

# ANÁLISE COMPARATIVA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO FARMACÊUTICO EM FARMÁCIAS GERENCIADAS POR FARMACÊUTICOS E NÃO FARMACÊUTICOS

ANA CAROLINA KUHNEN<sup>1</sup>

OROZIMBO FURLAN JUNIOR<sup>2</sup>

ANA PAULA SILVEIRA RAMOS MARINHO MATEUS LOPES<sup>3</sup>

## RESUMO

As condições de trabalho dos farmacêuticos variam de acordo com a área de atuação. Levando em consideração as farmácias, existe uma diferença na forma de atuação do profissional, que está muitas vezes relacionado com o modo do seu gerenciamento. E nem sempre contam com o profissional da área da saúde no seu comando. Em diversos casos o farmacêutico encontra-se em uma posição complicada, visto que necessita atender as expectativas de vendas e as necessidades de seus clientes, que procuram por medicamentos. De acordo com a pesquisa realizada com farmacêuticos gerenciados por farmacêuticos e não farmacêuticos, destacamos as questões que obteve maior relevância em seus resultados. Tais como, sua liberdade de atuação e atividades acumulativas que impedem sua atenção direta ao cliente. E também destacamos que algumas empresas impõem metas para vendas de medicamentos e comissões que acabam havendo uma disputa entre farmacêutico e balconista. Essa realidade acaba formando obstáculo no atendimento farmacêutico.

**Palavras chave:** Farmácia. Gerenciamento. Atuação farmacêutica.

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Farmácia, 10ª fase pelo Centro Universitário UNIFACVET.

<sup>2</sup> Mestre em Química, Coordenador do Curso de Farmácia, Orientador do presente trabalho pelo Centro Universitário UNIFACVEST.

<sup>3</sup> Mestre em Ciências do Movimento Humano, Professora do Curso de Farmácia, Coorientadora do presente trabalho pelo Centro Universitário UNIFACVEST.

# COMPARATIVE ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL WORK CONDITIONS IN PHARMACEUTICAL AND NON PHARMACEUTICAL PHARMACIES

ANA CAROLINA KUHNEN<sup>1</sup>

OROZIMBO FURLAN JUNIOR<sup>2</sup>

ANA PAULA SILVEIRA RAMOS MARINHO MATEUS LOPES<sup>3</sup>

## ABSTRACT

The working conditions of pharmacists vary according to the area of operation. Taking into consideration the pharmacies, there is a difference in the way the professional acts, which is often related to the way of their management. And they do not always count on the healthcare professional at their command. In many cases the pharmacist is in a complicated position, since he needs to meet the sales expectations and the needs of his clients, who are looking for medicines. According to research conducted with pharmacists managed by pharmacists and non-pharmacists, we highlight the issues that were most relevant in their results. Such as, their freedom of action and cumulative activities that prevent their direct attention to the client. And we also emphasize that some companies impose targets for sales of medicines and commissions that end up being a dispute between pharmacist and clerk. This reality ends up being an obstacle in pharmaceutical care.

**Key words:** Drugstore. Management. Pharmaceutical performance.

<sup>1</sup> Academic of the Pharmacy Course, 10<sup>th</sup> phase by the University Center UNIFACVEST.

<sup>2</sup> Master in Chemistry, Coordinator of the Pharmacy Course, Advisor of the present work by the University Center UNIFACVEST.

<sup>3</sup> Master in Human Movement Sciences, Professor of the Pharmacy Course, Co-supervisor of the present work by the University Center UNIFACVEST.

## INTRODUÇÃO

O profissional farmacêutico tem vários campos de trabalho, são indispensáveis em farmácias e drogarias, onde tem contato direto com a população tornando-se um profissional privilegiado para a promoção do uso racional de medicamentos. Assim, oferecendo uma dispensação voltada a necessidade correta de cada cliente. Essa prática da dispensação pode ser prejudicada pela falta de um atendimento farmacêutico aos clientes e pela dificuldade de autonomia dos mesmos, para atuarem diretamente no atendimento da farmácia. Isso ocorre devido a um conjunto de atividades administrativas e burocráticas que acabam ocupando o seu tempo de trabalho, interferindo na sua atuação de extrema importância ao cliente. (BASTOS et al., 2017).

Nos serviços de saúde, e em particular nas farmácias, a verificação da imagem do farmacêutico, interagem com a profissão, que é capaz de influenciar o comportamento e a visão de uma sociedade em geral. O farmacêutico além de possuir seus conhecimentos específicos sobre o uso de medicamentos, ele também deve ter conhecimento administrativo, pois as farmácias são empresas, desta forma é necessário desenvolver uma visão comercial. Porém, essas atividades de administração não podem afetar o atendimento, se isso acontece acaba denegrindo a sua imagem perante a sociedade. (FERREIRA; MOURA; SOUİK. 2016).

Acredita-se que diversos fatores podem estar favorecendo a esse problema. Entre eles, pode-se destacar:

- a) o baixo conhecimento que a sociedade possui em relação às atribuições e ao papel do profissional farmacêutico (FARINA; ROMANO-LIEBER, 2009);
- b) farmacêuticos podem não possuir conhecimentos necessários sobre marketing de serviços, o que pode gerar uma baixa qualidade na prestação dos serviços aos clientes e, desvalorização profissional (ITALIANI, 2006);
- c) a carência de uma estratégia consistente na projeção da imagem da profissão de farmacêutico; (FERREIRA; MOURA; SOUİK. 2016).
- d) a inadequação de estratégias pelo Conselho Federal e conselhos regionais de farmácia de posicionamento da profissão em razão da amplitude de atuação profissional. (FERREIRA; MOURA; SOUİK. 2016).

“A indústria contribuiu para essa situação na medida em que passou a fornecer aos médicos, aos proprietários de farmácia e ao consumidor informações sobre as

propriedades e indicações de uso dos produtos, na forma de bulas.” (ANGONESI; SEVALHO, 2010).

A sociedade, a economia e o mercado de trabalho exigem uma mudança do farmacêutico em sua profissão. Não atuando apenas como um atendente, mais sim com funções gerenciais. As grandes redes de farmácia querem essa mudança para diminuir o custo de não precisar contratar outro funcionário para exercer esta função. O farmacêutico que acaba sendo responsável pela farmácia e tem um papel gerencial, no entanto acaba tendo uma autoridade maior dentro do estabelecimento. Logo, ele acaba tendo mais funções administrativas, antes não necessárias que acabam prejudicando o seu atendimento. (ANTUNES; SANTOS; VILELA, 2017).

Segundo Angonesi e Rennó (2011) “A evolução da profissão no Brasil sofreu grande influência de interesses comerciais, tendo contribuído para o abandono da farmácia por parte do profissional e para a perda da relação com o paciente. ”

Contudo, para o farmacêutico atingir as metas e os objetivos exigidos pelo mercado de trabalho farmacêutico, principalmente nas drogarias, ele terá que enfrentar a comissão de vendas, as metas e atividades burocráticas. Então, o farmacêutico também terá que enfrentar a sobrevivência no mercado de trabalho, incluindo o sucesso na empresa, garantindo seu trabalho e sobretudo atuando como define o Código de Ética Farmacêutico. (MIGUEL, et al., 2005).

“O farmacêutico não deve utilizar seus conhecimentos apenas para dispensar medicamentos corretamente, mas também para realizar um acompanhamento farmacoterapêutico com qualidade.” (BOVO; WISNIEWSKI; MORSKEI, 2009).

A profissão farmacêutica, em qualquer circunstância, não pode ser exercida sobrepondo-se à promoção, prevenção e recuperação da saúde e com fins meramente comerciais. (Conselho Federal de Farmácia, 2014).

## **OBJETIVO**

Mostrar as condições de trabalho dos farmacêuticos em relação a sua liberdade de atuação, limitações no atendimento, interação com os demais funcionários, competições em vendas, metas e a confiabilidade em seus atendentes na dispensação em farmácias comerciais. Através de uma pesquisa respondida pelos

mesmos. Tendo por objetivo, mostrar a realidade vivenciada pelos farmacêuticos hoje em pequenas e grandes redes de farmácia.

## **METODOLOGIA**

A referida pesquisa foi realizada por meio de um questionário com perguntas objetivas aos farmacêuticos atuantes, de pequenas e grandes redes de farmácias, de cinco cidades da região Serrana de Santa Catarina, contando com o total de 31 entrevistados. A medida que foram sendo entrevistados, procurou-se orientar em responder corretamente para a construção do conhecimento (Gil, 1996).

Os dados obtidos a partir das entrevistas foram submetidos a análise percentual, um gráfico total das respostas obtidas, outro obtendo resposta somente de farmacêuticos que são gerentes ou possuem gerentes farmacêuticos, e por último o gráfico respondido pelos farmacêuticos com gerentes não farmacêuticos. Com esses resultados demonstramos a realidade do trabalho da classe trabalhista dentro das farmácias.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados obtidos através das pesquisas, demonstram a realidade da profissão farmacêutica por parte dos 31 profissionais entrevistados atuantes em farmácias. A maior parte deles, 61,3% trabalham em grande rede de farmácia. Em 54,8% o farmacêutico também é gerente, dos 45,2% que não são gerentes 19,4% deles tem seu superior como farmacêutico. Apenas 6,5% dos entrevistados, afirmam sentimento de rejeição pelos demais funcionários da farmácia, devido sua forma de atuação. No entanto 87,1% afirmam confiar na dispensação dos atendentes. Entre as perguntas feitas de maior destaque nos resultados, destacam-se 5 conforme mostra o gráfico 1 do perfil geral dos farmacêuticos entrevistados.

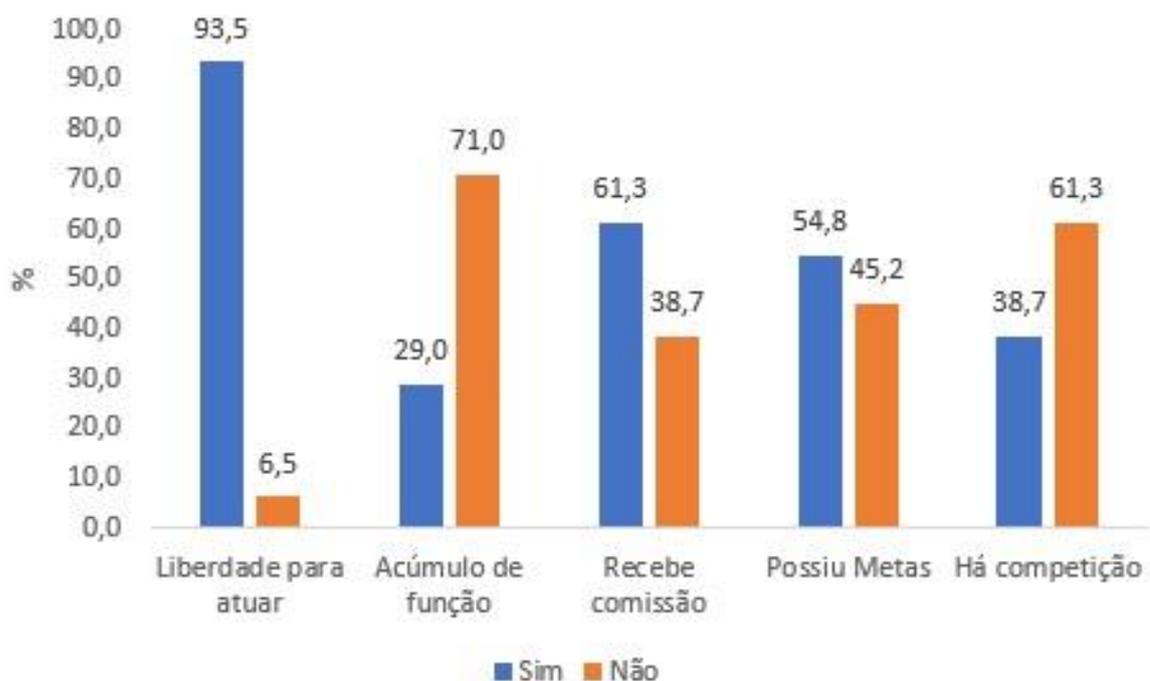


Gráfico 1 - Perfil geral de trabalho dos farmacêuticos entrevistados.

O gráfico 2, mostra os resultados da pesquisa realizada com farmacêuticos gerentes ou que tenham como gerente outro farmacêutico. O gráfico 3, apresenta os dados obtidos por farmacêuticos que trabalham em farmácias onde ele não é gerente, e o gerente não é farmacêutico.

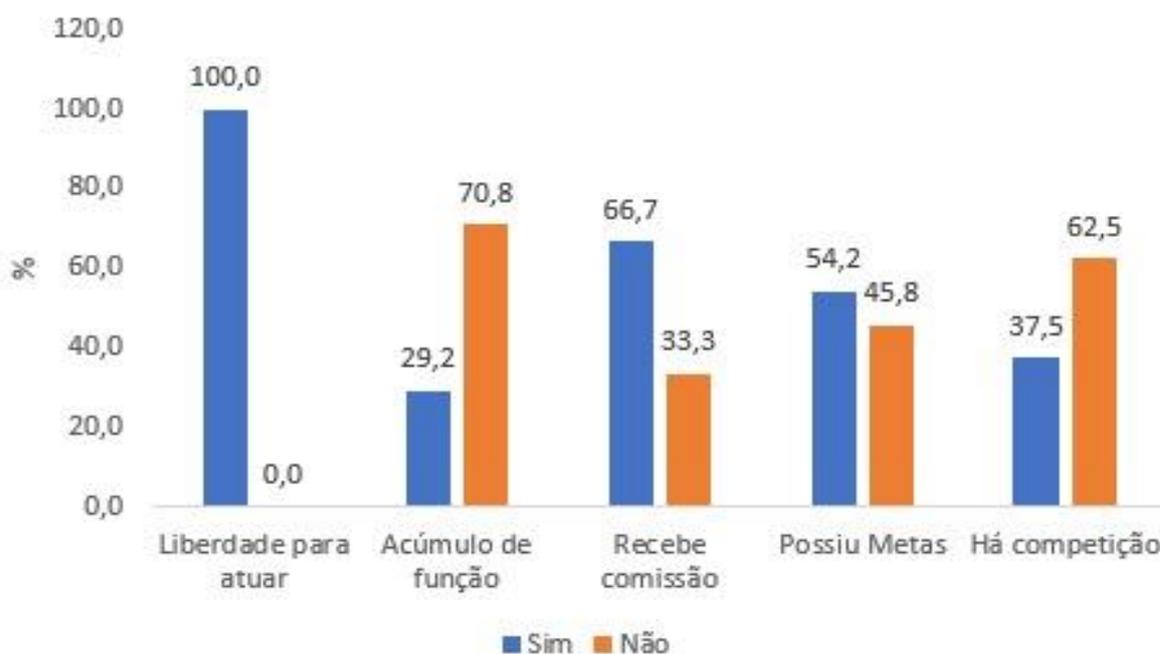


Gráfico 2 - Perfil dos farmacêuticos com gerentes farmacêuticos.

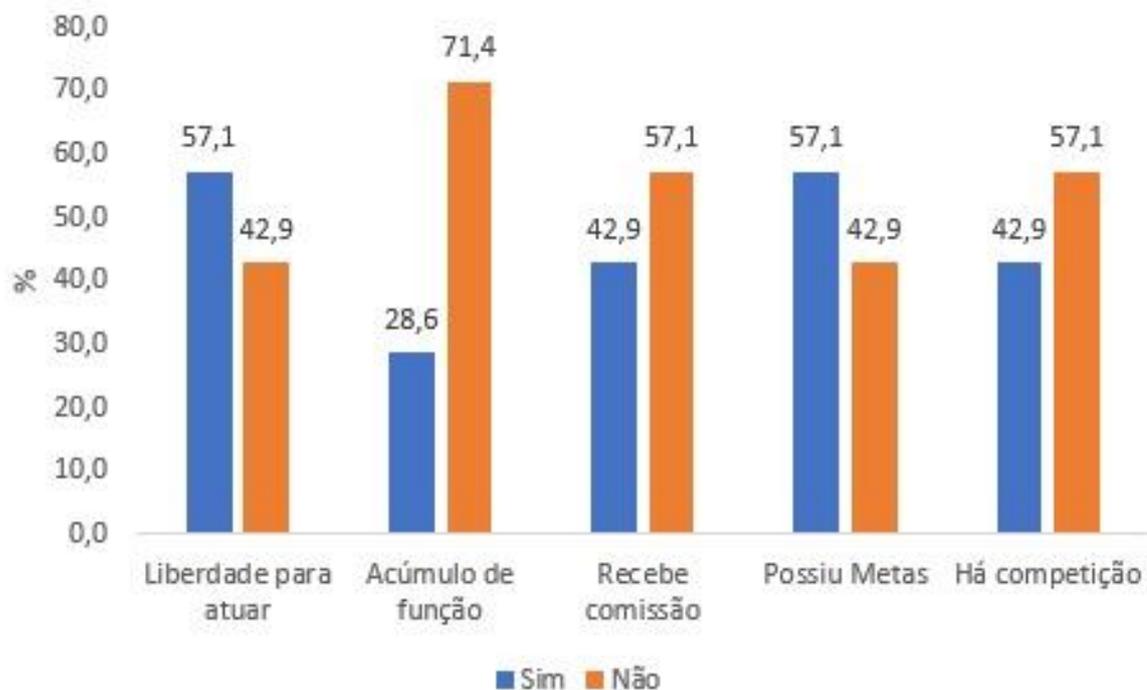


Gráfico 3 - Perfil dos farmacêuticos com gerentes não farmacêuticos.

Nessa análise comparativa dos resultados, entre farmacêuticos gerenciados por farmacêutico e não farmacêutico, percebe-se que 100% dos entrevistados que possuem gerente farmacêutico, afirmam possuir liberdade para atuar plenamente na profissão. Por outro lado, 42,9% dos farmacêuticos que não possui gerente da mesma profissão, afirmam não ter essa mesma liberdade.

Os dados confirmam e consolidam a importância de um profissional da área gerindo o estabelecimento, visto que, esse tem estudo que se obtém através de ensino superior, e sabe a importância da atuação do profissional. O mesmo não ocorre com os gerentes que não são da área. E quem sai perdendo é a população, que vai até a farmácia e acaba não tendo a atenção farmacêutica correta. Muitas vezes isso prejudica também a imagem da classe trabalhista.

Outra questão é a limitação no atendimento por acúmulo de funções, visto que a diferença de resultados entre os dois perfis de farmacêuticos é pouca. Essa limitação ocorre por assumirem atividades administrativas, que nem sempre precisa obrigatoriamente ser realizada por um farmacêutico.

De modo geral, 61,3% assumem receber comissões sobre vendas de medicamentos. E 54,8% possuem metas sobre medicamentos. Na venda

comissionada gera um aumento na renda do farmacêutico e balconista, ocorrendo assim uma competição de atendimento, que 42,9% afirmam ocorrer. Esse aumento de vendas por interesse de comissão, acaba gerando um lucro maior para a empresa, que conseqüentemente aquelas que trabalham com meta passam aumentar cada mês mais, visando fins lucrativos. Isso é um grande obstáculo enfrentado pelo farmacêutico, dentro das condições de ética da profissão.

“O trabalho do farmacêutico deve ser exercido com autonomia técnica e sem a inadequada interferência de terceiros, tão pouco com objetivo meramente de lucro, finalidade política, religiosa ou outra forma de exploração em desfavor da sociedade.” (Conselho Federal de Farmácia, 2014).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa gerou de certa forma resultados positivos, pois, esperava-se que houvesse um número maior de profissionais insatisfeitos com as condições de trabalho nas farmácias. Apesar disso, constatou-se que a comissão e as metas sobre medicamentos são um ponto negativo para a imagem da profissão. Então, a sociedade acaba perdendo a confiança nos serviços farmacêuticos, tendo como visão um estabelecimento meramente comercial e não de saúde.

Sendo assim, o farmacêutico diante dessa realidade como responsável pelo estabelecimento em que atua, e o nome da classe trabalhista em que faz parte, deve-se impor diante de qualquer obstáculo que possa dificultar qualquer tipo de atendimento farmacêutico, que deve ser sua prioridade. Trabalhar com ética e respeito a sociedade. Isso faz um profissional qualificado e de confiança.

Segundo o Conselho Federal de Farmácia (2014) “ negar-se a realizar atos farmacêuticos que sejam contrários aos ditames da ciência, da ética e da técnica, comunicando o fato, quando for o caso, ao usuário, a outros profissionais envolvidos e ao respectivo Conselho Regional de Farmácia”.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGONESI, D., RENNÓ, M. U. P. **Dispensação Farmacêutica: Proposta de um modelo para a prática.** Ciênc. Saúde Coletiva. Vol. 16, Rio De Janeiro, 2011.

ANGONESI, D., SEVALHO, G. **Atenção Farmacêutica: fundamentação conceitual e crítica para um modelo brasileiro.** Ciênc. Saúde Coletiva. Vol. 15, Rio De Janeiro, 2010.

ANTUNES, D., SANTOS, I. M. S., VILELA, R. B. **Competências para o farmacêutico atuante na gestão em saúde: um estudo Delphi.** CAIQ, Atas Investigação Qualitativa em Saúde, vol. 2, 2017.

BASTOS, L. L., SZABO, I., OLIVEIRA, N. V. B. V. **Atuação profissional dos farmacêuticos no Brasil: perfil sociodemográfico e dinâmica de trabalho em farmácias e drogarias privadas.** Saúde e Sociedade, vol. 26, São Paulo, 2017.

BOVO, F., WISNIEWSKI, P. MORSKEI, M, L, M,. **Atenção Farmaêutica: papel do farmacêutico na promoção da saúde.** Biosaúde. Vol, 11. N. 1. 2009.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA: **Código de Ética Farmacêutica.** Brasília: Resolução 596 de 21 de fevereiro de 2014.

FARINA, S. S.; ROMANO-LIEBER, N. S. **Atenção farmacêutica em farmácias e drogarias: existe um processo de mudança?** Saúde Sociedade, v. 18, n. 1, p. 7-18, 2009.

FERREIRA, C. L., MOURA, L. R. C., SOUIK, G. Q. **A imagem profissional: um estudo sobre o farmacêutico.** Race, Joaçaba, vol.15, n. 3, 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

ITALIANI, F. **Marketing farmacêutico.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

MIGUEL, M. D., OLIVEIRA, A. B., OYAKAWA, C. N., MONTRUCCHIO, D, P., ZANNIN, S. M. W. **Obstáculos da atenção farmacêutica no Brasil**. Rev. Bras. Cienc. Farm. Vol. 41, São Paulo, 2005.