



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PROFISSIONAL E O RECONHECIMENTO DO FARMACÊUTICO PELO PACIENTE

INDEX OF PROFESSIONAL SATISFACTION AND RECOGNITION OF THE PHARMACIST BY THE PATIENT

Caren Aparecida Caroline Bottura Oliveira¹

Bruna Nilsen Gouveia¹

Jéssika Viviani Okumura¹

Kelys Ramos¹

Adônis Coelho, Eucirene de Lima Eterno Borges¹

RESUMO

A insatisfação profissional pode ocasionar em múltiplos fatores negativos, interferindo na qualidade dos serviços e vida profissional, um profissional satisfeito tende a gerar estados positivos, buscando sempre conhecimentos e inovações, resultando em produtividade, convívio e atendimento. Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos profissionais farmacêuticos atuantes em diversas cidades localizadas no noroeste paulista e triângulo mineiro. Foi utilizado o método exploratório e descritivo, possuindo uma abordagem qualitativa e quantitativa. O presente trabalho obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, do Hospital Leforte, de São Paulo sobre o Número do Parecer Consubstanciado do CEP: 2.742.026. Foi apontado que 32% dos profissionais entrevistados demonstraram insatisfação com o seu salário comparado a sua capacidade profissional e seus esforços, 44% se consideram insatisfeitos com o seu salário comparado ao custo de vida e 16% estão insatisfeitos com as oportunidades de promoção. Conclui-se que o fato deste profissional ter investido em seu conhecimento e especialização, gera uma expectativa que ele seja recompensado financeiramente, o que muitas vezes não ocorre, gerando insatisfação profissional.

Palavras-chave: Satisfação profissional; Relação profissional e paciente; Farmacêuticos.

ABSTRACT

Professional dissatisfaction can cause multiple negative factors, interfering with the quality of services and professional life, a satisfied professional tends to generate positive states, always seeking knowledge and innovation, resulting in productivity, interaction and service. This research aimed to evaluate the satisfaction of pharmaceutical professionals working in several cities located in the northwest of São Paulo and the Minas triangle. The exploratory and descriptive method was used, having a qualitative and quantitative approach. The present work was approved by the Ethics Committee for Research with Human Beings, Hospital

Leforte, in São Paulo, regarding the CEP Embodied Opinion Number: 2,742,026. It was pointed out that 32% of the interviewed professionals showed dissatisfaction with their salary compared to their professional capacity and their efforts, 44% considered themselves dissatisfied with their salary compared to the cost of living, and 16% were dissatisfied with promotion opportunities. It is concluded that the fact that this professional has invested in his knowledge and expertise, generates an expectation that he will be financially rewarded, which often does not occur, generating professional dissatisfaction.

Keywords: Job satisfaction; Professional and patient relationship; Pharmacists.

¹ Centro Universitário de Jales - UNIJALES

1 INTRODUÇÃO

A insatisfação profissional pode ocasionar múltiplos fatores negativos, interferindo na qualidade dos serviços e vida profissional. Um profissional satisfeito tende a gerar estados positivos, buscando sempre conhecimentos e inovações, resultando melhor produtividade, melhor convívio e melhor atendimento.

Para Franceschet e Farias (2005):

O farmacêutico, especialmente na farmácia do setor privado, deve possuir competências e responsabilidades relacionadas ao processo do uso de medicamentos, bem como praticar ações voltadas à orientação primária e prevenção de doenças. Sua importância pode ser medida pela facilidade de acesso da população aos seus serviços, por isso precisa conhecer, aceitar e viabilizar o cumprimento de seu papel social (FRANCESCHET e FARIAS, 2005, p.590).

O funcionário que tem o reconhecimento de seus supervisores e de colegas de trabalho vai se sentir mais realizado, essa satisfação gera motivação, resultando em melhor produtividade, melhor convívio e melhor atendimento com o paciente. Já que o profissional farmacêutico tem esse contato direto, é fundamental que aconteça esse engajamento e que as organizações veem a cada dia mais buscar, pois funcionários satisfeitos tendem a ter uma melhor abordagem ao cliente, e como resultado há uma maior probabilidade de o cliente se sentir satisfeito e conseqüentemente tornar-se leal àquele estabelecimento.

A profissão farmacêutica, atualmente vem ocupando um espaço muito importante tanto para a população quanto para o profissional, podendo ser exercida em mais de 70 áreas diferentes, sendo todas elas regulamentadas pelo Conselho Federal de Farmácia (CFF), mas é comum reconhecermos esse profissional no balcão da farmácia ou no dispensário público do município, onde o mesmo é responsável por orientar e passar informações sobre o correto uso dos medicamentos prescritos e fazer o acompanhamento durante todo o tratamento do paciente.

Ser farmacêutico é zelar pela saúde e pelo bem-estar da população, prestando a ela assistência, faz parte do trabalho farmacêutico verificar se o paciente faz uso de outros medicamentos que poderão conflitar em suas fórmulas, causando então a ineficácia do mesmo ou até mesmo reações indesejadas. Portanto, o profissional farmacêutico é capaz de minimizar e até mesmo barrar os riscos da automedicação através de um trabalho correto de assistência, pois são os últimos profissionais da saúde a ter esse contato direto com o paciente/cliente, fazendo com que seus trabalhos se tornem um muro de proteção junto à sociedade contra os problemas que podem surgir devido ao uso da medicação, pois sabemos que todo medicamento, por mais inofensivo que seja ou aparenta ser, pode desencadear reações indesejáveis e até mesmo graves.

Sobre os fatores que geram a insatisfação profissional, o principal ponto avaliado é o próprio trabalho, sendo que profissionais de diversas áreas relatam motivos evidentes que levam a sua insatisfação, tendo como base os pontos falhos da empresa em que trabalha (NOGUEIRA, 2017). É necessário avaliar o gerenciamento de pessoas, os processos que são utilizados para estímulo e ambientação dos colaboradores, como têm sido estabelecida a comunicação dentro da empresa e como os gestores têm executado suas funções.

Para Serafin, Correia Júnior e Vargas (2015), o principal motivo da insatisfação dos profissionais, é a baixa remuneração e a carga horária excessiva, que comprometem a prática da ética profissional. Estes são desafios que devem ser superados por meio da união entre os profissionais e as empresas.

De acordo com Marques (2018), a qualidade de vida no trabalho é o grau de satisfação que o trabalhador tem com as funções exercidas e com o local em que trabalha. A satisfação de um profissional no ambiente de trabalho não é algo que diz respeito somente a ele; esta é uma questão que deve ter a devida atenção por parte dos gestores, afinal, a satisfação do colaborador está completamente ligada aos bons resultados que a empresa deseja alcançar.

Para que o colaborador apresente melhor desempenho e comprometimento com suas atividades laborais é essencial que ele seja motivado. Assim as entidades que enfatizam a motivação de seus colaboradores, apresentam conseqüentemente maior produtividade, ambientes de trabalho mais agradável e também, melhor qualidade de vida (OLIVEIRA, et al. 2019).

Para Vala et al. (1995):

Da mesma forma que não existe na literatura um consenso sobre o conceito de

satisfação no trabalho, há a sugestão de inúmeros fatores que podem determiná-la. Em geral ela se trata de um constructo que diz respeito a uma atitude ou a um estado emocional positivo frente ao trabalho e às experiências no seu contexto (VALA et al., 1995).

É fato a carência de pesquisas sobre a satisfação profissional do farmacêutico, é fato também, a necessidade de se investigar tal insatisfação, a fim de determinar suas possíveis causas e propor meios para motivar este profissional, de importância inquestionável para a população. Posto isso, esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos profissionais farmacêuticos atuantes em diversas cidades localizadas no noroeste paulista e triângulo mineiro, mediante as promoções que a empresa oferece, a relação com a equipe de trabalho, com os trabalhos prestados e a remuneração e com a relação com os pacientes.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A presente pesquisa teve caráter exploratório e descritivo, possuindo uma abordagem quali-quantitativa. Como instrumento para coleta de dados foi utilizado um questionário contendo questões fechadas (múltipla escolha) e abertas onde os entrevistados tiveram a opção de livre resposta. Responderam o questionário 50 farmacêuticos atuantes em cidades localizadas no noroeste paulista e triângulo mineiro. Foram considerados critérios de inclusão: ser bacharel em farmácia, registrado no conselho profissional, atuar na profissão em alguma das cidades englobadas no estudo e que aceitou participar da pesquisa.

Obteve-se aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, do Hospital Leforte, de São Paulo sobre o Número do Parecer Consubstanciado do CEP: 2.742.026.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi traçado um perfil sócio demográfico dos participantes da pesquisa a fim de determinar as características dos mesmos.

Com base nos resultados obtidos, verificou-se que, dos 50 farmacêuticos entrevistados, 33 são do sexo feminino (66%), ou seja, a maioria dos profissionais de farmácia entrevistados são mulheres, resultado que vai ao encontro dos dados colhidos por Menezes et al., (2015), Batista, Collier e Marinho, (2017), Cruz, Rios e Rios (2013), Costa (2010) e Borges (2001) e o relatório do perfil farmacêutico no Brasil realizado no ano de 2015 por Serafin, Correia Júnior e Vargas (2015).

A predominância feminina, segundo Costa (2010), pode ser explicada pelo aumento da inserção da mulher no mercado de trabalho que ocorreu nas últimas décadas, principalmente na saúde, nas áreas de farmácia, nutrição, enfermagem e psicologia. O que coaduna com o entendimento de Borges (2001), o qual descreve que a participação feminina tem crescido em quase todos os setores da economia, sendo a saúde uma das áreas com maior crescimento.

Além disso, os resultados mostram que 27 dos entrevistados são casados, ou seja, mais da metade (54%), tal qual o resultado colhido por Batista, Collier e Marinho, (2017), Costa (2010) e Serafin, Correia Júnior e Vargas (2015). O percentual de solteiros equivale a 34% (17 participantes), o de divorciados 2% (apenas 1) e união estável 10% (5 participantes no total). 58% dos entrevistados declararam ter filhos (29 farmacêuticos).

Em relação a possuir mais de um emprego, apenas 14% respondeu de forma positiva, com o objetivo de complementação de renda, o que vai de encontro com os dados obtidos por Batista, Collier e Marinho, (2017) e, para Costa (2010), faz pressupor uma satisfação salarial frente à profissão. Ademais, 54% (27 participantes) afirmam possuir renda familiar de quatro a seis salários mínimos e 15 participantes, renda de um a três salários mínimos.

A especialização profissional dos entrevistados também foi investigada e, com base nos dados colhidos, 28% dos entrevistados (14 participantes) relataram ser especialista, resultado que foi de encontro com o “relatório do perfil farmacêutico no Brasil” elaborado por Batista, Collier e Marinho, (2017), onde um percentual de 80,8% destes profissionais possui especialização e os resultados de Cruz, Rios e Rios (2013), onde a maioria dos entrevistados realizou curso de especialização. O baixo número de profissionais com especialização pode refletir na remuneração e promoção, influenciando negativamente na satisfação profissional.

Entendimento compartilhado por Bernardes e Correa (2020), ao descreverem que a falta de aperfeiçoamento também é um fator importante para a insatisfação profissional. Isto porque, em sua pesquisa, os autores obtiveram resultados os quais demonstraram que os farmacêuticos com especialização estavam mais satisfeitos profissionalmente do que os profissionais sem especialização.

A satisfação profissional quanto a remuneração comparado à capacidade profissional e com o quanto é trabalhado são mostrados nos Gráficos 1 A e B.

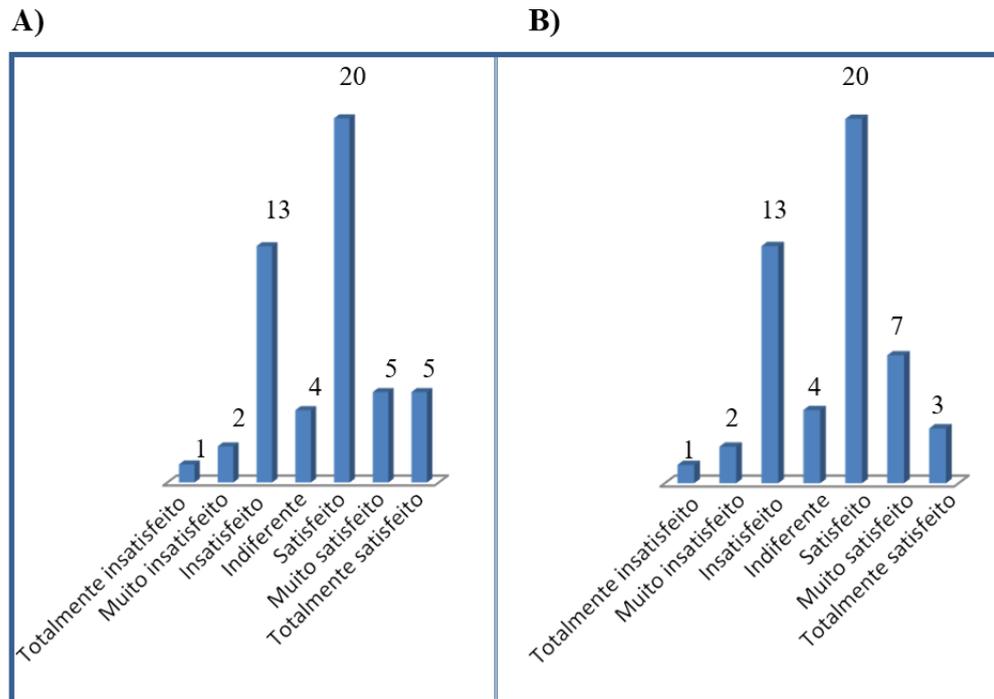


Gráfico 1. Satisfação profissional em relação ao salário. A) Satisfação do profissional com o salário comparado a capacidade profissional. B) Satisfação do profissional com o seu salário comparado aos esforços no trabalho.

Fonte: Autores.

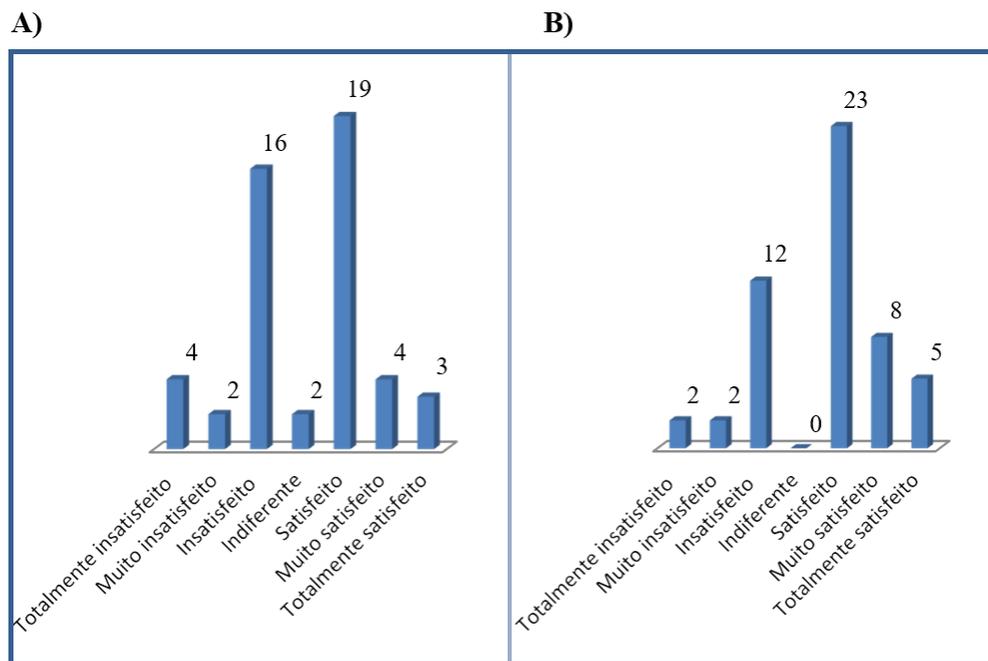
Pode-se destacar que os maiores índices de insatisfação profissional entre os entrevistados está relacionado ao salário comparado a capacidade profissional e aos esforços do profissional no trabalho (32% em ambos). Segundo Bastos e Caetano (2010), a baixa remuneração é dos grandes motivos de insatisfação profissional.

Com base nos resultados trazidos pelo gráfico, a maioria dos entrevistados está profissionalmente satisfeito em relação ao seu salário. Resultado semelhante ao colhido por Menezes et al., (2015), onde a maioria dos farmacêuticos diz se sentir satisfeito com o seu salário.

O farmacêutico é um profissional que deve estar constantemente atualizado, o que exige cursos de especialização, participação em congressos, feiras e fóruns da área. Porém, nota-se que nem sempre esse investimento em atualização gera um retorno ao profissional, o que gera frustração. Nota-se também que apenas 28% dos participantes são especialistas, o que sugere que o alto índice de insatisfação, relatado por 13 profissionais, pode estar relacionado com este fato.

Os Gráficos 2 A e B mostram a satisfação profissional quanto ao custo de vida e com as oportunidades de ser promovido pela empresa.

Nota-se que 44% dos profissionais entrevistados se consideram insatisfeitos com o seu salário comparado ao custo de vida, fato já esperado tendo-se em vista o salário oferecido em algumas empresas e o custo de vida nas cidades onde os entrevistados residem. Resultado que foi de encontro com o estudo realizado por Menezes et al., (2015), onde 90% dos entrevistados se sentem satisfeitos com seus salários.



Gráficos 2. Satisfação profissional em relação aos custos de vida e oportunidade de promoção. A) Satisfação do profissional com o salário comparado ao custo de vida. B) Satisfação do profissional com as oportunidades de ser promovido na empresa.

Fonte: Autores.

Em relação às oportunidades de promoção na empresa, a maioria, 23 participantes, afirmam estarem satisfeitos, e 16% (12 participantes) disseram-se insatisfeitos. Entende-se que é um fato decorrente à insatisfação salarial, pois o profissional espera que com a oportunidade de promoção, seja mais bem remunerado.

Os Gráficos 3 A, B e C mostram a relação do profissional com o paciente, e como essa relação pode influenciar na satisfação do farmacêutico. Tendo-se em vista que o profissional farmacêutico possui um contato direto com o paciente e representa, em muitos casos, a última etapa entre a doença e a cura, a profissão se faz de extrema importância e

provoca um benefício direto com a saúde da comunidade ou população de forma geral. Investigar como a relação profissional/paciente pode influenciar na satisfação profissional do farmacêutico se faz válido e de grande importância.

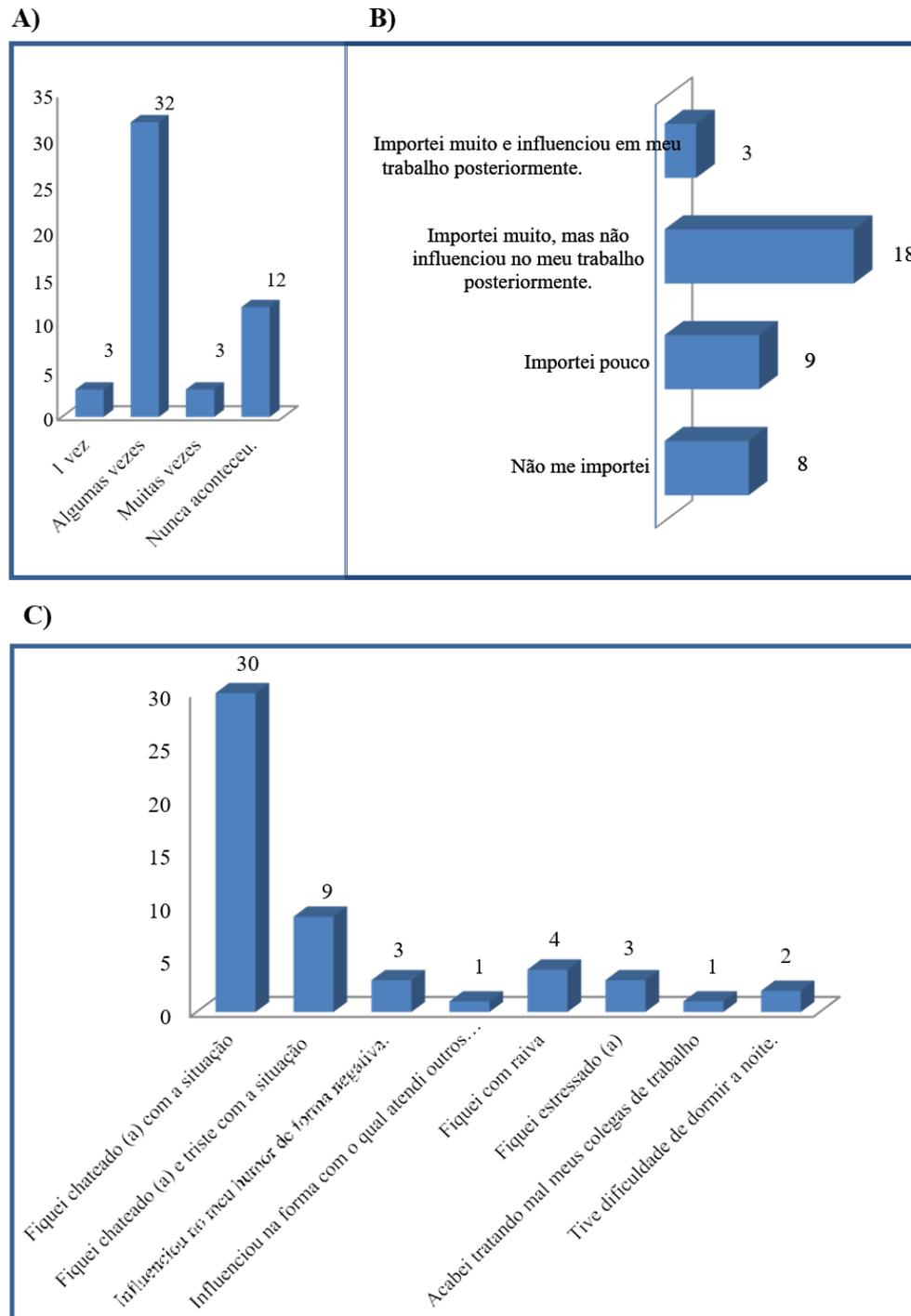


Gráfico 3. Satisfação profissional em relação a sua relação com o paciente. A) Você já foi tratado com descortesia por algum paciente? B) Caso afirmativo, como você se sentiu? C) Caso já tenha sido tratado com descortesia e tenha se importado qual foi sua reação? (poderia assinalar mais de uma resposta, caso necessário).

Fonte: Autores.

Observa-se que 38 dos 50 profissionais entrevistados (76%) já sofreram episódios de descortesia por pacientes e 42% relatam ter se importado muito com o fato ocorrido. A forma como o profissional se sente com situações como essa refletirá imediatamente na assistência prestada e na sua rotina de trabalho, como mostra o Gráfico 3 C, onde a maioria dos profissionais relataram terem ficado chateados e tristes quando foram tratados com descortesia, quatro profissionais relataram ainda terem ficado com raiva e três profissionais com estresse, o que pode influenciar diretamente sua relação com os colegas de trabalho e demais pacientes.

Tais dados indicam a necessidade de se reforçar campanhas de valorização da profissão farmacêutica, a fim de proporcionar maior reconhecimento profissional por parte da população e melhorar a relação profissional/paciente.

O Gráfico 4 mostra o reconhecimento da profissão pelos pacientes e nos da uma visão melhor da necessidade do reconhecimento profissional por parte da população/comunidade, a fim de melhorar as condições de trabalho do farmacêutico.

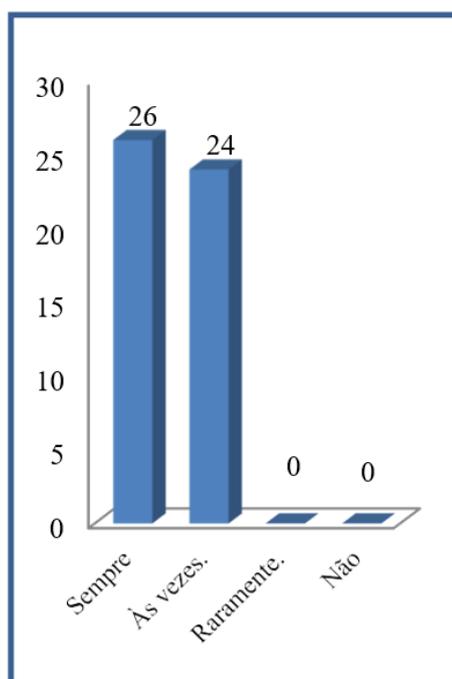


Gráfico 4. Seus pacientes são gratos/reconhecem seu papel como farmacêutico para com a saúde deles?

Fonte: Autores.

Todos os participantes da pesquisa afirmaram que os pacientes, pelo menos às vezes, são gratos e reconhecem o valor do farmacêutico para sua saúde. Quando o profissional se sente reconhecido e valorizado pelo seu paciente, há uma melhora significativa em relação a

sua satisfação profissional, sendo este um consenso comum, visto que qualquer profissional da saúde deseja ser reconhecido pela sua grande importância na saúde da população.

4 CONCLUSÃO

Os motivos que levam a insatisfação profissional entre os entrevistados esta relacionada à sua remuneração comparada à falta de reconhecimento da sua capacidade profissional, do quanto este profissional trabalha, do seu custo de vida e com as oportunidades de ser promovido na empresa.

Entendemos este fato tendo em vista o investimento que é feito para os profissionais especializarem-se, as múltiplas funções e responsabilidades do profissional atuante, entre elas, a atenção e assistência farmacêutica prestada ao paciente, prevenindo, identificando, avaliando e intervindo nos incidentes relacionados aos medicamentos e a outros problemas relacionados à farmacoterapia, o controle dos medicamentos psicotrópicos, a responsabilidade técnica pela equipe e as atividades não clínicas de responsabilidade do profissional.

A descortesia por parte do paciente com o profissional farmacêutico e como eles reagem diante dessas situações é outro dado bastante relevante e expressivo encontrado nesta pesquisa, levando-se em conta que o sentimento de realização, reconhecimento e satisfação é de extrema importância para o profissional. O problema está no fato de que a descortesia dá origem a diversos sentimentos negativos, influenciando a sua realização profissional, haja vista que o reconhecimento e a satisfação dos clientes são de extrema importância para o profissional.

Existem vários aspectos a serem repensados e discutidos sobre o trabalho dos farmacêuticos para que estes se sintam mais valorizados profissionalmente e possam continuar contribuindo para a melhoria da qualidade da saúde.

Pode-se entender que a satisfação do farmacêutico é formada por uma junção de fatores, como ambiente de trabalho propício, laços de amizade e boa comunicação, bom relacionamento com o paciente e boa remuneração.

Os dados mostram o quão é importante à satisfação do profissional quanto a sua valorização e reconhecimento, pois o mesmo influencia no seu comportamento de trabalho e atitude com o próximo, revelando a necessidade de maior atenção por parte dos empregadores e políticas que valorizem o profissional farmacêutico perante a sociedade.

REFERÊNCIAS

BASTOS, C. R. G.; CAETANO, R. As percepções dos farmacêuticos sobre seu trabalho nas farmácias comunitárias em uma região do estado do Rio de Janeiro. **Ciênc. saúde coletiva**, v.15, supl. 3, p. 3541-3550, 2010.

BATISTA, J. E. B.; COLLIER, K. F. S.; MARINHO, V. L. Qualidade de vida dos farmacêuticos que atuam em drogarias em Gurupi-TO. **Revista Cereus**, v. 9, n. 2, p. 63-74, 2017.

BERNARDES, R. B. A.; CORREA, P. B. F. Atividades desenvolvidas e satisfação profissional de farmacêuticos que exercem a profissão em drogarias no Gama-DF. **UNIEURO**. Disponível em: <https://www.yumpu.com/pt/document/read/12578354/atividades-desenvolvidas-e-satisfacao-profissional-de-unieuro>. Acesso em: 08 set. 2020.

BORGES, F. P. **Satisfação no trabalho para farmacêuticos empregados em farmácias comerciais do município de Florianópolis, Santa Catarina – 2001**. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública. Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

COSTA, C. F. **Qualidade de vida dos farmacêuticos de drogarias de Campo Grande/MS**. Universidade Católica Dom Bosco. Mestrado em Psicologia. Campo Grande, 2010. 93 p. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/cp147187.pdf>. Acesso em: 08 set. 2020.

CRUZ, L. G.; RIOS, P. S. S.; RIOS, M. C. Perfil profissional: a identidade e os fatores que influenciam o exercício pleno das atribuições farmacêuticas em Aracaju/SE. **Cadernos de Graduação**. v. 1, n. 16, p. 95-105, 2013.

FRANCESCHET, I.; FARIAS, M. R. Investigação do perfil dos farmacêuticos e das atividades desenvolvidas em farmácias do setor privado no município de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. **Acta Farm. Bonaerense**, v. 24, n. 4, p. 590-597, 2005.

MARQUES, J. R. **Portal IBC**. Qualidade de vida no trabalho: dicas e conceitos. 2018. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/qualidade-de-vida/qualidade-de-vida-trabalho-dicas-conceitos/>. Acesso em: 05 mar. 2019.

MENEZES, N. K.; LIMA, T.; REIS, I.; EVANGELISTA, M. A. **Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em uma indústria farmacêutica**. In: XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2015. Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_420.pdf. Acesso em: 21 set. 2020.

NOGUEIRA, R. **Freesider**. Insatisfação no trabalho. 2017. Disponível em: <https://freesider.com.br/qualidade-de-vida/insatisfacao-no-trabalho/>. Acesso em: 05 mar. 2019.

OLIVEIRA, L. N.; BATISTA, P. C.; OLIVEIRA, L. P.; NAVES, E. M. R. Um olhar sobre a satisfação profissional dos farmacêuticos da cidade de Araguari-MG. **Premissas da Iniciação Científica 4**. Org. Anna Maria Gouvea de Souza Melero. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora,

2019.

SERAFIN, C.; CORREIA JÚNIOR, D.; VARGAS, M. **Perfil do Farmacêutico no Brasil:** relatório. Brasília: Conselho Federal de Farmácia, 2015.

VALA, J.; MONTEIRO, M. B.; LIMA, L.; CAETANO, A. **Psicologia social das organizações:** estudos em empresas portuguesas. 2.ed. Celta, 1995.