

PERCEPÇÃO DE CLIENTES SOBRE A IMPORTÂNCIA DO FARMACÊUTICO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: UM ESTUDO EM FARMÁCIA DO MUNICÍPIO DE LAGOA SALGADA/RN

PERCEPTION OF CUSTOMERS REGARDING THE IMPORTANCE OF THE PHARMACIST IN PUBLIC SERVICE: A STUDY IN A PHARMACY IN THE MUNICIPALITY OF LAGOA SALGADA/RN

PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LA IMPORTANCIA DEL FARMACÉUTICO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO: UN ESTUDIO EN UNA FARMACIA DEL MUNICIPIO DE LAGOA SALGADA/RN

Pedro Luiz do Nascimento¹
Fabia Julliana Jorge de Souza²

RESUMO: A ampliação do conceito de assistência farmacêutica no Brasil contribuiu para a transformação das farmácias em estabelecimentos de saúde, nos quais o farmacêutico desempenha função fundamental na promoção do uso racional de medicamentos e na orientação segura aos pacientes. Sua atuação vai além da dispensação, envolvendo atividades clínicas, educativas e preventivas. No entanto, ainda há uma percepção limitada por parte de alguns usuários, que associam o farmacêutico apenas à venda de medicamentos, o que pode favorecer práticas como a automedicação. Diante desse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos clientes sobre a atuação do farmacêutico no atendimento ao público em uma farmácia no município de Lagoa Salgada/RN, buscando compreender o nível de reconhecimento desse profissional e sua importância na assistência à saúde. Os resultados demonstraram que a maioria dos participantes reconhece a importância do farmacêutico, especialmente quanto às orientações relacionadas ao uso correto de medicamentos e à prevenção do uso inadequado. Observou-se também um elevado nível de confiança nas orientações fornecidas pelo profissional. Entretanto, os dados revelaram que parte dos entrevistados ainda possui uma visão limitada sobre as atribuições do farmacêutico, associando sua atuação apenas à venda de medicamentos, além de uma baixa frequência de procura por orientações farmacêuticas. Conclui-se que, embora a atuação do farmacêutico seja valorizada pela maior parte dos usuários, ainda são necessárias estratégias de conscientização, ações educativas e fortalecimento da assistência farmacêutica, visando ampliar o reconhecimento do profissional e promover maior aproximação com a população.

Palavras-chave: Assistência farmacêutica. Cuidado farmacêutico. Uso racional de medicamentos. Percepção dos clientes.

¹Discente, Farmácia - Universidade Potiguar - UnP.

²Docente, Farmácia - Universidade Potiguar - UnP.

ABSTRACT: The expansion of the concept of pharmaceutical assistance in Brazil has contributed to the transformation of pharmacies into healthcare establishments, where the pharmacist plays a fundamental role in promoting the rational use of medicines and providing safe patient guidance. Their role goes beyond dispensing, encompassing clinical, educational, and preventive activities. However, there is still a limited perception among some users, who associate pharmacists only with the sale of medicines, which may encourage practices such as self-medication. In this context, the present study aims to analyze customers' perceptions regarding the role of the pharmacist in public service in a pharmacy located in the municipality of Lagoa Salgada/RN, seeking to understand the level of recognition of this professional and their importance in healthcare assistance.

Keywords: Pharmaceutical assistance. Pharmaceutical care. Rational use of medicines. Customer perception.

RESUMEN: La ampliación del concepto de atención farmacéutica en Brasil ha contribuido a la transformación de las farmacias en establecimientos de salud, en los cuales el farmacéutico desempeña un papel fundamental en la promoción del uso racional de medicamentos y en la orientación segura a los pacientes. Su actuación va más allá de la dispensación de medicamentos, involucrando actividades clínicas, educativas y preventivas. Sin embargo, todavía existe una percepción limitada por parte de algunos usuarios, quienes asocian al farmacéutico únicamente con la venta de medicamentos, lo que puede favorecer prácticas como la automedicación. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar la percepción de los clientes sobre la actuación del farmacéutico en la atención al público en una farmacia del municipio de Lagoa Salgada/RN, buscando comprender el nivel de reconocimiento de este profesional y su importancia en la asistencia sanitaria. Los resultados demostraron que la mayoría de los participantes reconoce la importancia del farmacéutico, especialmente en relación con las orientaciones sobre el uso correcto de medicamentos y la prevención del uso inadecuado. También se observó un alto nivel de confianza en las orientaciones proporcionadas por el profesional. Sin embargo, los datos revelaron que parte de los encuestados todavía posee una visión limitada sobre las atribuciones del farmacéutico, asociando su actuación únicamente con la venta de medicamentos, además de una baja frecuencia en la búsqueda de orientación farmacéutica. Se concluye que, aunque la actuación del farmacéutico es valorada por la mayoría de los usuarios, aún son necesarias estrategias de concienciación, acciones educativas y el fortalecimiento de la atención farmacéutica, con el fin de ampliar el reconocimiento profesional y promover una mayor aproximación con la población.

Palabras clave: Asistencia farmacêutica. Atención farmacêutica. Uso racional de medicamentos. Percepción de los clientes.

INTRODUÇÃO

No Brasil, a ampliação do conceito de assistência farmacêutica contribuiu para a redefinição das farmácias, que passaram a ser reconhecidas como unidades de prestação de serviços de saúde (Dias *et al.*, 2024). Essa mudança está alinhada às políticas públicas que visam fortalecer o uso racional de medicamentos e ampliar o acesso da população a orientações seguras e qualificadas (Costa e Oliveira, 2022). Assim, a farmácia deixa de ser vista apenas como um

local de venda de produtos e passa a integrar a rede de atenção à saúde. A presença do farmacêutico nesse ambiente é fundamental pois garante a qualidade dos serviços prestados (Caixeta, 2025). Esse profissional é responsável por assegurar que os medicamentos sejam dispensados de forma correta, além de orientar os pacientes quanto ao uso adequado, possíveis efeitos adversos e interações medicamentosas (Dias et al., 2024). Deste modo, o farmacêutico atua diretamente na prevenção de problemas relacionados ao uso inadequado de medicamentos.

O farmacêutico, portanto, vai muito além da simples comercialização de produtos farmacêuticos (Silva, 2025). Ele envolve competências clínicas, técnicas e éticas que contribuem para a promoção da saúde e o bem-estar da população. A atuação desse profissional inclui atividades como acompanhamento farmacoterapêutico, educação em saúde e orientação individualizada ao paciente, o que reforça sua importância no cuidado integral.

O cuidado farmacêutico surge como um modelo de prática centrado no paciente, no qual o farmacêutico assume uma postura ativa na identificação, prevenção e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia (Freitas *et al.*, 2022). Essa abordagem contribui para melhores resultados clínicos e para a redução de riscos associados ao uso de medicamentos, evidenciando a relevância desse profissional no contexto da saúde pública. Apesar da importância reconhecida da atuação farmacêutica, ainda é comum que parte da população associe o farmacêutico apenas à venda de medicamentos (Silva, 2025). Essa percepção limitada pode comprometer o aproveitamento dos serviços oferecidos, uma vez que muitos clientes deixam de buscar orientação profissional adequada, optando por práticas como a automedicação.

A automedicação, por sua vez, constitui um problema significativo de saúde pública, podendo levar a consequências graves, como intoxicações, reações adversas e agravamento de doenças. Nesse cenário, o farmacêutico desempenha função essencial na orientação segura dos pacientes, contribuindo para a redução desses riscos e para a promoção do uso racional de medicamentos. Entretanto, a falta de conhecimento por parte dos clientes sobre as atribuições do farmacêutico ainda representa um desafio (Freitas *et al.*, 2022).

Adicionalmente, muitos pacientes não reconhecem a amplitude das funções do farmacêutico, o que limita a interação entre profissional e paciente, e reduz o potencial de contribuição do farmacêutico para a melhoria da saúde da população (Ramalho e Baiense, 2022). Compreender como esse profissional é visto pela população pode fornecer subsídios importantes para o aprimoramento das práticas farmacêuticas e para o desenvolvimento de estratégias de valorização da profissão.

Considerando o contexto nacional, o presente estudo realiza um recorte espacial em um município de pequeno porte - Lagoa Salgada, Rio Grande do Norte - permitindo compreender realidades específicas que muitas vezes não são contempladas em pesquisas de maior escala.

O objetivo da pesquisa é compreender como os clientes de farmácias percebem a atuação do farmacêutico no atendimento ao público. A pesquisa investigou se os usuários reconhecem o farmacêutico como profissional de saúde e quais tipos de orientações costumam receber durante o atendimento. Também buscou identificar quais dúvidas ou problemas de saúde são mais frequentemente levados pelos clientes ao farmacêutico.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa e caráter descritivo. O estudo foi realizado em uma farmácia localizada no município de Lagoa Salgada, RN. A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de questionários anônimos a clientes que frequentam o estabelecimento.

Os participantes foram selecionados aleatoriamente, sendo incluídos indivíduos maiores de 18 anos que aceitaram participar voluntariamente da pesquisa. O questionário foi composto por 10 perguntas fechadas, abordando a percepção dos clientes quanto ao atendimento farmacêutico, confiança no profissional e importância de sua atuação.

Os dados obtidos foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, com categorização das respostas em temas relevantes. Foram respeitados os princípios éticos da pesquisa, garantindo anonimato e confidencialidade dos participantes. O estudo foi dispensado de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa, conforme as normativas vigentes.

RESULTADOS

Por meio do questionário aplicado aos clientes da farmácia foi possível compreender de forma mais aprofundada a percepção do público em relação à atuação do farmacêutico no atendimento. A partir das respostas coletadas, foi possível identificar padrões de comportamento, níveis de conhecimento e o grau de valorização atribuído a esse profissional no contexto da farmácia comunitária.

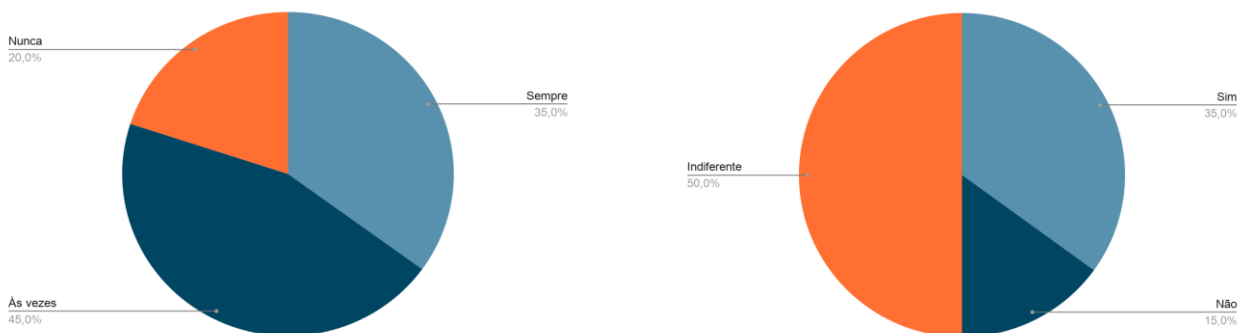
Os dados foram organizados e analisados com base em frequências percentuais, possibilitando uma visualização clara das tendências predominantes entre os participantes, conforme o Quadro 1 e Figura 1.

Quadro 1 - Questionário base da pesquisa.

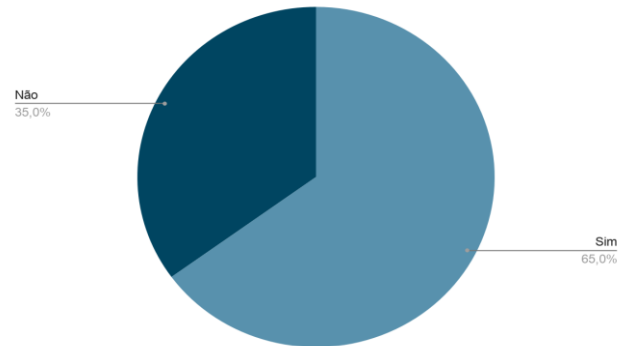
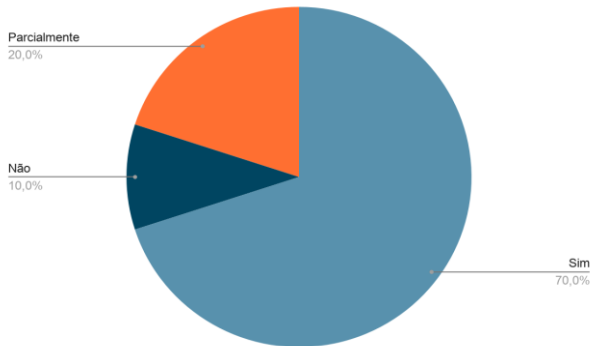
Perguntas	Respostas
Você costuma pedir orientação ao farmacêutico ao comprar medicamentos?	Sempre - 35% Às vezes - 45% Nunca - 20%
Você considera importante a presença do farmacêutico na farmácia?	Sim - 35% Não - 15% Indiferente - 50%
Você confia nas orientações fornecidas pelo farmacêutico?	Sim - 70% Não - 10% Parcialmente - 20%
O farmacêutico já ajudou você a entender como usar um medicamento corretamente?	Sim - 65% Não - 35%
Você acredita que o farmacêutico é responsável apenas pela venda de medicamentos?	Sim - 40% Não - 60%
Com que frequência você procura o farmacêutico para tirar dúvidas sobre saúde?	Sempre - 10% Às vezes - 20% Nunca - 70%
Você já recebeu orientação sobre efeitos colaterais de medicamentos por um farmacêutico?	Sim - 55% Não - 45%
Você considera o atendimento do farmacêutico importante para evitar o uso incorreto de medicamentos?	Sim - 80% Não - 5% Não sabe - 15%
Você já deixou de tomar um medicamento após orientação do farmacêutico?	Sim - 30% Não - 70%
Como você avalia o atendimento do farmacêutico na farmácia?	Excelente - 30% Bom - 45% Regular - 20% Ruim - 5%

Fonte: Autoria própria (2026).

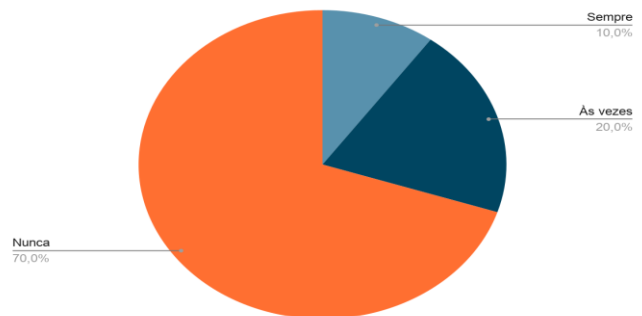
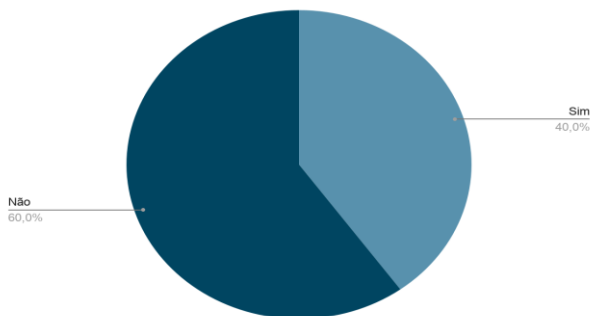
Figura 1 – (A): Você costuma pedir orientação ao farmacêutico ao comprar medicamentos? **(B):** Você considera importante a presença do farmacêutico na farmácia?



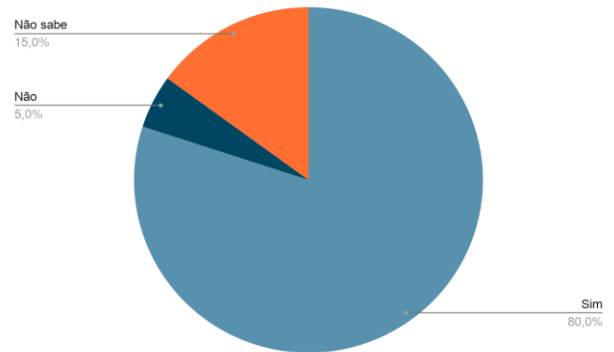
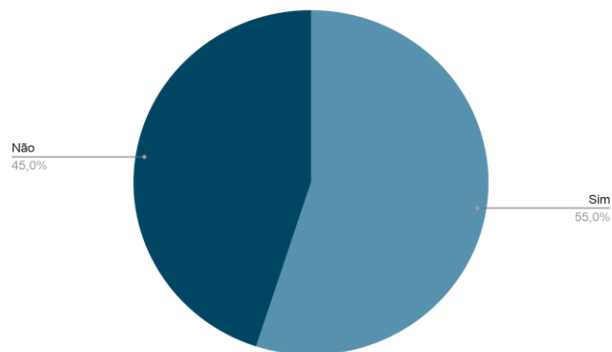
(C): Você confia nas orientações fornecidas pelo farmacêutico? **(D):** O farmacêutico já ajudou você a entender como usar um medicamento corretamente?



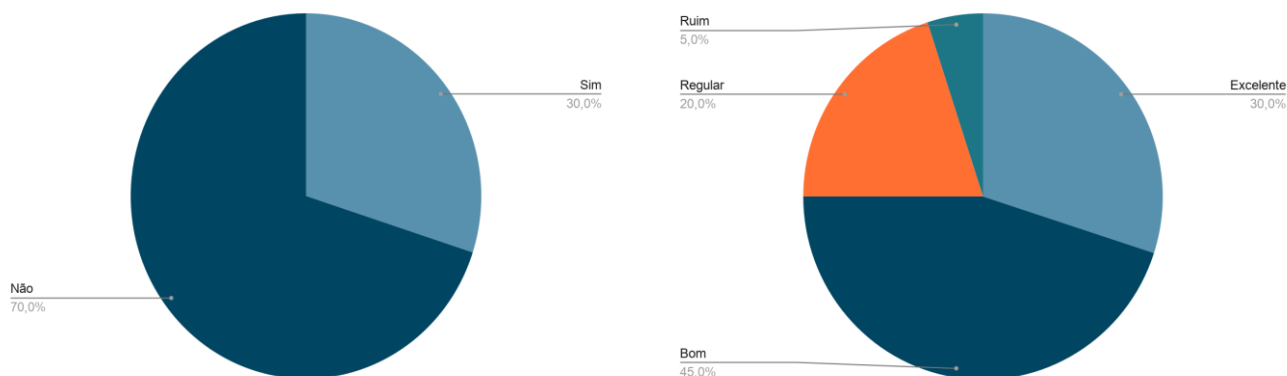
(D): Você acredita que o farmacêutico é responsável apenas pela venda de medicamentos? **(E):** Com que frequência você procura o farmacêutico para tirar dúvidas sobre saúde?



(F): Você já recebeu orientações sobre efeitos colaterais de medicamentos por um farmacêutico? **(G):** Você considera o atendimento do farmacêutico importante para evitar o uso incorreto de medicamentos?



(H): Você já deixou de tomar um medicamento após orientação do farmacêutico? **(I):** Como você avalia o atendimento do farmacêutico na farmácia?



DISCUSSÃO

Os resultados evidenciam que a maioria dos participantes reconhece a importância do farmacêutico no ambiente da farmácia, especialmente no que se refere à orientação sobre o uso correto de medicamentos. Todavia, a alta porcentagem de respostas positivas demonstra a confiança nas orientações repassadas por esses profissionais.

Por meio da pergunta 1, revelou que 35% dos participantes afirmaram sempre solicitar orientação ao farmacêutico no momento da compra de medicamentos, enquanto 45% relataram fazê-lo apenas às vezes e 20% nunca buscam esse tipo de atendimento. Embora haja uma parcela significativa da população que reconhece a importância da orientação profissional, ainda existe um grupo considerável que não utiliza esse recurso de forma regular, o que pode comprometer o uso seguro de medicamentos, aumentando o risco de automedicação, interações medicamentosas, uso inadequado de doses e, conseqüentemente, possíveis efeitos adversos e falhas terapêutica (Dias et al., 2025).

No que se refere à presença do farmacêutico na farmácia, 35% dos entrevistados consideram esse profissional essencial, enquanto 50% se mostraram indiferentes e 15% afirmaram não considerar sua presença importante. Esse dado demonstra uma percepção mista acerca das atribuições do farmacêutico, reforçando o baixo conhecimento da importância do profissional no contexto da assistência à saúde. Além disso, 70% dos participantes afirmaram confiar nas orientações fornecidas, enquanto 20% confiam parcialmente e 10% não confiam, evidenciando que, embora a confiança seja predominante, ainda há espaço para fortalecimento

dessa relação, por meio de estratégias como a melhoria na comunicação farmacêutico-paciente, maior humanização no atendimento e ações educativas que reforcem o papel do farmacêutico na promoção do uso racional de medicamentos (Batista; Coimbra, 2025).

Quando questionados sobre experiências práticas, 65% dos participantes relataram que o farmacêutico já os ajudou a compreender melhor o uso de medicamentos, enquanto 35% afirmaram não ter recebido esse tipo de orientação. Da mesma forma, 55% disseram já ter sido orientados sobre possíveis efeitos colaterais, enquanto 45% nunca receberam esse tipo de informação. Esses dados demonstram que o farmacêutico exerce funções educativas relevantes, porém ainda não alcança todos os usuários de maneira efetiva.

Em relação à percepção das atribuições do farmacêutico, 60% dos entrevistados reconheceram que o profissional não se limita à venda de medicamentos, enquanto 40% ainda acreditam que essa é sua principal função. Esse resultado evidencia a persistência de uma visão limitada sobre as atribuições do farmacêutico, o que pode impactar diretamente na forma como os clientes utilizam os serviços oferecidos na farmácia.

Em relação a frequência com que os clientes procuram o farmacêutico para tirar dúvidas, também apresentou resultados expressivos em que 10% afirmaram sempre buscar orientação, 20% o fazem ocasionalmente e 70% nunca recorrem a esse profissional. Esse cenário reforça a necessidade de estratégias que incentivem uma maior aproximação entre farmacêutico e paciente como realização de ações educativas em saúde, como palestras, campanhas de prevenção e orientações sobre o uso racional de medicamentos, permitindo que a população reconheça o farmacêutico (Ferreira; Onofre; Teixeira, 2022), promovendo uma atuação mais ativa no cuidado à saúde.

Outro dado relevante refere-se ao impacto direto da orientação farmacêutica na conduta dos usuários, visto que 30% dos participantes afirmaram já ter deixado de utilizar um medicamento após orientação do farmacêutico, enquanto 70% nunca passaram por essa situação. Esse resultado demonstra que a atuação do farmacêutico pode influenciar decisões importantes relacionadas ao uso de medicamentos, contribuindo para a segurança do paciente.

Além disso, 80% dos entrevistados consideram o atendimento do farmacêutico importante para evitar o uso incorreto de medicamentos, enquanto 15% não souberam opinar e 5% não consideram essa atuação relevante. Esse dado reforça a percepção positiva sobre a atuação do farmacêutico na prevenção do uso incorreto de medicamentos, especialmente no que diz respeito à promoção do uso racional de medicamentos.

Por fim, a avaliação geral do atendimento farmacêutico mostrou-se bastante positiva, com 30% dos participantes classificando-o como excelente, 45% como bom, 20% como regular e apenas 5% como ruim. Esses resultados indicam um nível satisfatório de aceitação dos serviços prestados, embora apontem também para a necessidade de melhorias contínuas, como a necessidade de capacitações periódicas para os farmacêuticos, com enfoque em comunicação interpessoal, humanização do atendimento e atualização técnico-científica sobre medicamentos e terapias (Martins *et al.*, 2026).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma, os resultados demonstraram que, apesar da valorização da presença do farmacêutico, ainda existem limitações quanto à frequência de interação entre farmacêutico e usuário, o que pode impactar diretamente na efetividade da assistência prestada. Observou-se também que parte dos participantes ainda possui uma visão restrita sobre as atribuições do farmacêutico, associando sua atuação predominantemente à dispensação de medicamentos. Essa percepção reduzida pode contribuir para a baixa procura por orientações profissionais, favorecendo práticas inadequadas, como a automedicação. Nesse sentido, torna-se necessário ampliar o conhecimento da população acerca das funções clínicas e educativas desempenhadas por esse profissional.

Além disso, o estudo reforça a importância da atenção farmacêutica como estratégia essencial para a promoção do uso racional de medicamentos e para a prevenção de problemas relacionados à farmacoterapia. A atuação mais ativa do farmacêutico no atendimento ao público, com orientações claras e acessíveis, contribui significativamente para a melhoria dos resultados em saúde e para o fortalecimento do vínculo com os pacientes.

Por fim, destaca-se a necessidade de investimentos em ações educativas, capacitação profissional e valorização da assistência farmacêutica, tanto no setor público quanto no privado. Sugere-se que pesquisas futuras ampliem o número de participantes e explorem diferentes contextos regionais, a fim de aprofundar a compreensão sobre a percepção dos usuários e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços farmacêuticos.

REFERÊNCIAS

SILVA, Adriana Faustino Alves. A gestão de drogaria e a atuação do farmacêutico: um estudo de caso em uma unidade de rede de varejo farmacêutico. 2025. Trabalho de Conclusão de Curso

(Graduação em Farmácia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2025.

FREITAS, Crystyanne de Sousa; SALES, Clarisse Andrade; OLIVEIRA, Camila Martins; SOUZA, Marcos Felipe Rodrigues de; MELO, Renato Bruno Cavalcante de; SENA, Luann Wendel Pereira de; MELLO, Amanda Gabryelle Nunes Cardoso. A importância do farmacêutico a partir da RDC Nº 44, de 17 de agosto de 2009, em farmácias e drogarias: uma revisão integrativa. *Research, Society And Development*, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 1-10, 23 jan. 2022. *Research, Society and Development*. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i2.25650>.

BATISTA, Regilane Araújo; COIMBRA, Marcus Vinícius da Silva. Estratégias de intervenção clínica na promoção do uso racional de medicamentos. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, São Paulo, v. 8, n. 18, p. e082065, 2025. DOI: 10.55892/jrg.v8i18.2065.

CAIXETA, Warlei. A IMPORTANCIA DO PROFISSIONAL FARMACÊUTICO DE DROGARIA NOS CONHECIMENTOS DAS ANALISES CLÍNICAS. *Rcmos - Revista Científica Multidisciplinar O Saber*, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 1-12, 21 jun. 2024. Editora Aluz. <http://dx.doi.org/10.51473/rcmos.v1i1.2024.538>.

COSTA, Monize Evelin Araujo; OLIVEIRA, Joelma Coelho Pina de. A importância da atenção farmacêutica no uso racional de medicamentos. *Saúde & Ciência em Ação – Revista Acadêmica do Instituto de Ciências da Saúde*, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 109–130, 2022.

DIAS, Gustavo Tavares; SILVA NETO, José Agostinho Castro da; EDUARDO, Anna Maly Leão e Neves; LIMA, Axell Donelli Leopoldino. A importância da atenção farmacêutica na dispensação de medicamentos em drogarias. In: *Perspectivas integradas em saúde, bem-estar e qualidade de vida 3*. [S. l.]: Atena Editora, 2024. Cap. 4, p. 36–43. DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.104132424104>.

DIAS, Maria da Conceição Soares; ALVARES, Alice da Cunha Moraes; BENTO, Andréa Pecce; ARAÚJO, Marinalda Mendes de. Interações medicamentosas: a atuação do farmacêutico na segurança do paciente. **Repositório de TCC da FALOG**, 2025, p. 1-14.

MARTINS, Erick de Oliveira et al. Atividades de extensão universitária em farmácia: promoção da saúde e formação acadêmica. In: *Anais da UNIEVANGÉLICA (Universidade Evangélica de Goiás)*, v. 6, 2025.

RAMALHO, Pablo Tenório Alonso; BAIENSE, Alex Sandro Rodrigues. ATUAÇÃO FARMACÊUTICA NAS DROGARIAS. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, [S.L.], v. 8, n. 4, p. 1427-1437, 30 abr. 2022. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*. <http://dx.doi.org/10.51891/rease.v8i4.5144>.