 5 cada pergunta dos questionários de percepção e expectativa e suas respectivas médias globais.

QUESTÃO	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO
1	101	100
2	97	101
3	50	62
4	93	96
5	101	99
6	97	102
7	100	100
8	100	102
9	100	102
10	98	100
11	101	102
12	100	102
13	99	102
MÉDIA	95,15384615	97,69230769
MÁXIMO	101	102
MÍNIMO	50	62

Legenda: a qualidade do serviço de atendimento do consultório farmacêutico se apresentou extremamente satisfatória. A média de expectativa e percepção foi igual ou superior a 95% de aprovação. Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Conforme demonstrado na tabela acima, a escala 5 (concordo plenamente) obtemos uma média na expectativa de 95,15 e na percepção obtemos uma média de 97,69, logo já existia uma expectativa grande, mas, a percepção superou a expectativa mostrando um resultado bastante satisfatório sobre o atendimento no consultório farmacêutico. Na escala 1 que é o discordo plenamente, obteve-se uma média da expectativa de 0,53 e na percepção, obteve-se uma média de 0,84, porém ainda assim foi uma insatisfação pequena comparada a escala 5 do concordo plenamente, conforme mostrado na Tabela 2. Tal fato denota uma maior quantidade de pacientes satisfeitos com o serviço ofertado e com o comprometimento do farmacêutico clínico, quebrando alguns paradigmas em relação a qualidade do serviço público. Vale ressaltar que os SFCs possibilitam aos pacientes benefícios a eles, como prevenção e solução de problemas relacionados aos medicamentos (PRM) (Barros & Araújo, 2021).

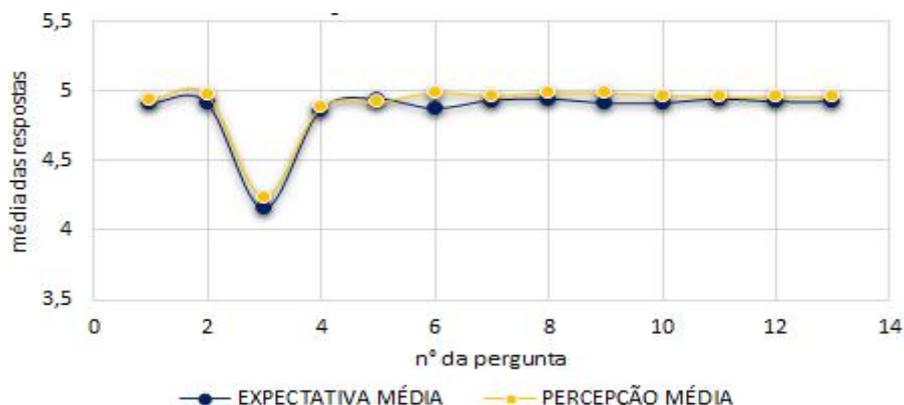
Tabela 2 - Total de pessoas que avaliaram como escala 1 cada pergunta dos questionários de percepção e expectativa e suas respectivas médias globais.

QUESTÃO	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO
1	0	0
2	0	0
3	6	8
4	1	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	0	0
10	0	0
11	0	1
12	0	1
13	0	1
MÉDIA	0,538461538	0,846153846
MÁXIMO	6	8
MÍNIMO	0	0

Legenda: a qualidade do serviço de atendimento do consultório farmacêutico não se apresentou insatisfatória à maioria dos pacientes entrevistados. A média de expectativa e percepção de desaprovação do serviço foi inferior a 1%. Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Embora não tenha sido prevalente, é importante ressaltar uma pontuação atribuída por pacientes que antes e após adentrar no consultório atribuíram pontuação baixa à questão 3 (se o paciente achou que o consultório farmacêutico possui um bom espaço físico e bem elaborado), onde a maioria deu nota 1 (discordo plenamente) pois, diminuindo a média para este item quando comparado aos demais, conforme demonstrado na Figura 5.

Figura 5 - Diferença entre as médias de expectativa e percepção do atendimento pelos pacientes entrevistados.

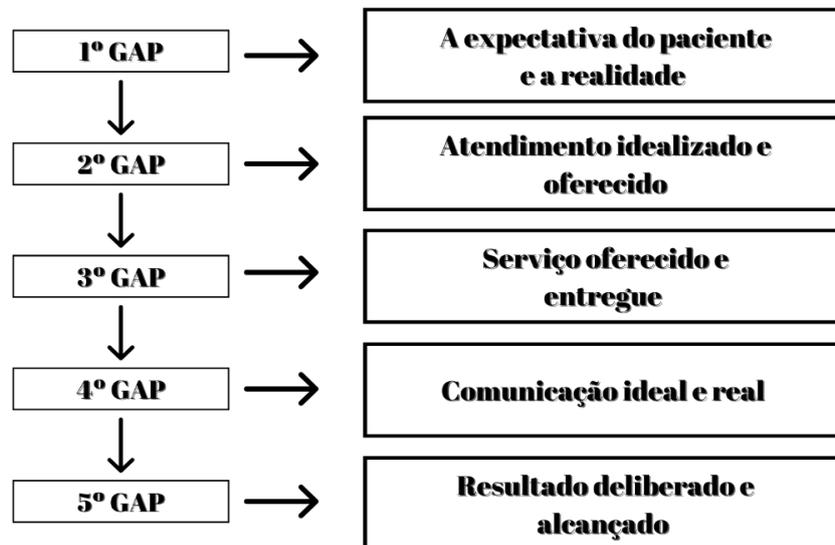


Legenda: O resultado das perguntas sobre a expectativa e percepção do consultório farmacêutico se manteve semelhante na maioria das respostas. Apesar da baixa curva classificatória referente a disposição do espaço físico presente na pergunta 03, a qualidade do serviço prestado não foi afetada. Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Analisando a figura acima, podemos visualizarmos dois aspectos importantes. O primeiro é de uma expectativa alta, com relação aos SFCs, o que indica uma expectativa elevada aos serviços ofertados por este profissional. O segundo ponto é que, a exceção da média de respostas ao item 3, que está relacionada com o espaço 3, as respostas pós-atendimento mantiveram-se elevadas, reafirmando a qualidade do serviço ofertado. Vale ressaltar que segundo as Boas Práticas Farmacêuticas (BPF) estabelecidas pela RDC nº 44 de 17 de agosto de 2009, o espaço para prestação da atenção farmacêutica deve ter condições mínimas para o cumprimento da BPF para um controle sanitário e prestação de serviço (ANVISA, 2009).

Um outro parâmetro que demonstra o nível de satisfação do usuário é o GAP, que são divergências da expectativa e da percepção que possui o objetivo pelo método SERVQUAL que é identificar medidas de avaliação que levem em consideração lacunas (GAPS) entre expectativa do paciente e percepção do que realmente é oferecido, ou seja, os Gaps são obstáculos de se atingir um nível de excelência na prestação de serviço (Vassalo, 2020), que são as divergências mostradas na expectativa e na percepção da consulta, conforme ilustrado na Figura 6 no diagrama do GAP abaixo.

Figura 6 - Diagrama do GAP.



Legenda: Para atingir o padrão de excelência o serviço prestado precisa passar por essas cinco etapas (GAPs). Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Outrossim, o diagrama ilustrado ressalta o processo do GAP que permite que o serviço farmacêutico determine a melhor forma de atingir o serviço, mediante uma comparação da expectativa do serviço farmacêutico com o estado atual do serviço, com metas e ideias alcançadas, identificadas por meio das cinco dimensões de análises da qualidade do serviço farmacêutico que são: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia (Campos & Carvalho, 2018)

Diversos cálculos podem ser empregados para expressar a satisfação ou a insatisfação em relação ao serviço a partir do método SERVQUAL. Neste estudo, optou-se por utilizar a fórmula a abaixo.

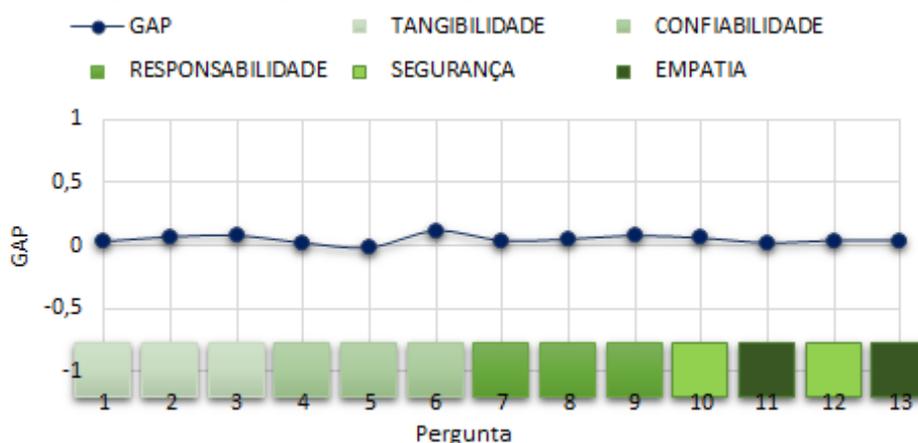
$$SERVQUAL = PERCEPÇÃO - EXPECTATIVA$$

Mediante a aplicação da fórmula acima, obtém-se as divergências no resultado obtido identificadas como GAPs, onde os resultados obtidos são classificados da seguinte forma (Carvalho et al., 2019).

- GAPs positivo- superam as expectativas
 - GAPs abaixo de zero até -1,00- satisfação negativa pequena
 - GAPs entre -1,00 e -2,00- satisfação negativa intermediária
 - GAPs entre -2,00 e -3,00- satisfação negativa ruim
 - GAPs entre -3,00 e -4,00- satisfação negativa péssima

O gráfico abaixo, representado na Figura 7, mostra que as dimensões apresentaram uma certa linearidade, mantendo-se na faixa positiva, indicando uma satisfação que excede a expectativa.

Figura 7 - Análise das divergências entre expectativa e percepção mensuradas pelos GAPs em cada das cinco dimensões.



Legenda: Houve linearidade do serviço prestado após a classificação dos GAPs demonstrando a qualidade do serviço. Dados consolidados em 2022. Elaborado pelos autores.

Para mostrar a expectativa e percepção referente a cada uma das 5 dimensões, foram calculadas médias aritméticas das pontuações atribuídas para cada pergunta que compunha estas dimensões e os seus valores de GAP, onde estes dados foram agrupados em tabelas para melhor visualização de sua avaliação pelos usuários. A primeira dimensão avaliada pelas perguntas 1,2,3 foi a tangibilidade, a qual relaciona-se à condição do consultório farmacêutico, englobando elementos como: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. De fato, a condição do ambiente, por exemplo a limpeza do consultório, espaço físico retratam o cuidado e da atenção aos detalhes exigidos pelo fornecedor do serviço (Lima, et al., 2022). Os resultados desta avaliação estão ilustrados na Tabela 3.

Tabela 3 - Média de avaliação de expectativa, percepção e valores GAP para as perguntas referentes à dimensão da tangibilidade.

DIMENSÕES	QUESTÃO	EXPECTATIVA MÉDIA	PERCEPÇÃO MÉDIA	GAP
TANGIBILIDADE	1	4,911764706	4,941176471	0,029411765
	2	4,911764706	4,980392157	0,068627451
	3	4,156862745	4,235294118	0,078431373

Fonte: Autores 2022.

A dimensão da tangibilidade é uma dimensão satisfatória segundo a pesquisa, pois o profissional tem a habilidade de oferecer um serviço de qualidade aos usuários. Quanto a dimensão da confiabilidade avaliada nas questões 4, 5 e 6 do formulário SERVQUAL, que trata da habilidade da prestação de serviço do consultório farmacêutico, a mesma apresentou um resultado satisfatório apesar, de dispor de um GAP negativo corrigido no decorrer da pesquisa. Assim, a dimensão da confiabilidade é satisfatória aos usuários e os resultados estão dispostos na Tabela 4.

Tabela 4 - Média de avaliação de expectativa, percepção e valores GAP para as perguntas referentes à dimensão da confiabilidade.

DIMENSÕES	QUESTÃO	EXPECTATIVA MÉDIA	PERCEPÇÃO MÉDIA	GAP
CONFIABILIDADE	4	4,862745098	4,882352941	0,019607843
	5	4,941176471	4,921568627	-0,019607843
	6	4,87254902	4,990196078	0,117647059

Fonte: Autores 2022.

O GAP negativo na 5ª questão da confiabilidade foi de -0,019607843, o qual segundo a classificação, GAPs de zero até -1,00 tem o resultado de uma satisfação negativa pequena, o que se relaciona diretamente com o serviço do consultório farmacêutico. Quando investigada a causa da pontuação atribuída, com o intuito de melhorar o serviço, o motivo da insatisfação alegada foi pelo fato de o farmacêutico do turno da manhã que havia sido recentemente incorporado à equipe não ter conhecimento suficiente sobre os tratamentos alternativos, sendo tal problema corrigido à medida que ele foi se adaptando ao serviço. Assim, no quesito da dimensão da confiabilidade apesar, de ter apresentado insatisfação no item 5 (Maeda, 2018) os demais foram positivos, ou seja, os profissionais transmitem credibilidade aos usuários do serviço que possivelmente obtiveram experiência satisfatória durante o tratamento o que justifica nas questões 4 e 6 apontamentos positivos (Rodrigues, 2018).

A terceira dimensão, responsabilidade diz respeito ao comprometimento e a disponibilidade do farmacêutico em ajudar seus pacientes e prestar um bom serviço aos mesmos, isso para mantê-los bem satisfeitos em relação ao serviço oferecido. Logo, segundo o Gap mostra nas questões 7, 8 e 9 questões satisfatórias pois, não teve resultados negativos (Silva, 2018). Os resultados desta avaliação são expressos na Tabela 5.

Tabela 5 - Média de avaliação de expectativa, percepção e valores GAP para as perguntas referentes à dimensão da responsabilidade.

DIMENSÕES	QUESTÃO	EXPECTATIVA MÉDIA	PERCEPÇÃO MÉDIA	GAP
RESPONSABILIDADE	7	4,931372549	4,970588235	0,039215686
	8	4,941176471	4,990196078	0,049019608
	9	4,911764706	4,990196078	0,078431373

Fonte: Autores 2022.

A análise da dimensão da segurança é feita através das questões 10 e 12 e trata do conhecimento e à cortesia do farmacêutico, uma vez que ele possui a capacidade de transmitir confiança. Nessa dimensão foi percebido uma qualidade excepcional do farmacêutico com o paciente, explicitados tanto pela média que esteve próxima valor de 5, quanto pelos valores de GAP positivo, conforme demonstrado na Tabela 6.

Tabela 6 - Média de avaliação de expectativa, percepção e GAP para as perguntas referentes à dimensão da segurança.

DIMENSÕES	QUESTÃO	EXPECTATIVA MÉDIA	PERCEPÇÃO MÉDIA	GAP
SEGURANÇA	10	4,911764706	4,970588235	0,058823529
	12	4,921568627	4,960784314	0,039215686

Fonte: Autores 2022.

Como foi visto na tabela acima, os farmacêuticos transmitiram confiança durante a prestação do serviço, conhecimento e suporte necessário para a execução do serviço e segurança na resolução de problemas de atendimentos, mostraram que o serviço farmacêutico atendeu a expectativa dos pacientes (Silva, 2018). Por fim, a quinta esfera avaliada pelas questões 11 e 13 é a empatia, que corresponde ao fato de o profissional oferecer uma atenção cuidadosa e individualizada para seus pacientes, onde novamente observou-se uma avaliação positiva nos valores da média e de GAP, conforme demonstrado na Tabela 7.

Tabela 7 - Média de avaliação de expectativa, percepção e GAP para as perguntas referentes à dimensão da empatia.

DIMENSÕES	QUESTÃO	EXPECTATIVA MÉDIA	PERCEPÇÃO MÉDIA	GAP
EMPATIA	11	4,941176471	4,960784314	0,019607843
	13	4,921568627	4,960784314	0,039215686

Fonte: Autores 2022.

A empatia, quinta e última dimensão avaliada no serviço consiste em entender e conhecer os pacientes, o que implica em fazer um esforço de compreender suas necessidades, oferecendo uma atenção individualizada, ou seja, a capacidade do servidor em se colocar no lugar do seu paciente para melhor compreender seus problemas e suas necessidades. Assim, segundo a avaliação, os usuários estão satisfeitos com o consultório farmacêutico no quesito de empatia, denotando sensibilidade no atendimento prestado (BR, 2019).

4. Conclusão

Conclui-se que o consultório farmacêutico na UBS do Jurunas mostra um serviço de qualidade e diferenciado para as pessoas que as utilizam, pois, o mesmo apresenta uma assistência farmacêutica de qualidade, fato comprovado pela avaliação do serviço prestado realizado nesta pesquisa. O instrumento SERVQUAL mostrou-se satisfatório enquanto método de avaliação e permitiu ver possíveis pontos de melhorias na busca da excepcionalidade, tais como a melhora do espaço físico e da disponibilização de tratamentos alternativos aos pacientes atendidos. Ressalta-se ainda avaliação positiva do SFC prestado no consultório e a sua importância enquanto ferramenta de promoção à saúde e de fortalecimento da atuação do farmacêutico clínico na atenção primária (Santos & Moraes, 2021).

Ao longo da pesquisa houve como fator limitante a grande escassez de estudos atuais acerca das repercussões da qualidade do atendimento em consultório farmacêutico em unidade básica de saúde que pudessem corroborar com este trabalho. Desta forma, os autores apontam a necessidade de disseminar mais trabalhos como este em Unidades Básicas de Saúde, assim, este trabalho foi importante para demonstrar o benefício do bom funcionamento na atenção básica de saúde e o impacto na qualidade de vida dos pacientes atendidos no consultório farmacêutico.

Referências

- Araujo, A. M., Filho, J. M. M., Pinto, R. J., Machado, W. R. B., & Silva, A. C. G. C. (2017). Análise da qualidade em um restaurante universitário através da ferramenta SERVQUAL15(4).
- ANVISA - Agência nacional de vigilância sanitária. Resolução da diretoria colegiada-rdc n 44, de 17 de agosto de 2009.
- Barros, M. E., & Araújo, I. G. (2021). *Avaliação das intervenções farmacêuticas em unidade de terapia intensiva de um hospital de ensino*,12(3),2-4.
- Botton, A., Cúnico, S. D., & Strey, M. N. Diferenças de gênero no acesso aos serviços de saúde: problematizações necessárias. *Mudanças*. 2017; 25(1):67-72. <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/MUD/article/view/7009/5608>
- Br, Mg (2019).Evaluación de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL aplicado al establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura.

- Carvalho, M. L. F., Neves, S. M., Campos, L. B. P., & Oliveira, C. H. (2019). *Aplicação da ferramenta servqual para a análise da qualidade em serviços e benchmarking: estudo de caso em empresas varejistas*, 23-43.
- Campos, A. C. B., & Carvalho, S. M. S. (2018). *Aplicação do modelo Servqual na bial de livro da Zona da Mata: o olhar dos interagentes abrindo novas páginas para melhoria da qualidade*, 23(52),85-93.
- Cecilio, L. C. O., & Reis, A. C. (2018). *Apontamentos sobre os desafios (ainda) atuais da atenção básica à saúde*, 34(8),2-10. Reports In Public Health.
- Costa, P. G., Mota, R. M. B., Silva, A. C. G. C. Junior, G. F. T., & Souza, L. S. (2016). Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Bras, 02-15. *Anais: Enegep- Encontro Nacional De Engenharia De Produção*.
- Contreras, F. G. Henríquez, N. A., & Rejas, L. P. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile,27(4),2-5.
- CCF - Conselho Federal de Farmácia n 585 de agosto de 2013 art 2 p3.
- Figueiredo, A. E. B., Ceccon, R. F., Figueiredo, J. H. C.(2020). Doenças crônicas não transmissíveis e suas implicações na vida de idosos dependentes.
- Franca, R., Mota, E. T. S., Oliveira, K. H., Rios, A. S., Oliveira, L. D., Andrade, T. M. A., Costa, E. A. R. G. S., Júnior, R. R. J. A. O., Rabelo, A. M., & Almeida, M. F. M. (2021). *Experiência da equipe multiprofissional em saúde da família no cuidado integral ao usuário diabético*, 22(2),107-115. *Disciplinarum Scientia*.
- Huszcz, R. S., & Santiago, R. M. (2018). *Consultório farmacêutico: atuação do farmacêutico no SUS*, 12(10),145-155. *Revista Saúde e Desenvolvimento*.
- Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).2010. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira.
- Luiz, R. G., Lima, T. R., & Marquez, C. O. (2021). *O perfil das consultas clínicas em consultórios farmacêuticos: uma revisão integrativa de literatura*, 10(13),2-7.
- Knechtel, M. R. (2014) Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba, PR: Intersaberes.
- Lima, A. O., & Nobre, M. B. (2022). *A utilização da ferramenta SERVQUAL para mensurar a qualidade do serviço em uma academia no município de Abaetetuba-PA*,11(5).
- Lima, B. O. (2022). Avaliação Da Qualidade Dos Serviços De Uma Academia Potiguar Utilizando A Ferramenta Servqual,10(1).
- Maeda, J. A. (2018). *Práticas Integrativas e Complementares da Saúde no Cuidado Farmacêutico na Rede de Atenção Básica da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo*, 2-30.
- Menezes, A. P. R., Moretti, B., Reis, A. A. C.(2019). O futuro do sus: impacto das reformas neoliberais na saúde pública- austeridade versus universalidade 43(5).
- Miranda, J. S., Marques, J. F. B., & Santos, W. L.(2022). Papel do farmacêutico frente à pandemia de covid-19,5(10)
- Pedraza, D. F., Nobre, A. M. D., Albuquerque, F. J. B., & Menezes, T. N. (2018). *Acessibilidade às Unidades Básicas de Saúde da Família na perspectiva de idosos*, 23(3),924-930.
- Ribeiro, F. S. N., & Afonso, F. M. (2020). *Práticas Integrativas E Complementares Como Suporte À Saúde Do Trabalhador: Uma Proposta Extensionista*, 81-90.
- Rodrigues, R. (2018). Qualidade Percebida Dos Serviços Prestados De Uma Clínica Odontológica Em Palmeira Das Missões-Rs Através Do Modelo Servqual
- Severino, A. J. (2018). Metodologia do trabalho científico. Ed. Cortez.
- Silva, P. (2018). Avaliação Da Qualidade Da Prestação De Serviço Através Da Aplicação Da Escala Servqual Emuma Empresa Terceirizada
- Santos, D. S., & Moraes, Y. J. (2021). *O farmacêutico clínico na farmácia comunitária privada: revisão integrativa*, 10(13),2-7.
- Silva, P. A., Costa, I. C. Amador, E. M. Luz, D. A, Silva, V. G. Silva, M. V. S. Andrade, M. A. Lima, K. V. B. Cardoso, E. T. C., Cavalcante, L. S., & Pinheiro, P. N. Q. (2021). *Consultório farmacêutico: resultados das intervenções farmacêuticas em uma unidade básica de saúde em Belém/Pará*, 7(11)
- Soares, I. O. (2022). *Percepção Dos Clientes Sobre A Qualidade Do Serviço De Uma Empresa De Depilação A Laser, Estética E Belezaem Fortaleza Com Uso Da Ferramenta Servqual*.
- Vassalo, T. (2020). Avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados por uma empresa de informática com o auxílio da ferramenta SERVQUAL.