

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

CURSO DE GRADUAÇÃO EM FARMÁCIA

RAÍSSA ORTIZ PEREIRA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA FARMÁCIA ESCOLA
UFSC/PMF**

FLORIANÓPOLIS

2015

RAÍSSA ORTIZ PEREIRA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA FARMÁCIA ESCOLA
UFSC/PMF**

Trabalho de Conclusão do Curso em Farmácia,
apresentado ao Departamento de Análises
Clínicas da Universidade Federal de Santa
Catarina, como requisito para conclusão da
Disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso
II.
Orientadora: Prof^a. Dra. Claudia Flemming
Colussi.

FLORIANÓPOLIS

2015

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-chave: 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.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de classificação para avaliação da satisfação dos usuários.....	20
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Matriz de avaliação: dimensões, subdimensões e indicadores.....	19
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização dos usuários que participaram da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Florianópolis, 2015.....	23
Tabela 2. Resultados da avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Florianópolis, 2015.....	24
Tabela 3. Sugestões e reclamações dos usuários que participaram da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Florianópolis, 2015.....	27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APAC	Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade
CEAF	Componente Especializado da Assistência Farmacêutica
DIAF	Diretoria de Assistência Farmacêutica
FE–UFSC/PMF	Farmácia Escola UFSC/PMF
SUS	Sistema Único de Saúde
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	9
2 ARTIGO.....	10
INTRODUÇÃO	13
MÉTODOS.....	16
RESULTADOS	22
DISCUSSÃO	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXO A – Instruções para Colaboradores da Revista Ciência e Saúde Coletiva	45
ANEXO B – Instrumento de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF.....	55
ANEXO C – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina	64
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	67

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Quando se avalia a qualidade de um serviço, deve-se levar em consideração que este não está desvinculado do seu meio social, econômico e cultural, sendo este contexto responsável pela modelagem do serviço, daqueles que o planejam e executam e, também, daqueles que o utilizam. Desta forma o produto dos serviços de saúde é determinado por uma interação entre o meio e os diferentes atores sociais envolvidos no processo, como gestores, profissionais e usuários (SANTOS, 2008).

A percepção dos usuários sobre o serviço prestado na Farmácia Escola UFSC/PMF é de extrema relevância, uma vez que a comunidade é a razão da existência do mesmo, e deve ser identificada como sujeito capaz de avaliar e intervir, modificando o próprio sistema, fortalecendo a democracia em saúde. A avaliação do sistema de saúde pelo usuário favorece a humanização do serviço, além de constituir uma oportunidade de se verificar, na prática, a resposta da comunidade à oferta do serviço de saúde, como também permitir a adequação do mesmo às expectativas da comunidade adstrita (SANTIAGO, 2010).

No entanto, mensurar a satisfação do usuário não é tarefa fácil, principalmente devido à diversidade de métodos e ausência de instrumentos padronizados para a coleta de dados (SANTOS, 2008). Portanto, a necessidade de se acompanhar o nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos e a utilização dessa informação para a melhoria contínua dos serviços prestados confere crescente importância a instrumentos que possibilitem a medição dessa satisfação como uma ferramenta de gestão (DINSDALE et al., 2000).

Por conseguinte, frente à importância da Farmácia Escola UFSC/PMF para a população de Florianópolis, torna-se evidente a necessidade de avaliar continuamente a qualidade do serviço prestado nesse espaço docente-assistencial sob a perspectiva dos usuários.

2 ARTIGO**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA FARMÁCIA ESCOLA
UFSC/PMF****USER SATISFACTION ASSESSMENT OF THE PHARMACY SCHOOL UFSC/PMF**

AUTORES:

Raíssa Ortiz Pereira

Graduanda do Curso de Graduação em Farmácia, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina.

Claudia Flemming Colussi

Doutora em Odontologia em Saúde Coletiva. Professora Adjunta do Departamento de Saúde Pública, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina.

Autor responsável pela correspondência e pedidos de separatas:

Raíssa Ortiz Pereira

Endereço: Rodovia Admar Gonzaga, 1623, Condomínio Ilha dos Açores, bloco 7, apto 103, Itacorubi, Florianópolis/SC.

E-mail: raortizp@hotmail.com

Departamento e instituição:

Departamento de Saúde Pública, 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-chave: 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.

INTRODUÇÃO

A avaliação em saúde tem como principal objetivo dar suporte aos processos decisórios no âmbito do sistema de saúde e por isso deve estimular a identificação de problemas, reorientação das ações e serviços desenvolvidos, o julgamento da incorporação de novas práticas e a mensuração do impacto das atividades implementadas pelos serviços e programas 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 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, taxa de 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 possíveis 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, percepções 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 (v.g., informações relacionadas aos medicamentos) 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” (seja em seu valor unitário ou considerando seu uso prolongado), 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^{12,13,14,15}, 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 usuários¹⁶ e que um dos principais desafios vivenciados na Farmácia Escola 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 serviço.

MÉTODOS

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 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 dispensação¹⁷.

A FE-UFSC/PMF possuía, até o mês de novembro de 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 Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis 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 resolutividade. A caracterização dos respondentes constitui-se de perguntas referentes à idade, sexo, escolaridade, para quem o entrevistado foi utilizar o serviço (para ele ou outra pessoa) 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 Saúde¹⁸. 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.

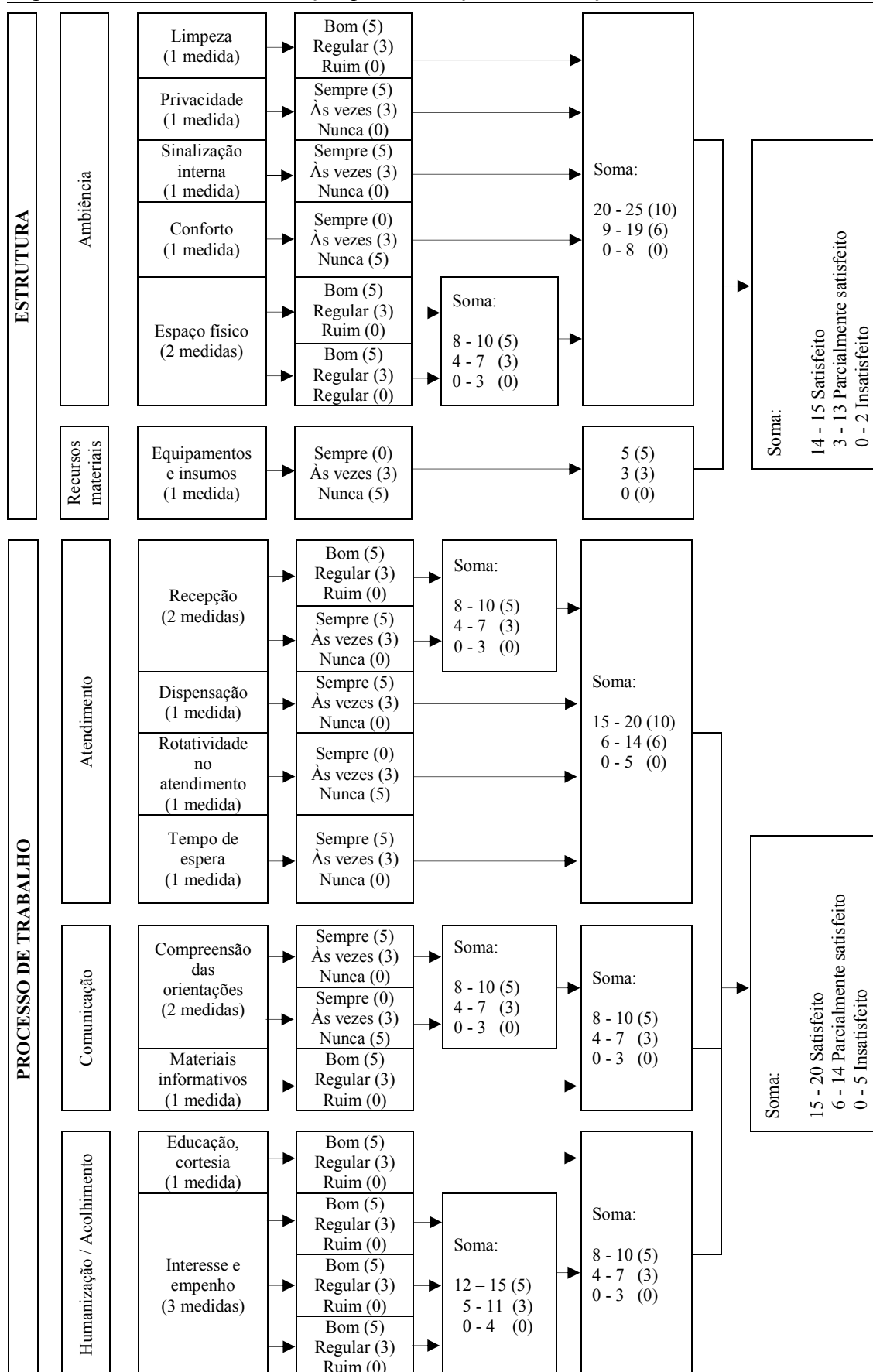
O projeto de pesquisa firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis e a UFSC para a avaliação da satisfação dos usuários da rede de atenção à saúde de Florianópolis, o qual inclui este estudo, foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de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

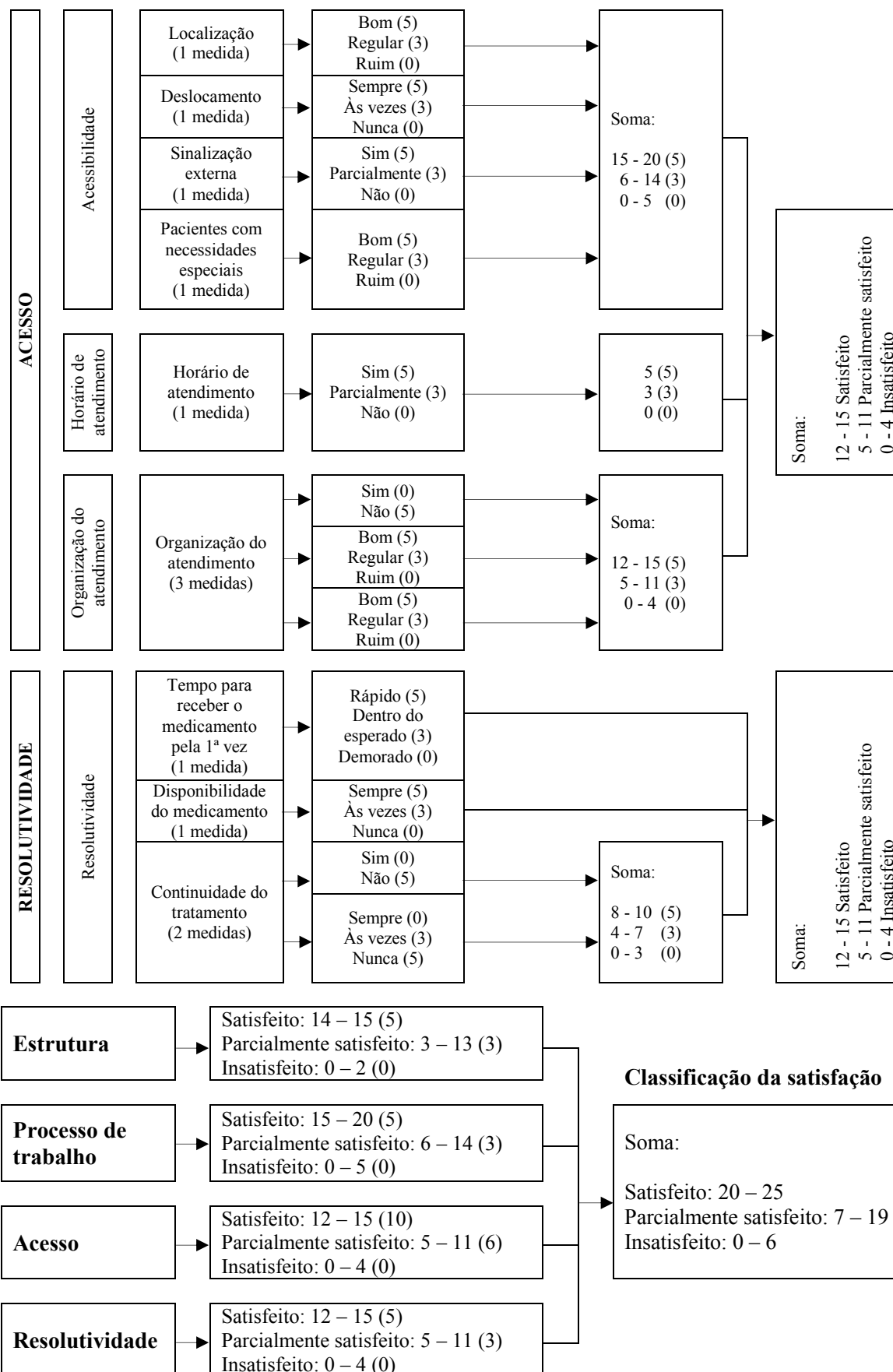
Quadro 1. Matriz de avaliação: dimensões, subdimensões e indicadores.

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.





RESULTADOS

Foram entrevistados 100 usuários (Tabela 1), dos quais 58% eram pacientes e os demais estavam retirando medicamento(s) para outra pessoa; 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 (Tabela 2).

Na dimensão Estrutura, os indicadores Conforto e Espaço Físico apresentaram o pior desempenho, obtendo juízo de valor Regular. 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, o qual obteve juízo de valor Ruim. 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.

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

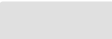


Caracterização dos Usuários	n	%
Respondente		
Paciente	58	58
Acompanhante	42	42
Sexo		
Feminino	63	63
Masculino	37	37
Faixa etária		
18 a 39 anos	24	24
40 a 59 anos	47	47
60 anos ou mais	29	29
Escolaridade		
Não sabe ler/escrever	1	1
Alfabetizado	12	12
Nível fundamental completo	18	18
Nível médio completo	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

Fonte: elaboração própria, 2015.

Tabela 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			

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)

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.

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 horário de atendimento. No caso de o usuário considerar este elemento parcialmente adequado ou inadequado, o mesmo era questionado do motivo desta avaliação. 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 conseguem reagendar quando faltam 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 usuários 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 categorizadas e agrupadas conforme conteúdo similar, em 8 categorias (Tabela 3). Sendo que a consideração mais citada (23,9%) foi a necessidade de aumento do espaço físico da recepção da FE-UFSC/PMF.

Tabela 3. 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.

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 de satisfação de usuários de serviços farmacêuticos realizadas no Brasil^{4,8,19,20,21,22}.

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, 13% para asma e 6% para doença de Alzheimer. 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, 13% para asma e 9% para doença de Alzheimer. 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. Ainda no tocante à sala de acolhimento, alguns usuários sugeriram a colocação de um bebedouro neste ambiente, pois não existe nenhuma fonte de água.

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 docente-assistencial, onde os conhecimentos teórico-práticos recebidos pelos alunos devem ter aplicabilidade no contexto social em que irão se inserir os futuros profissionais²³. Outrossim, este achado contradiz o conceito de dispensação de medicamentos, onde o profissional deve fornecer orientações que promovam o uso adequado e apropriado dos mesmos²⁴. 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. Além disso, 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^{8,20,21,25,26,27}, 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 da rede de atenção à saúde do município de Florianópolis, 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 contínuo²⁸.

Em relação à dimensão Acesso, a qual, sem dúvida, é um atributo dos serviços bastante valorizado pelos usuários²⁹, a maioria dos entrevistados avaliou positivamente os indicadores Localização, Deslocamento, Horário de Atendimento e Organização do Atendimento, resultando em juízo de valor Bom para os mesmos, 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 saúde³⁰. Este conceito é um dos pilares do SUS e se traduziria por: “tratar desigualmente os desiguais”³¹. 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 oportunidades³⁰. 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, posteriormente, 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, o qual é definido desta forma pelo Ministério da Saúde.

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, maior uso de terapias adicionais, aumento no número de retornos aos serviços de saúde e gastos adicionais no tratamento³². 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 prestado³³.

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, é bastante peculiar observar que, a despeito da variabilidade de formas de se avaliar a mesma, a maioria dos estudos traz como resultado altas taxas de satisfação²⁹.

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 públicos²⁹. 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 cativo²⁹. 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.

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 mesmos³³.

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 questão²⁹.

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 saúde³⁴. 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, de fato, como um instrumento potencializador nos estudos das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social³³.

COLABORADORES

ROP e CFC participaram igualmente de todas as etapas da elaboração do artigo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Data UnB. *Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do SUS*. Brasília, 2006.
2. Jorge, MSB, Guimarães JMX, Vieira LB, Paiva FDS, Silva, DR, Pinto, AGA. Avaliação da qualidade do Programa Saúde da Família no Ceará: a satisfação dos usuários. *Rev Baiana de Saude Publica* 2007; 31(2): 256-266.
3. Vaitsman, 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, Pontarolo, R, Melchior, AC, Souza, RAP, Rossignoli, P, Llimós, FF. 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): 281-284.
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. 235-246.
8. Bresciani, R. *Avaliação do processo de dispensação dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica do centro de custo do município de Criciúma* [trabalho de conclusão de curso]. Criciúma (SC): Universidade do Extremo Sul Catarinense; 2012.

9. Meira, BD, Mendes, SJ, Thomaz, S. *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]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2011.
10. Rover, MRM, Foppa, AA, Wagner, MS, Farias, MR, Leite, SN. 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, Lopes-Herrera, SA, Caldana, ML, Tomita, NE. Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na estratégia de saúde da família. *Rev CEFAC* 2012; 14(6): 1108-1114.
13. Clares, JWB, Silva, LMS, Dourado, HHM, Lima, LL. Regulação do acesso ao cuidado na atenção primária: percepção dos usuários. *Rev enferm UERJ* 2011; 19(4): 604-609.
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. Lafaiete, RS, Motta, MCS, Villa, TCS. Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil. *Rev Latino-Am Enfermagem* [periódico na internet]. 2011 Maio-Jun [acessado 2015 Ago 14]; 19(3): [cerca de 7 p.]. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/pt_09.pdf.

16. Esher, A, Santos, EM, Torres, RM, Azeredo, TB. 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): 203-214.
17. Foppa, AA. *Qualificação do serviço farmacêutico clínico a partir dos dados de seguimento farmacoterapêutico a indivíduos com Doença de Parkinson* [dissertação]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2014.
18. Brasil. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial da União* 2012; 12 dez.
19. Altnetter, VC, Gallina, SM, Heineck, I. Avaliação da satisfação do usuário com o serviço prestado pela Farmácia Popular do Brasil – UFRGS. *Rev Bras Farm* 2013; 94(2): 136-141.
20. Amarante, LC, Shoji, LS, Beijo, LA, Lourenço, EB, Marques, LAM. 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): 209-215.
21. Andrade, TU, Burini DM, Mello, MO, Bersácula, NS, Saliba, RAD, Bravim FT, Bissoli, NS. 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): 349-355.
22. Fernandes, BD. *Avaliação da qualidade dos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias e a satisfação dos usuários: uma análise espacial* [dissertação]. Curitiba (PR): Universidade Federal do Paraná; 2014.

23. 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. *Diário Oficial da União* 2008; 25 jun.
24. Angonesi, D, Rennó, MUP. Dispensação farmacêutica: proposta de um modelo para a prática. *Cien Saude Colet* 2011; 16(9): 3883-3891.
25. Armando, PD, Pérez, SEM, Pallarés, MM, Uthurry, NHS, Dáder, MJF. Development and validation of a Spanish language patient satisfaction questionnaire with drug dispensing. *Pharm World Sci* 2008; 30: 169-174.
26. Patterson, BJ, Doucette, WR, Urmie, JM, McDonough, RP. Exploring relationships among pharmacy service use, patronage motives, and patient satisfaction. *J Am Pharm Assoc* 2013; 53(4): 382-389.
27. Smith, D, Maharaj, S, James, K. Satisfaction with Pharmacy Services and its Relationships with the Control of Selected Chronic Diseases. *West Indian Med J* 2011; 60(3): 293-297.
28. 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.
29. Esperidião, MA, Trad, LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Cien Saude Colet* 2005; 10(Supl): 303-312.

30. Castro, SS, Lefèvre, F, Lefèvre, AMC, Cesar, CLG. Acessibilidade aos serviços e saúde por pessoas com deficiência. *Rev Saude Publica* 2011; 45(1): 99-105.
31. Fortes, PAC. A equidade no sistema de saúde na visão de bioeticistas brasileiros. *Rev Assoc Med Bras* 2010; 56(1): 47-50.
32. Boing, AC, Bertoldi, AD, Boing, AF, Bastos, JL, Peres, KG. Acesso a medicamentos no setor público: análise de usuários do Sistema Único de Saúde no Brasil. *Cad Saude Publica* 2013; 29(4): 691-701.
33. Costa, GD, Cotta, RMM, Franceschini, SCC, Batista, RS, Gomes, AP, Martins, PC, Ferreira, MLSM. Avaliação em saúde: reflexões inscritas no paradigma sanitário contemporâneo. *Physis* 2008; 18(4): 705-726.
34. Galato, D, Alano, GM, Trauthman, SC, Vieira, AC. 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): 465-475.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DINSDALE, G. B. et al. Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. **Cadernos ENAP**, n. 20, 2000.

SANTIAGO, R. F. **Qualidade do Atendimento nas Unidades de Saúde da Família no Município de Recife: a percepção dos usuários**. 2010. 134 f.. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Fundação Oswaldo Cruz, Recife, 2010.

SANTOS, S. M. S. **Estratégia Saúde da Família: qualidade da assistência sob a perspectiva da satisfação do usuário**. 2008. 143 f.. Dissertação (Mestrado em Educação, Cultura e Organizações Sociais) – Universidade do Estado de Minas Gerais, Divinópolis, 2008.

ANEXO A – Instruções para Colaboradores da Revista Ciência e Saúde Coletiva

INSTRUÇÕES PARA COLABORADORES

Ciência & Saúde Coletiva publica debates, análises e resultados de investigações sobre um tema específico considerado relevante para a saúde coletiva; e artigos de discussão e análise do estado da arte da área e das subáreas, mesmo que não versem sobre o assunto do tema central. A revista, de periodicidade mensal, tem como propósitos enfrentar os desafios, buscar a consolidação e promover uma permanente atualização das tendências de pensamento e das práticas na saúde coletiva, em diálogo com a agenda contemporânea da Ciência & Tecnologia.

Orientações para organização de números temáticos

A marca da Revista Ciência & Saúde Coletiva dentro da diversidade de Periódicos da área é o seu foco temático, segundo o propósito da ABRASCO de promover, aprofundar e socializar discussões acadêmicas e debates inter pares sobre assuntos considerados importantes e relevantes, acompanhando o desenvolvimento histórico da saúde pública do país.

Os números temáticos entram na pauta em quatro modalidades de demanda:

- Por Termo de Referência enviado por professores/pesquisadores da área de saúde coletiva (espontaneamente ou sugerido pelos editores-chefes) quando consideram relevante o aprofundamento de determinado assunto.
- Por Termo de Referência enviado por coordenadores de pesquisa inédita e abrangente, relevante para a área, sobre resultados apresentados em forma de artigos, dentro dos moldes já descritos. Nessas duas primeiras modalidades, o Termo de Referência é avaliado em seu mérito científico e relevância pelos Editores Associados da Revista.
- Por Chamada Pública anunciada na página da Revista, e sob a coordenação de Editores Convidados. Nesse caso, os Editores Convidados acumulam a tarefa de selecionar os artigos conforme o escopo, para serem julgados em seu mérito por pareceristas.
- Por Organização Interna dos próprios Editores-chefes, reunindo sob um título pertinente, artigos de livre demanda, dentro dos critérios já descritos.

O Termo de Referência deve conter: (1) título (ainda que provisório) da proposta do número temático; (2) nome (ou os nomes) do Editor Convidado; (3) justificativa resumida em um ou dois parágrafos sobre a proposta do ponto de vista dos objetivos, contexto, significado e relevância para a Saúde Coletiva; (4) listagem dos dez artigos propostos já com nomes dos autores convidados; (5) proposta de texto de opinião ou de entrevista com alguém que tenha relevância na discussão do assunto; (6) proposta de uma ou duas resenhas de livros que tratem do tema.

Por decisão editorial o máximo de artigos assinados por um mesmo autor num número temático não deve ultrapassar três, seja como primeiro autor ou não.

Sugere-se enfaticamente aos organizadores que apresentem contribuições de autores de variadas instituições nacionais e de colaboradores estrangeiros. Como para qualquer outra modalidade de apresentação, nesses números se aceita colaboração em espanhol, inglês e francês.

Recomendações para a submissão de artigos

Recomenda-se que os artigos submetidos não tratem apenas de questões de interesse local, ou se situe apenas no plano descritivo. As discussões devem apresentar uma análise ampliada que situe a especificidade dos achados de pesquisa ou revisão no cenário da literatura nacional e internacional acerca do assunto, deixando claro o caráter inédito da contribuição que o artigo traz.

A revista *C&SC* adota as “Normas para apresentação de artigos propostos para publicação em revistas médicas”, da Comissão Internacional de Editores de Revistas Médicas, cuja versão para o português encontra-se publicada na *Rev Port Clin Geral* 1997; 14:159-174. O documento está disponível em vários sítios na World Wide Web, como por exemplo, www.icmje.org ou www.apmcg.pt/document/71479/450062.pdf. Recomenda-se aos autores a sua leitura atenta.

Seções da publicação

Editorial: de responsabilidade dos editores chefes ou dos editores convidados, deve ter no máximo 4.000 caracteres com espaço.

Artigos Temáticos: devem trazer resultados de pesquisas de natureza empírica, experimental, conceitual e de revisões sobre o assunto em pauta. Os textos de pesquisa não deverão ultrapassar os 40.000 caracteres.

Artigos de Temas Livres: devem ser de interesse para a saúde coletiva por livre apresentação dos autores através da página da revista. Devem ter as mesmas características dos artigos temáticos: máximo de 40.000 caracteres com espaço, resultarem de pesquisa e apresentarem análises e avaliações de tendências teórico-metodológicas e conceituais da área.

Artigos de Revisão: Devem ser textos baseados exclusivamente em fontes secundárias, submetidas a métodos de análises já teoricamente consagrados, temáticos ou de livre demanda, podendo alcançar até o máximo de 45.000 caracteres com espaço.

Opinião: texto que expresse posição qualificada de um ou vários autores ou entrevistas realizadas com especialistas no assunto em debate na revista; deve ter, no máximo, 20.000 caracteres com espaço.

Resenhas: análise crítica de livros relacionados ao campo temático da saúde coletiva, publicados nos últimos dois anos, cujo texto não deve ultrapassar 10.000 caracteres com espaço. Os autores da resenha devem incluir no início do texto a referência completa do livro. As referências citadas ao longo do texto devem seguir as mesmas regras dos artigos. No momento da submissão da resenha os autores devem inserir em anexo no sistema uma reprodução, em alta definição da capa do livro em formato jpeg.

Cartas: com apreciações e sugestões a respeito do que é publicado em números anteriores da revista (máximo de 4.000 caracteres com espaço).

Observação: O limite máximo de caracteres leva em conta os espaços e inclui texto e bibliografia. O resumo/abstract e as ilustrações (figuras e quadros) são considerados à parte.

Apresentação de manuscritos

1. Os originais podem ser escritos em português, espanhol, francês e inglês. Os textos em português e espanhol devem ter título, resumo e palavras-chave na língua original e em inglês. Os textos em francês e inglês devem ter título, resumo e palavras-chave na língua original e em português. Não serão aceitas notas de pé-de-página ou no final dos artigos.

2. Os textos têm de ser digitados em espaço duplo, na fonte Times New Roman, no corpo 12, margens de 2,5 cm, formato Word e encaminhados apenas pelo endereço eletrônico (<http://mc04.manuscriptcentral.com/csc-scielo>) segundo as orientações do site.
3. Os artigos publicados serão de propriedade da revista *C&SC*, ficando proibida a reprodução total ou parcial em qualquer meio de divulgação, impressa ou eletrônica, sem a prévia autorização dos editores-chefes da Revista. A publicação secundária deve indicar a fonte da publicação original.
4. Os artigos submetidos à *C&SC* não podem ser propostos simultaneamente para outros periódicos.
5. As questões éticas referentes às publicações de pesquisa com seres humanos são de inteira responsabilidade dos autores e devem estar em conformidade com os princípios contidos na Declaração de Helsinque da Associação Médica Mundial (1964, reformulada em 1975, 1983, 1989, 1989, 1996 e 2000).
6. Os artigos devem ser encaminhados com as autorizações para reproduzir material publicado anteriormente, para usar ilustrações que possam identificar pessoas e para transferir direitos de autor e outros documentos.
7. Os conceitos e opiniões expressos nos artigos, bem como a exatidão e a procedência das citações são de exclusiva responsabilidade dos autores.
8. Os textos são em geral (mas não necessariamente) divididos em seções com os títulos Introdução, Métodos, Resultados e Discussão, às vezes, sendo necessária a inclusão de subtítulos em algumas seções. Os títulos e subtítulos das seções não devem estar organizados com numeração progressiva, mas com recursos gráficos (caixa alta, recuo na margem etc.).
9. O título deve ter 120 caracteres com espaço e o resumo/abstract, com no máximo 1.400 caracteres com espaço (incluindo palavras-chave/key words), deve explicitar o objeto, os objetivos, a metodologia, a abordagem teórica e os resultados do estudo ou investigação. Logo abaixo do resumo os autores devem indicar até no máximo, cinco (5) palavras-chave. Chamamos a atenção para a importância da clareza e objetividade na redação do resumo, que certamente contribuirá no interesse do leitor pelo artigo, e das palavras-chave, que auxiliarão a indexação múltipla do artigo. As palavras-chaves na língua original e em inglês devem constar no DeCS/MeSH (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/> <http://decs.bvs.br/>).

Autoria

1. As pessoas designadas como autores devem ter participado na elaboração dos artigos de modo que possam assumir publicamente a responsabilidade pelo seu conteúdo. A qualificação como autor deve pressupor: a) concepção e o delineamento ou a análise e interpretação dos dados, b) redação do artigo ou a sua revisão crítica, e c) aprovação da versão a ser publicada. As contribuições individuais de cada autor devem ser indicadas no final do texto, apenas pelas iniciais (ex. LMF trabalhou na concepção e na redação final e CMG, na pesquisa e na metodologia).
2. O limite de autores no início do artigo deve ser no máximo de oito. Os demais autores serão incluídos no final do artigo.

Nomenclaturas

1. Devem ser observadas rigidamente as regras de nomenclatura biológica, assim como abreviaturas e convenções adotadas em disciplinas especializadas.
2. Devem ser evitadas abreviaturas no título e no resumo.
3. A designação completa à qual se refere uma abreviatura deve preceder a primeira ocorrência desta no texto, a menos que se trate de uma unidade de medida padrão.

Ilustrações

1. O material ilustrativo da revista *C&SC* compreende tabela (elementos demonstrativos como números, medidas, percentagens, etc.), quadro (elementos demonstrativos com informações textuais), gráficos (demonstração esquemática de um fato e suas variações), figura (demonstração esquemática de informações por meio de mapas, diagramas, fluxogramas, como também por meio de desenhos ou fotografias). Vale lembrar que a revista é impressa em apenas uma cor, o preto, e caso o material ilustrativo seja colorido, será convertido para tons de cinza.
2. O número de material ilustrativo deve ser de, no máximo, cinco por artigo, salvo exceções referentes a artigos de sistematização de áreas específicas do campo temático. Nesse caso os autores devem negociar com os editores-chefes.
3. Todo o material ilustrativo deve ser numerado consecutivamente em algarismos arábicos,

com suas respectivas legendas e fontes, e a cada um deve ser atribuído um breve título. Todas as ilustrações devem ser citadas no texto.

4. As tabelas e os quadros devem ser confeccionados no mesmo programa utilizado na confecção do artigo (Word).
5. Os gráficos devem estar no programa Excel, e os dados numéricos devem ser enviados, em separado no programa Word ou em outra planilha como texto, para facilitar o recurso de copiar e colar. Os gráficos gerados em programa de imagem (Corel Draw ou Photoshop) devem ser enviados em arquivo aberto com uma cópia em pdf.
6. Os arquivos das figuras (mapa, por ex.) devem ser salvos no (ou exportados para o) formato Illustrator ou Corel Draw com uma cópia em pdf. Estes formatos conservam a informação vetorial, ou seja, conservam as linhas de desenho dos mapas. Se for impossível salvar nesses formatos; os arquivos podem ser enviados nos formatos TIFF ou BMP, que são formatos de imagem e não conservam sua informação vetorial, o que prejudica a qualidade do resultado. Se usar o formato TIFF ou BMP, salvar na maior resolução (300 ou mais DPI) e maior tamanho (lado maior = 18cm). O mesmo se aplica para o material que estiver em fotografia. Caso não seja possível enviar as ilustrações no meio digital, o material original deve ser mandado em boas condições para reprodução.

Agradecimentos

1. Quando existirem, devem ser colocados antes das referências bibliográficas.
2. Os autores são responsáveis pela obtenção de autorização escrita das pessoas nomeadas nos agradecimentos, dado que os leitores podem inferir que tais pessoas subscrevem os dados e as conclusões.
3. O agradecimento ao apoio técnico deve estar em parágrafo diferente dos outros tipos de contribuição.

Referências

1. As referências devem ser numeradas de forma consecutiva de acordo com a ordem em que forem sendo citadas no texto. No caso de as referências serem de mais de dois autores, no corpo do texto deve ser citado apenas o nome do primeiro autor seguido da expressão *et al.*

2. Devem ser identificadas por números arábicos sobrescritos, conforme exemplos abaixo:

ex. 1: “Outro indicador analisado foi o de maturidade do PSF” ¹¹ ...

ex. 2: “Como alerta Maria Adélia de Souza ⁴, a cidade...”

As referências citadas somente nos quadros e figuras devem ser numeradas a partir do número da última referência citada no texto.

3. As referências citadas devem ser listadas ao final do artigo, em ordem numérica, seguindo as normas gerais dos *Requisitos uniformes para manuscritos apresentados a periódicos biomédicos* (http://www.nlm.nih.gov/bsd/uniform_requirements.html).

4. Os nomes das revistas devem ser abreviados de acordo com o estilo usado no Index Medicus (<http://www.nlm.nih.gov/>).

5. O nome de pessoa, cidades e países devem ser citados na língua original da publicação.

Exemplos de como citar referências

Artigos em periódicos

1. Artigo padrão (incluir todos os autores)

Pelegrini MLM, Castro JD, Drachler ML. Equidade na alocação de recursos para a saúde: a experiência no Rio Grande do Sul, Brasil. *Cien Saude Colet* 2005; 10(2):275-286.

Maximiano AA, Fernandes RO, Nunes FP, Assis MP, Matos RV, Barbosa CGS, Oliveira-Filho EC. Utilização de drogas veterinárias, agrotóxicos e afins em ambientes hídricos: demandas, regulamentação e considerações sobre riscos à saúde humana e ambiental. *Cien Saude Colet* 2005; 10(2):483-491.

2. Instituição como autor

The Cardiac Society of Australia and New Zealand. Clinical exercise stress testing. Safety and performance guidelines. *Med J Aust* 1996; 164(5):282-284

3. Sem indicação de autoria

Cancer in South Africa [editorial]. *S Afr Med J* 1994; 84:15.

4. Número com suplemento

Duarte MFS. Maturação física: uma revisão de literatura, com especial atenção à criança

brasileira. *Cad Saude Publica* 1993; 9(Supl. 1):71-84.

5. Indicação do tipo de texto, se necessário

Enzensberger W, Fischer PA. Metronome in Parkinson's disease [carta]. *Lancet* 1996; 347:1337.

Livros e outras monografias

6. Indivíduo como autor

Cecchetto FR. *Violência, cultura e poder*. Rio de Janeiro: FGV; 2004.

Minayo MCS. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 8ª Edição. São Paulo, Rio de Janeiro: Hucitec, Abrasco; 2004.

7. Organizador ou compilador como autor

Bosi MLM, Mercado FJ, organizadores. *Pesquisa qualitativa de serviços de saúde*. Petrópolis: Vozes; 2004.

8. Instituição como autor

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). *Controle de plantas aquáticas por meio de agrotóxicos e afins*. Brasília: DILIQ/IBAMA; 2001.

9. Capítulo de livro

Sarcinelli PN. A exposição de crianças e adolescentes a agrotóxicos. In: Peres F, Moreira JC, organizadores. *É veneno ou é remédio*. Agrotóxicos, saúde e ambiente. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2003. p. 43-58.

10. Resumo em Anais de congressos

Kimura J, Shibasaki H, organizadores. Recent advances in clinical neurophysiology. *Proceedings of the 10th International Congress of EMG and Clinical Neurophysiology*; 1995 Oct 15-19; Kyoto, Japan. Amsterdam: Elsevier; 1996.

11. Trabalhos completos publicados em eventos científicos

Coates V, Correa MM. Características de 462 adolescentes grávidas em São Paulo. In: *Anais do V Congresso Brasileiro de adolescência*; 1993; Belo Horizonte. p. 581-582.

12. Dissertação e tese

Carvalho GCM. *O financiamento público federal do Sistema Único de Saúde 1988-2001* [tese]. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública; 2002.

Gomes WA. *Adolescência, desenvolvimento puberal e sexualidade: nível de informação de adolescentes e professores das escolas municipais de Feira de Santana – BA* [dissertação]. Feira de Santana (BA): Universidade Estadual de Feira de Santana; 2001.

Outros trabalhos publicados

13. Artigo de jornal

Novas técnicas de reprodução assistida possibilitam a maternidade após os 40 anos. *Jornal do Brasil*; 2004 Jan 31; p. 12

Lee G. Hospitalizations tied to ozone pollution: study estimates 50,000 admissions annually. *The Washington Post* 1996 Jun 21; Sect. A:3 (col. 5).

14. Material audiovisual

HIV+/AIDS: the facts and the future [videocassette]. St. Louis (MO): Mosby-Year Book; 1995.

15. Documentos legais

Brasil. Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial da União* 1990; 19 set.

Material no prelo ou não publicado

Leshner AI. Molecular mechanisms of cocaine addiction. *N Engl J Med*. In press 1996.
Cronenberg S, Santos DVV, Ramos LFF, Oliveira ACM, Maestrini HA, Calixto N. Trabeculectomia com mitomicina C em pacientes com glaucoma congênito refratário. *Arq Bras Oftalmol*. No prelo 2004.

Material Eletrônico

16. Artigo em formato eletrônico

Morse SS. Factors in the emergence of infectious diseases. *Emerg Infect Dis* [serial on the Internet] 1995 Jan-Mar [cited 1996 Jun 5];1(1):[about 24 p.]. Available from: <http://www.cdc.gov/ncidod/EID/eid.htm>

Lucena AR, Velasco e Cruz AA, Cavalcante R. Estudo epidemiológico do tracoma em comunidade da Chapada do Araripe – PE – Brasil. *Arq Bras Oftalmol* [periódico na Internet]. 2004 Mar-Abr [acessado 2004 Jul 12];67(2): [cerca de 4 p.]. Disponível em: <http://www.abonet.com.br/abo/672/197-200.pdf>

17. Monografia em formato eletrônico

CDI, clinical dermatology illustrated [CD-ROM]. Reeves JRT, Maibach H. CMEA Multimedia Group, producers. 2^a ed. Version 2.0. San Diego: CMEA; 1995.

18. Programa de computador

Hemodynamics III: the ups and downs of hemodynamics [computer program]. Version 2.2. Orlando (FL): Computerized Educational Systems; 1993.

**ANEXO B – Instrumento de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Farmácia Escola
UFSC/PMF**

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Qual a sua idade? _____ (anos)

Qual seu sexo?

Masculino

Feminino

Qual seu grau de escolaridade?

Não sabe ler/escrever

Alfabetizado

Nível fundamental (1º grau) completo

Nível médio (2º grau) completo

Superior completo

Pós-graduação

Ignorado

Para quem você veio utilizar o serviço da Farmácia Escola?

Próprio entrevistado

Acompanhante

Ignorado

Para qual(is) doença(s) você veio retirar medicamentos na Farmácia Escola? _____

1. Quando você vem na Farmácia Escola, precisa esperar pelo atendimento de pé?

Sempre

Às vezes

Nunca

Ignorado

2. Qual sua avaliação sobre o espaço físico da recepção?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

3. Qual sua avaliação sobre o espaço físico para atendimento (na área dos guichês de dispensação - entrega de medicamentos)?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

4. Qual sua avaliação sobre a limpeza da Farmácia Escola?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

5. Você sente que sua privacidade foi respeitada durante o atendimento que recebeu na Farmácia Escola?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

6. Você consegue encontrar com facilidade os locais a que precisa se dirigir na Farmácia Escola (Ex.: guichês, banheiro)?

- Sempre
- Às vezes

- Nunca
- Ignorado

7. Você percebe se houve falta de algum equipamento ou insumo durante o seu atendimento?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

Qual (computador, impressora, capa do processo, caneta, outros)? _____

8. Qual sua avaliação sobre a localização da Farmácia Escola?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

9. Você consegue chegar à Farmácia Escola com facilidade?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

Se às vezes ou nunca, qual a dificuldade para chegar? _____

10. Você considera a sinalização externa da Farmácia Escola adequada para sua localização?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não percebeu se há sinalização
- Ignorado

11. Qual sua avaliação sobre a adequação da Farmácia Escola para a acessibilidade e mobilidade das pessoas com deficiência física ou dificuldades de locomoção?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

12. Você considera o horário de atendimento adequado à sua necessidade?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Ignorado

Se não, ou parcialmente, por quê? _____

13. Qual a sua preferência quanto à organização do atendimento?

- Agendamento
- Demanda Livre, ou seja, sem hora marcada, apenas por ordem de chegada
- Outro. Qual? _____
- Ignorado

14. Você já teve algum problema com o sistema de agendamento?

- Sim
- Não
- Ignorado

14.1. Se sim, qual(is) problema(s)?

- Dificuldade em conseguir um horário adequado
- Falta medicamento até a próxima data agendada
- Quando você falta no horário agendado não consegue reagendar
- Outro: _____

15. Para você, o atendimento de forma agendada é?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

16. Qual a sua avaliação sobre a abertura de processo por meio de demanda livre?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

17. Você conhece algum material de divulgação da Farmácia Escola?

- Sim
- Não
- Ignorado

18. Como você avalia os materiais de informação disponibilizados pela Farmácia Escola?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Não conhece os materiais de informação
- Ignorado

19. Como você avalia o atendimento telefônico realizado pela Farmácia Escola?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Nunca utilizou o atendimento telefônico
- Ignorado

20. Como você avalia o atendimento por e-mail realizado pela Farmácia Escola?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Nunca utilizou o atendimento por e-mail
- Ignorado

21. Você é atendido no horário marcado?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

22. Como você avalia o atendimento na recepção?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

23. Você se sente bem atendido na recepção da Farmácia Escola?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

24. Como você avalia a cortesia, o respeito e o profissionalismo demonstrados pelos funcionários da Farmácia Escola?

- Bom
- Regular
- Ruim

Ignorado

25. Como você avalia o interesse dos profissionais que o atenderam pela sua saúde?

Bom

Regular

Ruim

Ignorado

26. Você recebe as informações necessárias sobre o uso correto, armazenamento e transporte dos medicamentos dispensados?

Sempre

Às vezes

Nunca

Ignorado

27. Como você avalia a disponibilidade dos funcionários da Farmácia Escola em responder às suas perguntas?

Bom

Regular

Ruim

Ignorado

28. Você percebe se há rotatividade nas pessoas que o atendem?

Sim

Não

Ignorado

29. Você considera que a rotatividade das pessoas que o atendem influencia na qualidade do atendimento?

Sempre

Às vezes

- Nunca
- Não percebe rotatividade
- Ignorado

30. Na Farmácia Escola, farmacêuticos, técnicos e estagiários fazem a dispensação dos medicamentos. Você percebe diferença nesses atendimentos?

- Sim
- Não
- Ignorado

31. Como você avalia o tempo de espera para receber o medicamento pela primeira vez (desde o tempo de abertura do processo até a primeira vez que recebeu o medicamento)?

- Rápido
- Dentro do esperado
- Demorado
- Ignorado

32. A disponibilidade de medicamentos está adequada à sua necessidade?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

33. O seu medicamento já esteve em falta em alguma das vezes que veio na Farmácia Escola para retirá-lo?

- Sim
- Não
- Ignorado

34. Você percebe a influência da falta de medicamento na continuidade do seu tratamento?

- Sempre

- Às vezes
- Nunca
- Medicamentos nunca estiveram em falta
- Ignorado

35. Como você classificaria o empenho dos profissionais que o atenderam em resolver os problemas que você tem com seus medicamentos?

- Bom
- Regular
- Ruim
- Ignorado

36. Você compreende as orientações que lhe foram passadas na Farmácia Escola?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

37. Você sai com alguma dúvida em relação ao seu tratamento?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Ignorado

**ANEXO C – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da
Universidade Federal de Santa Catarina**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA - UFSC



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA REDE DE ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS, SC

Pesquisador: Claudia Flemming Colussi

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 24283413.2.0000.0121

Instituição Proponente: CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 539.115

Data da Relatoria: 24/02/2014

Apresentação do Projeto:

Trata o projeto em tela de pesquisa do Departamento de Saúde Pública da UFSC, a ser submetido ao edital FAPESC. O objetivo desse estudo, a ser realizado em parceria com a prefeitura de Florianópolis, é avaliar a qualidade da atenção à saúde na rede de atenção básica de Florianópolis sob a ótica do usuário, promovendo a institucionalização dessa prática no município. Os instrumentos de avaliação serão construídos de forma participativa e pactuados com os stakeholders (gerentes, técnicos da Secretaria Municipal de Saúde e usuários), por meio de oficinas de consenso, para definição dos aspectos a serem avaliados no serviço. A avaliação terá uma etapa quantitativa, com aplicação de questionários, e uma etapa qualitativa, com realização de entrevistas semiestruturadas com usuários. Os resultados serão analisados sob o ponto de vista metodológico e sob o ponto de vista da gestão, com enfoque na aplicabilidade ao serviço.

Critério de Inclusão: Pesquisa quantitativa: indivíduos que participaram do EpiFloripa que utilizam o Sistema Único de Saúde e que aceitem participar da pesquisa. Pesquisa qualitativa: usuários das Unidades Básicas de Saúde que consultaram no semestre que antecede a coleta de dados e que aceitem participar da pesquisa.

Endereço: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-900
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3721-9206 **Fax:** (48)3721-9696 **E-mail:** cep@reitoria.ufsc.br

Continuação do Parecer: 539.115

Critério de Exclusão: Indivíduos menores de 18 anos e que não aceitem participar da pesquisa.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: Avaliar a satisfação com a atenção à saúde na rede de atenção básica de Florianópolis sob a ótica do usuário, promovendo a institucionalização dessa prática no município.

Objetivo Secundário:

- Descrever os resultados da avaliação da satisfação do usuário obtidos no primeiro ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) para Santa Catarina, comparando-os com os dados nacionais;
- Construir um modelo teórico e uma matriz de avaliação da satisfação do usuário dos serviços de atenção básica para o município de Florianópolis;
- Construir e validar um instrumento de avaliação da satisfação para as Unidades Básicas de Saúde de Florianópolis;
- Avaliar a satisfação do usuário da Atenção Básica no município de Florianópolis;- Analisar, discutir e divulgar os resultados encontrados sob o ponto de vista metodológico e de gestão.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Percepção de riscos e benefícios pelos pesquisadores:

Riscos:

O ato de responder a um questionário possui riscos aos sujeitos uma vez que poderá expor informações pessoais, ainda que não sejam divulgadas, poderá causar constrangimentos (o indivíduo não quer participar mas fica constrangido de se recusar a fazê-lo) ou trazer à memória experiências ou situações vividas que causam desconforto a ele.

Benefícios:

As informações obtidas a partir da pesquisa subsidiarão ações por parte da gestão da Secretaria Municipal de Saúde, no sentido de atender as expectativas manifestadas pelos usuários do serviço.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa está escrita de maneira adequada e é relevante acadêmica e socialmente.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Apresenta os termos obrigatórios. No entanto, o projeto citava a Prefeitura Municipal de Florianópolis como coparticipante da pesquisa inclusive com atividades destinadas a mesma, sem constar com nenhum documento oficial seu de anuência de participação, o que foi sanado pela

Endereço: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-900
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3721-9206 **Fax:** (48)3721-9696 **E-mail:** cep@reitoria.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 539.115

juntada da declaração da Secretaria Municipal de Saúde. Também não constava no TCLE: endereço e contato telefônico/e-mail do CEP (IV.5 - da 466/2012.), o que foi resolvido com uma adequação do TCLE.

Recomendações

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Concluimos pela recomendação de aprovação do projeto por este Comitê.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

FLORIANOPOLIS, 24 de Fevereiro de 2014

Assinador por:
Washington Portela de Souza
(Coordenador)

Endereço: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-900
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3721-9206 **Fax:** (48)3721-9696 **E-mail:** cep@reitoria.ufsc.br

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **AValiação DA Satisfação DOS USUÁRIOS DA FARMÁCIA ESCOLA UFSC/PMF**. Esta pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários com a atenção à saúde prestada na Farmácia Escola.

Sua participação nesta pesquisa é livre e voluntária, e consiste em responder um questionário com perguntas relativas aos serviços prestados na Farmácia Escola. As informações obtidas através dessa entrevista são confidenciais, e asseguramos o sigilo sobre sua participação, sendo que seu nome e dados pessoais não serão divulgados, para que você não seja identificado. Você tem o direito de negar-se a participar, se assim o desejar, e não sofre qualquer risco ou prejuízo, participando ou não da pesquisa. Você pode desistir da participação a qualquer momento, sem prejuízo ao seu atendimento, sem sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos. Se quiser desistir, você pode informar ao entrevistador ou poderá entrar em contato com as pesquisadoras, por telefone ou e-mail. Essas informações constam no final desse termo. Também pode entrar em contato para tirar dúvidas ou para maiores esclarecimentos sobre a pesquisa.

Com sua participação, você estará contribuindo para a melhoria dos serviços prestados na Farmácia Escola, já que essas informações serão utilizadas para identificar o que precisa ser modificado e melhorado nesses serviços.

Eu, (NOME COMPLETO) _____
declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Assinatura: _____

Data: ___/___/___

Eu, Raíssa Ortiz Pereira, atesto que esclareci cuidadosamente a natureza e o objetivo deste estudo, os possíveis riscos e benefícios da participação no mesmo, junto ao participante.

Assinatura: _____

PESQUISADORAS:**Claudia Flemming Colussi**

Universidade Federal de Santa Catarina; Departamento de Saúde Pública

Endereço: Campus Universitário Trindade, s/n; CEP 88040-900 Florianópolis SC

Telefones: (48) 3721-5146; (48)9156-0191 E-mail: claudia.colussi@ufsc.br

Raíssa Ortiz Pereira

E-mail: raortizp@hotmail.com

Telefone: (49)9994-2202

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS (CEPSH-UFSC):

Endereço: Prédio Reitoria II (Edifício Santa Clara), R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 401, Trindade, Florianópolis/SC, CEP 88.040-400

E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br

Telefone: (48) 3721-6094