

# PERCEPÇÃO DA IMAGEM DO FARMACÊUTICO PELA SOCIEDADE

**FERREIRA, Regiane Ferreira**<sup>1</sup>

Faculdades Integradas Maria Imaculada – FIMI  
[regiane\\_rfs@hotmail.com](mailto:regiane_rfs@hotmail.com)

**CARVALHO, Gabriel Aparecido de**<sup>2</sup>

Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino -UNIFAE  
[carvallhovgs@gmail.com](mailto:carvallhovgs@gmail.com)

**MARINI, Danielly Cristine**<sup>3</sup>

Faculdades Integradas Maria Imaculada - FIMI  
[danymarini@gmail.com](mailto:danymarini@gmail.com)

**ZUIM, Nádia Regina Borim**<sup>4</sup>

Faculdades Integradas Maria Imaculada - FIMI  
[nadiazuim@gmail.com](mailto:nadiazuim@gmail.com)

## RESUMO

O farmacêutico é um profissional que construiu uma relação estreita com a sociedade, principalmente quando manipulava os medicamentos na botica, após o processo de industrialização dos medicamentos o farmacêutico se afastou do paciente e começou a realizar ações mais administrativas dentro das farmácias. Atualmente o farmacêutico procura funções clínicas as quais se aproximam mais com a população. O objetivo deste estudo foi identificar qual é a percepção dos usuários em relação à imagem do farmacêutico, identificando entre os entrevistados se existem diferenças da percepção da imagem do farmacêutico. Trata-se de uma pesquisa descritiva transversal

---

<sup>1</sup> Bacharel em Farmácia pelas FIMI

<sup>2</sup> Graduando em Farmácia pelo Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino – UNIFAE

<sup>3</sup> Doutora em Educação pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP); Mestre em Biologia Celular e Molecular pelas Universidade Júlio Mesquita de São Paulo (UNESP); Especialista em Docência do Ensino Superior pela Gama Filho; Especialista em Cosmetologia pela UNIMEP; Graduada em Farmácia Bioquímica pela UNIMEP. Atua como docente e Coordenadora nas Faculdades Integradas Maria Imaculada; Conselheira pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo (CRF-SP); Membro do Comitê de Educação Permanente do CRF-SP e da Comissão de Educação do CRF-SP

<sup>4</sup> Doutorado e Mestrado em Parasitologia pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Especialização em Metodologia do Ensino Superior pelo Instituto de Ciência Tecnologia e Qualidade Industrial, ICTQ. Possui graduação em Ciências Biológicas pelas Faculdades Integradas Maria Imaculada. Atualmente é Coordenadora e professora do Curso de Biomedicina das Faculdades Integradas Maria Imaculada de Mogi Guaçu/SP, e docente nos cursos de Estética e Farmácia, Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica e Química Industrial. Docente de Pós-graduação em Análises Clínicas na FHO-UNIARARAS. Coordenadora do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) das FIMI. Integrante do Conselho Editorial e de Consultores da Revista FOCO: Caderno de Estudos e Pesquisa. Membro da Comissão Organizadora de eventos das FIMI desde 2004. Presidente do Comitê Municipal de Combate ao Aedes do Município de Mogi Guaçu/SP. Membro do Comitê Regional de Vigilância à Morte Materna e Infantil (CRVMMI).

em que foi aplicado um questionário com questões abertas e fechadas, sendo disponibilizado para os voluntários por meio da plataforma Google. Foi aplicado em um grupo de 15 pessoas das quais 33% corresponde ao sexo masculino e 67% ao sexo feminino. Com relação à faixa etária dos entrevistados 94% declararam ter idade entre 18 e 45 anos, e apenas 6% dos entrevistados estavam acima dos 60 anos, devido a maior incidência de doenças crônicas a ser tratada. De acordo com a renda familiar os entrevistados que recebem de 9 a 12 salários aproximadamente R\$ 8300, são os que mais procuram os atendimentos farmacoterapêutico. Conclui-se que os pacientes entrevistados apresentaram reconhecimento sobre o farmacêutico, em que de forma geral este profissional utiliza de conhecimentos técnicos e científicos visando a saúde física e psicossocial no pré e pós tratamento dos pacientes.

**Palavras-chave:** Percepção. Imagem do Farmacêutico. Sociedade

## 1 INTRODUÇÃO

O boticário chegou ao Brasil com as navegações portuguesas juntamente com diferentes tipos sociais, como marinheiros, sacerdotes, militares, comerciantes, médicos, cirurgiões. Ao se unir com a população desse novo país novas ideias foram surgindo para que sua imagem social fosse reconhecida pelos habitantes em um meio, muita das vezes, no qual não existia hospitalidade. Assim como os demais membros ele trabalhava para obter reconhecimento da sociedade, ao mesmo tempo em que buscava a sobrevivência (EDLER, 2006).

O termo boticário data do ano de 1449, quando Dom Afonso 5º fez editar a “Carta de Privilégios”, que é um marco notável para o exercício da Farmácia. Essa carta determina, entre outros aspectos, que os boticários tem direito a privilégios. Os boticários eram todos aqueles que vendiam remédios caseiros, ervas e unturas, ou seja, todo o tipo de produto ou tratamento empregado na cura de doenças (ZUBIOLI, 2004).

Nas boticas eram discutidos temas proibidos. Era um lugar para troca de ideias, pois nessa época não havia imprensa. Isso aproximou muito o boticário da sociedade, não somente pelo seu conhecimento sobre os medicamentos, mas pelo espaço cedido no seu estabelecimento para troca de informações (EDLER, 2006).

A passagem da Botica para a Farmácia ocorreu nos princípios do século XIX, em que o farmacêutico começou a se diferenciar do boticário pela posse formal do diploma superior e, pela vanglória simbólica do anel com a pedra de topázio que sempre utilizava. O boticário poderia ser qualquer um que resolvesse abrir uma botica e comercializar os remédios e, o

termo farmacêutico veio para designar aqueles que eram formados em cursos regulares de farmácia. A farmácia substituiu a botica por ser um estabelecimento relacionado com a saúde e, não exclusivamente uma casa comercial. Nesse período concretizou-se a profissão de farmacêutico com a concepção dos cursos de farmácia e a regulamentação do exercício profissional (EDLER, 2006; SANTOS,1993).

Em 1901 a Profissão Farmacêutica teve seu reconhecimento com a Lei Eptacio Pessoa que determinou que somente os farmacêuticos formados tem permissão para exercer a profissão (CFF, 2003).

Com a industrialização e transformação tecnológica na produção de medicamentos houve perda gradual das funções do farmacêutico, quando houve o fim das atividades artesanais e das substancias utilizadas na arte de curar que era de sua responsabilidade, começou a perder espaço, pois os medicamentos passaram a ser produzidos na indústria, com isso resultou somente a entrega dos medicamentos a população, fazendo com que os profissionais fossem buscar outras áreas na profissão farmacêutica (SATURNINO et al, 2012).

No Brasil, os modelos tecnológicos em saúde que precederam o Sistema Único de Saúde (SUS), contribuíram para afastar o farmacêutico dos pacientes, pois não era prevista a sua participação na equipe de saúde, nem o medicamento considerado insumo estratégico (GONÇALVES,1994).

Na década de 1960, foi implantado o modelo de assistência médica individual, com participação crescente da medicina curativa como meio para alcançar a melhoria das condições de saúde. Este modelo foi o que mais contribuiu para afastar o farmacêutico do paciente, visto que se baseava em consulta médica e atendimento da demanda por ela gerada, além disso pode-se evidenciar que o modelo curativo ainda se faz presente com grande impacto no sistema de saúde, mesmo após a implantação do SUS (BERTOLLI,2008).

O profissional farmacêutico possui responsabilidade social junto à equipe de saúde, pois deve viabilizar o uso racional de medicamentos, minimizar os gastos com a saúde e direcionar seu foco para a qualidade de vida da sociedade em geral (FRANCESCHET, 2003; IVAMA et al., 2002).

Dentre o desempenho das habilidades a serem desenvolvidas pelo farmacêutico, destaca-se a comunicação que é muito importante para a prestação de serviços. É necessário compreender as necessidades do paciente, para que seja possível atendê-los com satisfação (ITALIANI, 2006).

Nos dias atuais a sociedade tem uma visão mais ampla sobre o farmacêutico, em que ele apresenta conhecimentos técnicos habilitado para fornecer informações sobre os medicamentos, e sua correta utilização observando possíveis interações (BORGES, 2001).

O exercício profissional do farmacêutico hoje busca a concepção clínica de sua atividade, além da integração e colaboração com os membros da equipe de saúde, cuidando diretamente do paciente, nas ações de saúde, contribuindo para a redução de custos, pois é um profissional de nível superior com sólida formação na área do medicamento e, muitas vezes, o único com quem o paciente tem contato fora do serviço de saúde (PERETTA; CICCIA, 1998).

A Resolução 585 de 2013 do Conselho Federal de Farmácia define as atribuições clínicas em que o farmacêutico visa promoção, proteção e recuperação da saúde, bem como avaliação da farmacoterapia, uso correto dos medicamentos, dosagem, via de administração e duração do tratamento alcançando assim o tratamento recomendado (CFF, 2013).

Para que a farmácia retorne à atividade de estabelecimento de saúde, desempenhando importante função social e tendo o farmacêutico como líder, torna-se necessário investir na formação que resulte na melhoria do atendimento e, conseqüentemente, na conscientização da população (PERETTA; CICCIA, 1998).

A tecnologia de uso dos medicamentos, mais especificamente referente ao processo de atendimento, representado pela relação direta entre o farmacêutico e o usuário do medicamento, é enfatizada como a atividade mais importante do farmacêutico, pois este é o detentor privilegiado do conhecimento sobre o medicamento. Durante as execuções das atividades o farmacêutico constrói sua imagem profissional (HARDLING; TAYLOR, 1997).

A imagem profissional se refere às percepções que os colegas e clientes possuem do outro, pela competência, caráter e postura. A pessoa que constrói a imagem de um profissional competente é vista pelos colegas, superiores, subordinados e clientes como destaque, alcançando seus objetivos (IBARRA, 1999; ROBERTS, 2003).

O autor Almeida (2005) relata que além da imagem, a identidade é a maneira com que uma pessoa, um produto ou um serviço se apresenta, sendo sua imagem construída a partir da percepção da sociedade. A identidade é determinada por meio do estudo das análises externas. Dessa forma, a atuação da identidade de um serviço, produto ou profissão é primordial para a imagem positiva da sociedade.

Nos estudos realizados por Dupré (2001) observou o aumento da possibilidade de sucesso profissional, por meio da confiança de que a profissão é valorizada pela sociedade. Para que promova uma profissão gratificante, obtendo satisfação profissional.

A profissão farmacêutica é importante para a saúde humana e para a sociedade, com conhecimentos técnico-científicos sólidos e legalmente reconhecida, valorizando a profissão (DUPRÉ, 2001).

Diversos fatores podem agravar o reconhecimento e a valorização do profissional farmacêutico. Entre eles, pode-se destacar a falta de conhecimento que a sociedade possui em relação às atribuições e o papel do profissional farmacêutico (FARINA; ROMANO-LIEBER, 2009). Outros fatores a serem considerados são a baixa qualidade na prestação dos serviços aos clientes e a dificuldade na projeção da imagem da profissão farmacêutica (ITALIANI, 2006; FARINA; ROMANO-LIEBER, 2009). Não podendo deixar de destacar como outro fator a falta de adequação de estratégias pelo conselho federal e conselhos regionais de farmácia de posicionamento da profissão devido à atuação profissional (MENDES; SOUKI; GRASSELLI, 2008).

Novas atribuições do profissional farmacêutico foram aprovadas pelo CFF recentemente, assim como as atribuições clínicas e a prescrição farmacêutica, a prestação vinte e quatro horas de assistência ao paciente pela implantação do plano de seguimento farmacoterapêutico e orientações sobre o uso racional de medicamentos. Estas novas atribuições devem ser absorvidas e inseridas na prática profissional podendo gerar uma imagem positiva da profissão como um prestador de serviços de saúde (CFF, 2013).

Analisando a imagem atual do farmacêutico é primordial que seja considerada a percepção dos farmacêuticos e dos stakeholders (partes interessadas), principalmente, pelos usuários dos serviços desse profissional. Por isso, é possível verificar se existe uma desarmonia entre a imagem percebida pelos usuários e pelos farmacêuticos (CFF, 2013).

Diante do exposto, o presente trabalho objetivou identificar qual é a percepção dos usuários em relação à imagem do farmacêutico, por meio da aplicação de um questionário.

## **2 MATERIAL E MÉTODOS**

O presente estudo foi submetido na Plataforma Brasil, seguiu com as exigências para pesquisas que envolvem seres humanos, de acordo com a Resolução nº 466 de 2012 do

Ministério da Saúde. A pesquisada foi analisada e aprovada pelo Comitê de Ética das Faculdades Integradas Maria Imaculada, nº CAAE:65602117.6.0000.5679.

Este estudo refere a uma pesquisa descritiva transversal. A condução de um estudo transversal envolve algumas características e etapas, que são as seguintes, definição de uma população de interesse, e estudo da população por meio da realização de censo ou amostragem de parte dela.

A pesquisa foi realizada por meio de questionário o qual foi disponibilizado para os voluntários na plataforma Google. O link para acessá-lo foi disponibilizado via e-mail e via rede social.

Os participantes da pesquisa foram usuários das farmácias, maiores de 18 anos, abrangendo pessoas de ambos os sexos, independente de cor, classe ou grupo social. Os voluntários somente iniciaram o preenchimento do questionário após a leitura e o aceite do termo de consentimento livre e esclarecido.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário com questões abertas e fechadas, divididos em duas etapas. A primeira refere a dados pessoais na qual pretendeu determinar sexo, faixa etária, grau de escolaridade, ocupação, estado civil, para obter uma melhor qualidade na coleta de dados. A segunda etapa composta por sessenta e uma questões verificou a opinião da população frente ao farmacêutico em relação ao atendimento e experiências obtidas após o contato com este profissional.

Os dados foram tabulados em planilha do Microsoft Excel® 2013 e os resultados foram apresentados como valores brutos e relativos por meio de tabelas, média e desvio padrão.

### **3 RESULTADOS**

Foram incluídas 15 pessoas das quais 33% correspondiam ao sexo masculino e 67% ao sexo feminino.

Com relação à faixa etária dos entrevistados 94% declararam ter idade entre 18 e 45 anos, e apenas 6% dos entrevistados estavam acima dos 60 anos.

**(Tabela 1).**

**Tabela 1** - Distribuição dos entrevistados segundo a faixa etária.

| <b>Idade (anos)</b> | <b>n</b>  | <b>%</b>   |
|---------------------|-----------|------------|
| 18 - 29             | 3         | 20         |
| 30 - 39             | 4         | 27         |
| 40 - 49             | 5         | 33         |
| 50 - 59             | 2         | 13         |
| 60 - 69             | 1         | 7          |
| 70 - 79             | 0         | 0          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>15</b> | <b>100</b> |

Fonte: Autor,2017

No que se refere ao grau de escolaridade dos indivíduos entrevistados, destaca-se maior frequência para o superior completo sendo (47%) (**Tabela 2**).

**Tabela 2** – Distribuição dos indivíduos de acordo com o grau de escolaridade

| Nível de escolaridade | Homens   |          | Mulheres |          | Total    |          |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                       | <b>n</b> | <b>%</b> | <b>n</b> | <b>%</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
| Superior completo     | 3        | 20       | 4        | 27       | 7        | 47       |
| Médio                 | 0        | 0        | 3        | 20       | 3        | 20       |
| Superior incompleto   | 2        | 13       | 3        | 20       | 5        | 33       |
| Total                 | 5        | 30       | 10       | 67       | 15       | 100      |

Fonte: Autor,2017

No que refere a renda familiar no ano de 2017, constatou que 60% dos entrevistados recebem uma renda mensal aproximadamente de 1 a 9 salários mínimos, apenas 7% alegou renda mensal de 1 salario minimo e 33% alegou renda mensal de 9 a 12 salarios minimos (**Tabela 3**).

**Tabela 3** – Distribuição dos entrevistados segundo a renda familiar mensal

| Renda Familiar             | <b>n</b> | <b>%</b> |
|----------------------------|----------|----------|
| Até 1 salário mínimo       | 1        | 7        |
| De 1 a 3 salários mínimos  | 3        | 20       |
| De 3 a 6 salários mínimos  | 3        | 20       |
| De 6 a 9 salários mínimos  | 3        | 20       |
| De 9 a 12 salários mínimos | 5        | 33       |
| Não sabe informar          | 0        | 0        |
| Não tem renda              | 0        | 0        |
| Total                      | 15       | 100      |

Fonte: Autor,2017

Verificar a opinião dos participantes da pesquisa em relação ao atendimento prestado pelo farmacêutico na drogaria, e verificar assim a visão da população sobre o Farmacêutico.

Após estudo pode -se observar entre os entrevistados, onde os participantes não tem visão a respeito do farmacêutico estar apto para prescrever medicamentos obtendo uma (media de 6,5), eles não vem como um profissional disponível em farmácias e drogarias (média 5,4), mas acham fácil de encontrar nos estabelecimento (média 9,8). Vale destacar que os itens que tiveram maior média foram: profissional apto para prestar informações sobre medicamentos (9,6); profissional que explica sobre o modo de utilização da forma correta do medicamento (9,6) e presta bom atendimento ao cliente (média 9,4) (**Tabela 4**).

**Tabela 4 – Distribuição dos entrevistados segundo como eles avaliam o atendimento prestado pelo farmacêutico**

| <b>Opinião do Usuário</b>                                                              | <b>n</b> | <b>Média</b> | <b>Desvio Padrão</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|----------------------|
| 1 – É um profissional fácil de ser encontrado nas farmácias ou drogarias.              | 15       | 9,8          | 0,4                  |
| 2 - É um profissional que presta informações sobre os medicamentos às pessoas.         | 15       | 9,6          | 0,8                  |
| 3 – Explica para as pessoas sobre como utilizar os medicamentos de maneira correta     | 15       | 9,6          | 0,8                  |
| 4 – Presta um bom atendimento para os clientes.                                        | 15       | 9,6          | 0,8                  |
| 5 - É um profissional que presta assistência às pessoas.                               | 15       | 9,4          | 1,0                  |
| 6 - É um profissional que pode aplicar medicamentos.                                   | 15       | 9,4          | 1,0                  |
| 7 - É o profissional que ajuda as pessoas durante o processo de compra de medicamentos | 15       | 9,4          | 1,0                  |
| 8 – É um profissional confiável.                                                       | 15       | 9,3          | 1,3                  |
| 9 – Tenta “empurrar” os produtos comercializados pela farmácia aos clientes            | 15       | 9,3          | 1,3                  |
| 10 – É um profissional que auxilia no tratamento médico                                | 15       | 9,1          | 1,0                  |
| 11 - É um profissional que presta um serviço de qualidade.                             | 15       | 9,1          | 1,0                  |
| 12 – Pode trabalhar em laboratórios realizando exames laboratoriais.                   | 15       | 9,1          | 1,0                  |
| 13 - Executa atividades de “escritório” (burocráticas).                                | 15       | 9,0          | 1,9                  |
| 14 – É fácil de ser identificado quando vou à farmácia ou drogaria.                    | 15       | 8,9          | 1,3                  |
| 15 – Pode trabalhar em clínicas de estética                                            | 15       | 8,9          | 1,8                  |
| 16 – É um profissional que está na farmácia ou drogaria,                               | 15       | 8,9          | 2,5                  |
| 17 – É um profissional da área de saúde.                                               | 15       | 8,9          | 1,3                  |
| 18 – Têm boa vontade em ajudar as pessoas.                                             | 15       | 8,9          | 1,8                  |
| 19 – É um profissional satisfeito com sua profissão                                    | 15       | 8,8          | 1,5                  |
| 20 – Pode trabalhar em indústrias na fabricação de medicamentos.                       | 15       | 8,8          | 1,5                  |
| 21 – É um profissional honesto.                                                        | 15       | 8,8          | 1,5                  |
| 22 – É um profissional importante para as pessoas.                                     | 15       | 8,8          | 1,5                  |
| 23 – É um líder no seu ambiente de trabalho                                            | 15       | 8,7          | 1,9                  |
| 24 – É um profissional que ganha um excelente salário.                                 | 15       | 8,7          | 1,9                  |
| 25 – É um profissional que sente orgulho pela sua profissão                            | 15       | 8,6          | 1,4                  |
| 26 – Pode trabalhar em indústrias na produção de alimentos.                            | 15       | 8,2          | 3,2                  |
| 27 – É um profissional que possui competências técnicas a respeito dos medicamentos.   | 15       | 7,6          | 2,2                  |
| 28 – É um profissional motivado.                                                       | 15       | 7,6          | 2,2                  |
| 29 – Está preocupado em vender medicamentos.                                           | 15       | 7,6          | 2,2                  |



|                                                                                |    |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|
| 30 - É um profissional que atende os clientes de maneira rápida                | 15 | 7,6 | 2,2 |
| 31 - É um profissional que fica atrás do balcão da farmácia.                   | 15 | 6,6 | 2,9 |
| 32 - Pode prescrever medicamentos. (receitar medicamentos)                     | 15 | 6,5 | 3,2 |
| 33 - É um profissional que sempre está à disposição nas farmácias e drogarias. | 15 | 5,4 | 2,6 |

Fonte: Autor,2017

Foi verificado a opinião dos entrevistados em relação a visão da população em relação aos serviços prestados no atendimento profissional, por meio da pesquisa pode-se observar em relação ao carinho recebido pelo atendimento obteve uma (media de 9.8), com relação ao acolhimento recebido nos serviços prestados pelo farmacêutico apresentou (media de 9.6), os participantes da pesquisa relatam (media de 5.4) em relação a tranquilidade, (media de 9.3) em relação a decepção pois não obteve satisfação no atendimento em relação ao medo a (media foi de 8.8). Vale ressaltar que a maior media obtida foi em relação ao carinho recebido no atendimento (media de 9.8) e a menor media obtida foi em relação tranquilidade com (media de 5.4) **(Tabela 5)**.

**Tabela 5** – Distribuição dos entrevistados segundo como eles avaliam a sensação obtida no atendimento prestado pelo farmacêutico

| Sensação que o usuário teve com outros farmacêuticos | n  | Média | Desvio Padrão |
|------------------------------------------------------|----|-------|---------------|
| 34 – Carinho.                                        | 15 | 9,8   | 0,4           |
| 35 – Acolhimento.                                    | 15 | 9,6   | 0,8           |
| 36 – Prazer.                                         | 15 | 9,3   | 1,3           |
| 37 – Decepção.                                       | 15 | 9,3   | 1,3           |
| 38 – Tristeza.                                       | 15 | 8,9   | 1,8           |
| 39 – Gratidão.                                       | 15 | 8,9   | 1,8           |
| 40 – Medo.                                           | 15 | 8,8   | 1,5           |
| 41 – Ansiedade.                                      | 15 | 8,8   | 1,5           |
| 42 – Frustração.                                     | 15 | 8,8   | 1,5           |
| 43 – Segurança.                                      | 15 | 8,8   | 1,5           |
| 44 – Arrependimento.                                 | 15 | 8,6   | 1,4           |
| 45 – Alívio.                                         | 15 | 7,6   | 2,2           |
| 46 – Raiva.                                          | 15 | 7,6   | 2,2           |
| 47 – Tranquilidade.                                  | 15 | 5,4   | 2,6           |

Fonte: Autor,2017

A opinião dos participantes em relação a imagem do Profissional Farmacêutico, foi verificado uma (media de 9.6) relacionada ao prestígio do profissional perante a sociedade pois apresenta respeito e proporciona qualidade de vida, e média de 9.4 em relação a ética profissional, sendo a menor média 6.5 em relação a certeza da utilização dos medicamentos corretamente. **(Tabela 6)**.

**Tabela 6** – Distribuição dos entrevistados segundo como eles avaliam a imagem do Farmacêutico obtida no atendimento prestado pelo farmacêutico

| O significado do farmacêutico na opinião do entrevistado                         | n  | Média | Desvio Padrão |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|-------|---------------|
| 51 – Um profissional de prestígio perante a sociedade.                           | 15 | 9,6   | 0,9           |
| 49 – Ética dentro no ambiente profissional.                                      | 15 | 9,4   | 1,0           |
| 50 – Respeito com as pessoas.                                                    | 15 | 9,1   | 1,4           |
| 48 – Uma boa referência profissional em relação à indicação de medicamentos.     | 15 | 9,0   | 1,9           |
| 61 - Indico o serviço do farmacêutico a um parente ou amigo quando me solicitam. | 15 | 9,0   | 1,9           |
| 59 – Eu tenho uma boa impressão sobre os farmacêuticos.                          | 15 | 8,9   | 1,8           |
| 60 – O farmacêutico é bem visto pela sociedade.                                  | 15 | 8,9   | 1,8           |
| 56 - Confiança em relação ao estabelecimento em que ele trabalha.                | 15 | 8,9   | 1,8           |
| 57 – Esperança de melhoria da saúde.                                             | 15 | 8,7   | 1,9           |
| 58 – Eu tenho uma imagem positiva dos farmacêuticos.                             | 15 | 8,7   | 1,9           |
| 52 – Segurança na compra de medicamentos.                                        | 15 | 7,6   | 2,2           |
| 54 – Garantia que os medicamentos são manipulados corretamente.                  | 15 | 7,6   | 2,2           |
| 55 – Boas lembranças.                                                            | 15 | 6,6   | 2,9           |
| 53 – Certeza de utilizar os medicamentos de maneira correta.                     | 15 | 6,5   | 3,2           |

Fonte: Autor, 2017

#### 4 DISCUSSÃO

O presente trabalho verificou maior frequência do sexo feminino entre os entrevistados. Para Schwambach (2007) a grande porcentagem de entrevistados do sexo feminino talvez possa ser atribuída pela maior disponibilidade para responder ao questionário, sendo estas as integrantes da família que se responsabilizam pelos cuidados com a saúde.

Com relação à faixa etária dos entrevistados 94% declararam ter idade entre 18 e 49 anos, e apenas 6% dos entrevistados estavam acima dos 60 anos.

No que se refere a opinião dos usuários em relação a facilidade de acesso foi obtido uma média de respostas de 9,8 e 9,6 relacionado a facilidade de acesso ao farmacêutico na drogaria relatam também quanto a explicação sobre como utilizar os medicamentos de maneira correta, mas em relação a prescrição de medicamentos obteve um resultado de 6,5 devido a falta de conhecimento a esse serviço prestado pelo farmacêutico, segundo EL RAJJ et al (2011), isso pode ser atribuído a falta de conhecimento em relação às atribuições do farmacêutico no que se refere à capacidade de responder perguntas relacionadas aos medicamentos.

Os entrevistados relatam também que não veem o Farmacêutico disponível em farmácias e drogarias, segundo (BRASIL, 2009), a presença dos farmacêuticos durante todo o horário de funcionamento do estabelecimento, nos termos da legislação vigente, pode alterar esta realidade.

De acordo com os resultados obtidos os participantes relatam ver o Profissional como que presta atendimento com respeito, carinho, acolhimento, bem como gratidão nos serviços prestados, apresentaram satisfação no atendimento. O estudo de Faria (2011) demonstrou que o bom atendimento também é um critério importante no atendimento.

Segundo os dados obtidos relacionados com a opinião dos participantes em relação a imagem do Profissional Farmacêutico foi verificado uma (média de 9,6) relacionada ao prestígio do profissional perante a sociedade pois apresenta respeito e proporciona qualidade de vida, e a menor média 6,5 em relação a certeza da utilização dos medicamentos corretamente, segundo SILVA et al (2008) que os farmacêuticos são os profissionais de saúde que mais tem contato direto com a população em geral, afirma ainda BASTOS & CAETANO (2010) que a atuação do farmacêutico se fundamenta em tais orientações no sentido de melhorar a qualidade do processo de utilização de medicamentos pela população.

Os entrevistados do presente trabalho descreveram que veem o farmacêutico como um profissional honesto (média 8,8), motivado (média 7,6), confiável (média 9,3), que sente orgulho pela sua profissão (média 8,6), tem boa vontade em ajudar as pessoas (média 8,9) e que está satisfeito com a profissão (8,8). Estes dados descrevem como um profissional que os entrevistados confiam e veem de uma forma que pode ajudar quando solicitado. De acordo com Correr et al (2004) o farmacêutico é o profissional mais acessível a população principalmente em um local em que o atendimento à saúde é precário.

Em relação com os resultados obtidos com a pesquisa os participantes relataram ter obtido informações satisfatórias quanto ao uso dos medicamentos no que refere dosagem, tempo de tratamento, cuidados que deveriam ter ao tomar a medicação e também conhecimento sobre a patologia que fez necessário o uso dos medicamentos. Segundo Dupré (2001), a profissão farmacêutica é muito importante para a saúde humana e para a sociedade, pois possui conhecimentos técnico-científicos sólidos é legalmente reconhecida, sugerem o reconhecimento e a valorização da profissão.

O profissional farmacêutico possui responsabilidade social junto à equipe de saúde, pois deve viabilizar o uso racional de medicamentos, minimizar os gastos com a saúde e

direcionar seu foco para a qualidade de vida da sociedade em geral (FRANCESCHET, 2003; IVAMA et al., 2002).

## 5 CONCLUSÃO

Durante a pesquisa foi possível verificar que os indivíduos entrevistados apresentaram reconhecimento sobre o farmacêutico em relação a confiança e o uso correto de medicamentos.

Os resultados permitiram verificar que população tem visto o farmacêutico como profissional que presta atendimento a saúde, fazendo parte da equipe multidisciplinar, visando o bem estar e a saúde física e psicossocial no pré e pós tratamento dos pacientes. Também destacaram que estes profissionais amenizam a dor ao tratar as patologias, preocupando-se sempre informar o pacientes sobre a necessidade do uso correto de seus medicamentos de forma a garantir a eficácia do tratamento da população.

A identidade é determinada por meio do estudo das análises externas. Dessa forma, a atuação da identidade de um serviço, produto ou profissão é primordial para a imagem positiva da sociedade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, A. L. C. A influência da identidade projetada na organização. 2005. Tese (Doutorado em Administração) – Centro de Pesquisas Administrativas, **Universidade Federal de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 2005.

BASTOS, C. R. G.; CAETANO, R. As Percepções dos Farmacêuticos nas Farmácias Comunitárias em uma Região do Estado do Rio de Janeiro. Revista Ciência & Saúde Coletiva, v.15 (Supl.3) p.3541-3540, 2010.

BERTOLLI FILHO, C. **História da Saúde Pública no Brasil**. 11. ed. São Paulo: Ática, 2008.

BORGES, F. P.; Satisfação no trabalho para farmacêuticos empregados em farmácias comerciais do município de Florianópolis, Santa Catarina – 2001. 2001. 132 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – **Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Catarina**, Florianópolis, 2002.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Resolução da diretoria Colegiada: RDC Nº 44, de 17 de agosto de 2009.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. Resolução nº. 417, de 29 de setembro de 2004. Aprova o Código de Ética da Profissão Farmacêutica. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 nov. 2004, Seção I. p. 306-307.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. Resolução nº. 585, de 29 de agosto de 2013. Aprova as atribuições clínicas do farmacêutico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 set. 2013, Seção I. p. 186.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. Resolução nº. 586, de 29 de agosto de 2013. Aprova as atribuições clínicas do farmacêutico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 set. 2013, Seção I. p. 136.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. Áreas de atuação da Profissão Farmacêutica. Disponível em: <[://portal.crfsp.org.br/index.php/noticias/4654-resolucao-5862013.html](http://portal.crfsp.org.br/index.php/noticias/4654-resolucao-5862013.html)>. Acesso em: 18 dez. 2016.

CORRER, C.J.; ROSSIGNOLI, P.; SOUZA, R.P.A.; PONTAROLO, R. Perfil de los farmacêuticos e indicadores de estructura y proceso en la farmácias de Curitiba – Brasil. *Seguim Farmacoter.*, v. 2, n. 1, p. 37- 45, 2004.

DALL PIZZOL et al. Análise dos estoques domiciliares de medicamentos essenciais do Sul do Brasil. *Acta Farmacêutica Bonaerense*, vol. 25, n. 4, p. 601-7, 2006.  
Disponível em: <<http://univates.br/revistas/index.php/cadped/article/viewFile/973/961>>  
Acesso em: 16 Nov. 2016.

DUPRÉ, D. The perception of image and status in the library profession. *Hermés: revue critique*, n. 8, 2001.

EDLER, F. C. *Boticas & Pharmácias: Uma história ilustrada da farmácia no Brasil*. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2006.

EL HAJJ, M. S.; SALEM, S.; MANSOOR, H. Public's attitudes towards community pharmacy in Qatar: a pilot study. *Patient Preference and Adherence*. v. 5, p.1-18, 2011.

FARINA, S. S.; ROMANO-LIEBER, N. S. Atenção farmacêutica em farmácias e drogarias: existe um processo de mudança? *Saúde soc.*, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 7-17. mar. 2009.

FRANCESCHET, I.: **Análise das atividades realizadas pelos farmacêuticos no serviço de farmácia pública no município de Florianópolis, SC - 2002. 2003.** 246 f. Dissertação (Mestre em Farmácia) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

GONÇALVES, M. A. S. **Sentir, pensar, agir: corporeidade e educação**. Campinas, SP: Papirus, 1994.

IBARRA, H. Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*, v. 44, n. 4, p. 764-791, 1999.

ITALIANI, F. **Marketing Farmacêutico**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006, 292 p.

IVAMA, A. M. et al. Atenção farmacêutica no Brasil: trilhando caminhos: Organização Pan Americana de Saúde, relatório 2001-2002. Brasília: **Organização Pan-Americana da Saúde, 2002.**

MENDES, R. L.; SOUKI, G. Q.; GRASSELLI, M. Professional Image in Marketing: an exploratory study about the functional dimension in Psychology. In: Academy of Marketing Annual Conference. Aberdeen, 2008.

PERETTA, M.D.; CICCIA, G.N. Reingeniería de la Práctica Farmacéutica. Buenos Aires: Editora Médica Panamericana, 1998. 226 p

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA.

Resolução

586/2013 <http://portal.crfsp.org.br/index.php/noticias/4654-resolucao-5862013.html>.

Disponível em: Acesso em: 18 dez. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA.

Resolução 585/2013. <<http://www.cff.org.br/userfiles/file/resolucoes/585.pdf>>

Disponível em: Acesso em: 18 dez. 2016.

ROBERTS, L. M. Changing faces: professional image construction in diverse organizations. In: Academy of Management Proceedings. **Academy of Management**, p.1-6, 2003.

SANTAELLA, L.; NOTH, J. **O que é a semiótica**. São Paulo: Brasiliense, 2001. 84 p.

SANTOS, M. R. Do boticário ao bioquímico: as transformações ocorridas com a profissão farmacêutica no Brasil. 1993. 175 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 1993.

SATURNINO, L. T. M., PERINI, E., LUZ, Z. P., MODENA, C. M. Farmacêutico: Um profissional em busca de sua identidade. Rio de Janeiro: **Rev. Bras. Farm.**, v.93, n.1, p. 10-16, 2012.

SILVA, V. S.; NEVES, J. O. S.; VITAL, J. O papel do farmacêutico comunitário no aconselhamento ao paciente. Boletim Farmacoterapêutica, v.13, n. 4 e 5, p. 1-6, 2008.

ZUBIOLI, A. **Ética Farmacêutica**. São Paulo: Editora Sobravime, 2004.