



Pesquisa de satisfação do consumidor com as farmácias e drogarias de Juiz de Fora



JUSTIFICATIVA

Nos últimos anos vem sendo perceptível, ao andar pelas ruas de Juiz de Fora, a abertura de farmácias e drogarias. O crescente número de farmácias na cidade foi tema de reportagem no Jornal Tribuna de Minas, no ano de 2018, quando o quantitativo de unidades já chamava a atenção no município, com o total à época de 239 estabelecimentos.

Segundo dados do Conselho Federal de Farmácia, a média Nacional Brasileira é de uma farmácia para cada 2.700 habitantes. Em 2018 Juiz de Fora possuía uma farmácia e drogaria para cada 2.361 pessoas, número superior ao recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que indica a existência de um equipamento para cada oito mil habitantes.

No ano de 2021, conforme dados da Supervisão de Informações Cadastrais de Atividades Econômicas da Secretaria de Fazenda, da Prefeitura de Juiz de Fora, o município possui 51 farmácias, 270 drogarias/perfumarias e 01 farmácia especial, com o total de 322 unidades. Segundo dados do IBGE, no ano de 2020 Juiz de Fora contava com o total de 573.285 habitantes. Desta forma a cidade possui 01 farmácia ou drogaria/perfumaria para cada aproximadamente 1.780 habitantes.

Dados do Conselho Regional de Farmácias do Estado de Minas Gerais revelam que Juiz de Fora possui 604 farmacêuticos devidamente regularizados, aproximadamente 01 farmacêutico para cada 934 habitantes. Portanto, é possível concluir que há número suficiente de farmacêuticos para todos os estabelecimentos.

Segundo dados da Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias Abrafarma, desde 2017 vem havendo a expansão física das redes em todo o país, tendo uma ampliação de 8% no ano de 2020. No ano de 2021, Juiz de Fora apresentou um crescimento de 35% do número de farmácias e drogarias/perfumarias se comparado ao número de farmácias e drogarias existentes no ano de 2018. Percentual muito superior ao crescimento Nacional. Sendo assim, o crescente número de estabelecimentos gera a necessidade de verificação, junto aos consumidores, acerca de sua satisfação com os serviços prestados. Entendemos ser importante ouvir as principais demandas dos consumidores para orientar os estabelecimentos e assim garantir o direito ao bom e justo atendimento aos consumidores, uma vez que quantidade nem sempre significa qualidade.

Público Alvo: Consumidores das farmácias e drogarias de Juiz de Fora

Objetivos

- Mensurar a média de satisfação ou insatisfação dos consumidores que buscam pelo atendimento das farmácias e drogarias/perfumarias de Juiz de Fora;
- Produção de material educativo a partir das temáticas que se fizerem mais frequentes nas respostas dos consumidores;
- Observar a condição de funcionamento dos estabelecimentos;
- Verificar descumprimento de oferta e preço diferenciado dos divulgados;
- Identificar práticas abusivas;
- Identificar dificuldades dos consumidores com a aquisição de medicamentos do Programa Farmácia Popular;
- Divulgação dos resultados das pesquisas, para consumidores e para as farmácias, drogarias/perfumarias, visando ampliar a qualidade dos serviços prestados nestes segmentos.

Metodologia

- Visando tornar as respostas mais ágeis e de rápida marcação, nas questões voltadas para a verificação da satisfação dos consumidores, foi atribuído valor 1 para muito insatisfeito, 2 para insatisfeito, 3 para neutro, 4 para satisfeito e 5 para muito satisfeito;
- Para as questões com respostas livres foram somadas as respostas aproximadas para fazer o levantamento dos dados mais comuns;
- O questionário foi elaborado buscando atender a algumas categorias para futura análise do material, entre elas: perfil do consumidor, atendimento, organização e transparência dos estabelecimentos e sugestões dos consumidores;
- A análise do material foi feita a partir de cada categoria de perguntas buscando identificar as necessidades de melhoria nos serviços prestados, registro das opiniões dos consumidores, nível de satisfação ou insatisfação e ideias para melhoria dos serviços;
- A pesquisa foi aplicada em formato online, via Google Formulários.

PERÍODO DA COLETA DE DADOS ONLINE - setembro de 2021

O QUE PENSA O CONSUMIDOR



A Pesquisa de Satisfação do Consumidor com as farmácias e drogarias, da cidade de Juiz de Fora, revelou que mulheres adultas são as consumidoras mais frequentes, com renda entre um e dois salários mínimos, com preferência pelo atendimento presencial.



Os consumidores chamam a atenção para a necessidade de melhor organização do atendimento, bem como destacam a necessidade de investimento na capacitação de atendentes e farmacêuticos quanto à importância de melhor esclarecer os consumidores acerca dos possíveis efeitos adversos que os medicamentos podem causar.



Uma constatação preocupante, embora tenha sido apresentada por somente 5% dos respondentes, se refere ao fato de o consumidor já ter encontrado produto vencido nos estabelecimentos.



A variação de preços também foi destaque nas respostas dos participantes.

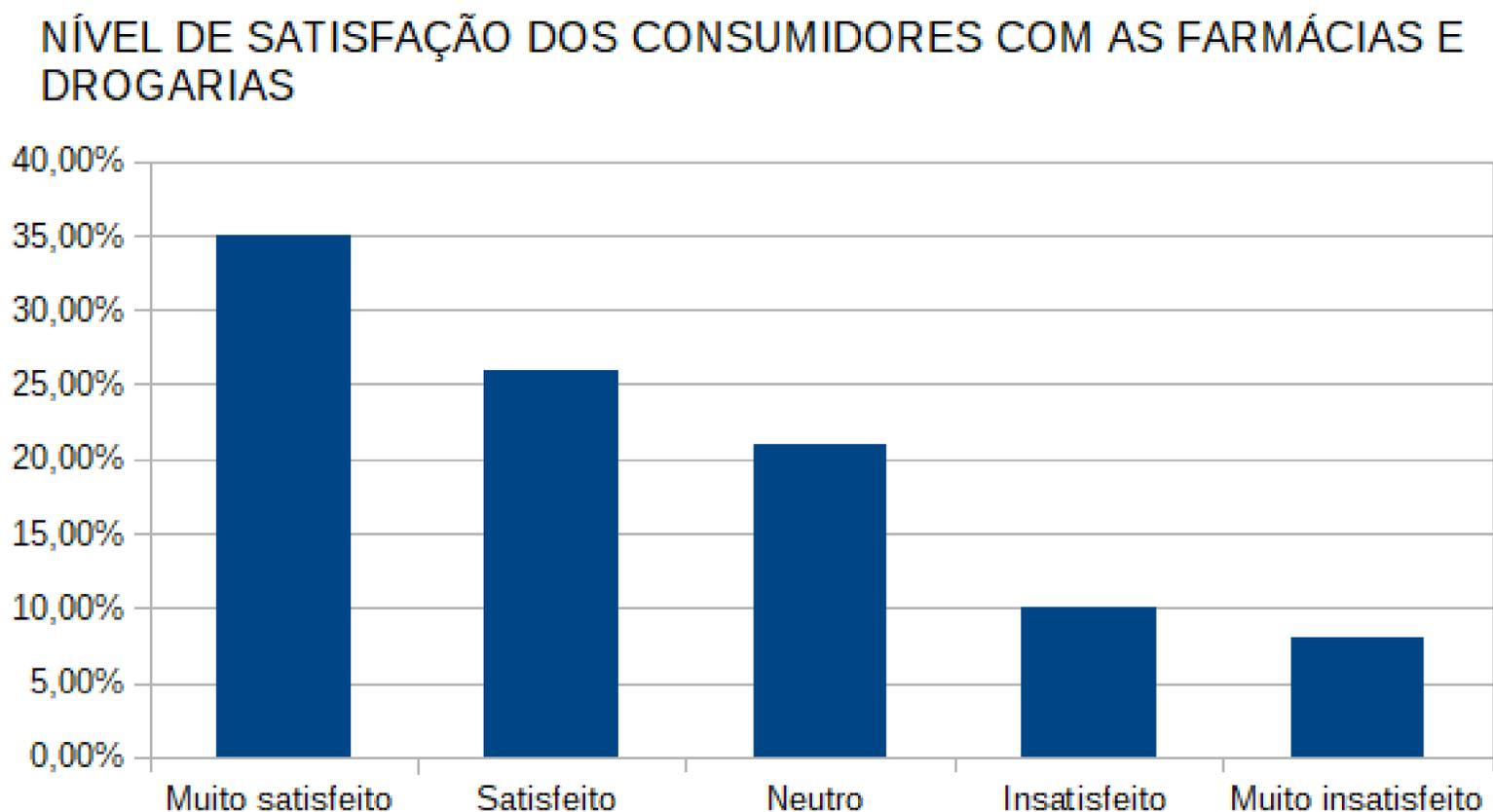


Os consumidores declararam não estarem informados sobre as razões pelas quais a farmácia solicita o CPF no momento da compra.



Os participantes da pesquisa não declararam dificuldades com a aquisição de medicamentos do Programa Farmácia Popular.

Média de satisfação ou insatisfação dos consumidores que buscam pelo atendimento das farmácias e drogarias/perfumarias de Juiz de Fora



AS 10 FARMÁCIAS / DROGARIAS, DA CIDADE DE JUIZ DE FORA, QUE OS PARTICIPANTES DA PESQUISA, CONSIDERAM QUE PRESTAM UM SERVIÇO DE QUALIDADE

NOME	Nº INDICAÇÕES
Drogaria Souza	50
Drogasil	43
Araújo	21
Pacheco	20
Drogaria da Estação	14
Central Genérica	13
Drogaria do Moysés	11
Drogaria Pague Menos	10
Drogaria Rui Barbosa	5
Drogaria Santo Antônio	5



NO COMPARATIVO, ENTRE AS FARMÁCIAS DA CIDADE DE JUIZ DE FORA, O CONSUMIDOR OBSERVA COM FREQUÊNCIA ALGUNS PONTOS QUE MERECEM MUITA ATENÇÃO



Frequência na falta de medicamentos da Farmácia Popular



Frequente a oferta de produtos com promessa de potencializar a eficácia dos medicamentos que o consumidor já faz uso



Frequente o descumprimento da oferta e preço diferente do divulgado



Frequente a falta de medicamentos de uso contínuo.



SUGESTÕES PARA QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS FARMÁCIAS DE JUIZ DE FORA SEJAM MELHOR OFERTADOS

NECESSIDADE DOS CONSUMIDORES

- Realizar pesquisas de satisfação dos clientes;
- Mais funcionários para que o farmacêutico possa dar uma atenção mais completa, sem ter que fazer o serviço de caixa e de gerente como acontece em várias redes;
- Mais atenção dos atendentes às necessidades que apresentadas pelo consumidor;
- Maior informação aos clientes sobre o modo de uso, os possíveis efeitos colaterais e as contraindicações dos medicamentos fornecidos;
- Mais ética e discrição por parte dos atendentes;
- Que o farmacêutico se apresente e se coloque disponível para esclarecer dúvidas;
- Trabalharem com funcionários e prestadores de serviços mais atenciosos e capacitados no atendimento;
- Ouvir mais o cliente antes de "empurrar" produtos.

PREÇOS

- Todos os atendentes trabalharem com os mesmos descontos, há diferença muito grande de um atendimento para outro. Consumidor precisa aguardar o atendimento da pessoa que sempre oferece um melhor desconto;
- Indicar sempre o remédio mais em conta;
- Preços dos produtos devem estar mais claros e especificados nas prateleiras;
- Programa de descontos;
- Política de bom atendimento com preço justo e concorrência gerando melhores condições comerciais;
- Disponibilizar pelo menos um tipo de cada medicamento a preço reduzido;
- A mudança de preço é constante, as vezes no mesmo dia;
- Divulgação de ofertas em remédios mais caros.



SUGESTÕES PARA QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS FARMÁCIAS DE JUIZ DE FORA SEJAM MELHOR OFERTADOS

TRANSPARÊNCIA

- Maior transparência em relação a necessidade de dados cadastrais;
- Clareza nos preços e respeitar o preço que está cadastrado;
- Tabela de preços de medicamentos mais utilizados visível;
- Melhor transparência na divulgação dos preços promocionais;
- Diminuir o "empurrômetro" de medicamentos;
- Parar de oferecer vitaminas desnecessárias e caras;
- As farmácias deveriam parar de pedir documentos para vender os produtos.

SERVIÇOS

- Ofertar mais serviços como aplicação de injetáveis;
- Aumentar número de atendentes;
- Mais disposição de funcionários, visando a agilidade do atendimento;
- Mais organização no atendimento;
- Treinamentos para os funcionários;
- Mais atendentes nos caixas;
- Entrega grátis;
- Diminuir as filas;
- Vendas por Whatsapp com entrega;
- Ampliar o horário de atendimento sobretudo nos bairros;
- Organização das filas e prioridade de atendimento aos idosos;
- Melhor oferta de diversidade de laboratórios para o mesmo produto e produtos naturais.



SUGESTÕES PARA QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS FARMÁCIAS DE JUIZ DE FORA SEJAM MELHOR OFERTADOS

SERVIÇOS

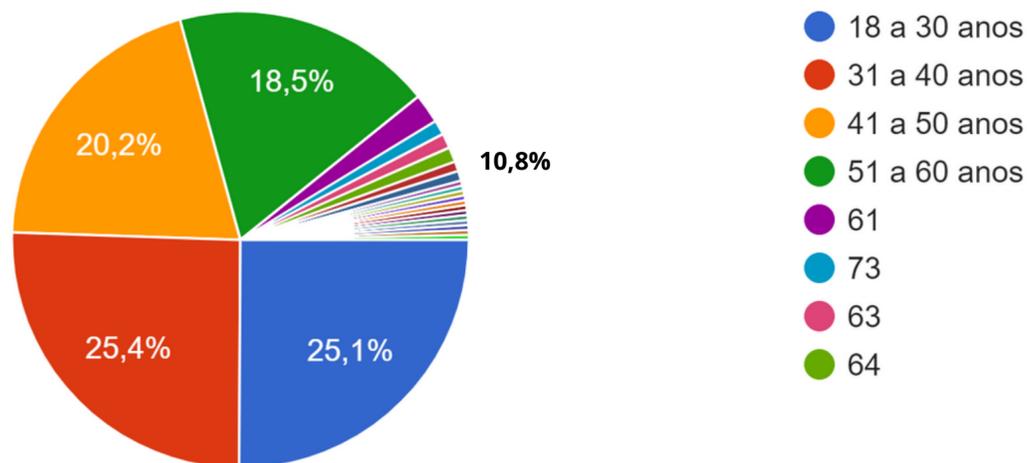
- Investir em algum tipo de contrapartida aos clientes que são fiéis e estão sempre comprando na mesma farmácia;
- Aferição gratuita a pessoas que adquirem os medicamentos para tratamento de doenças crônicas como hipertensão e diabetes;
- Não ficar em cima dos consumidores quando entram nas lojas. Os atendentes estão mais preocupados em dar o cartão com seu código de comissão que atender bem;
- Que o farmacêutico responsável esteja devidamente identificado. Da forma como é, ele acaba se misturando aos atendentes. Talvez fosse bom um uniforme de cor diferente para todos os farmacêuticos e em todas as farmácias. Assim todos saberiam quem é atendente e quem é o responsável;
- Que os profissionais que atendem pelo Whatsapp sejam treinados para serem educados com o cliente e que se identifiquem no ato do atendimento.

ABASTECIMENTO

- Disponibilidade de medicamentos controlados em maior escala nas farmácias de Juiz de Fora, muitas não ofertam certos medicamentos, fazendo o consumidor se deslocar para o centro para comprar e os preços são muito caros.

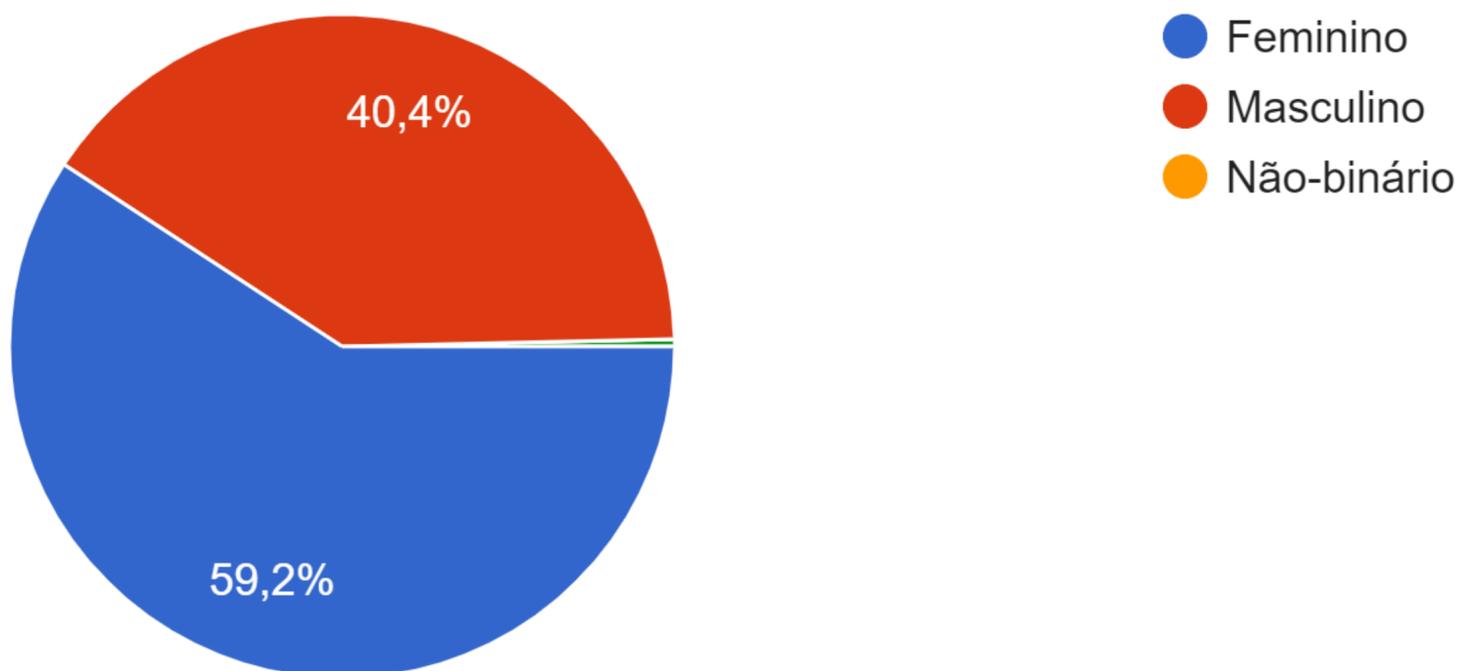
RESULTADOS OBTIDOS

FAIXA ETÁRIA



- A maioria dos respondentes da pesquisa está na faixa etária entre 31 a 40 anos e 18 a 30 anos. No entanto, chama a atenção o número de participantes acima do 60 anos, no total foram 69 pessoas nesta faixa etária.

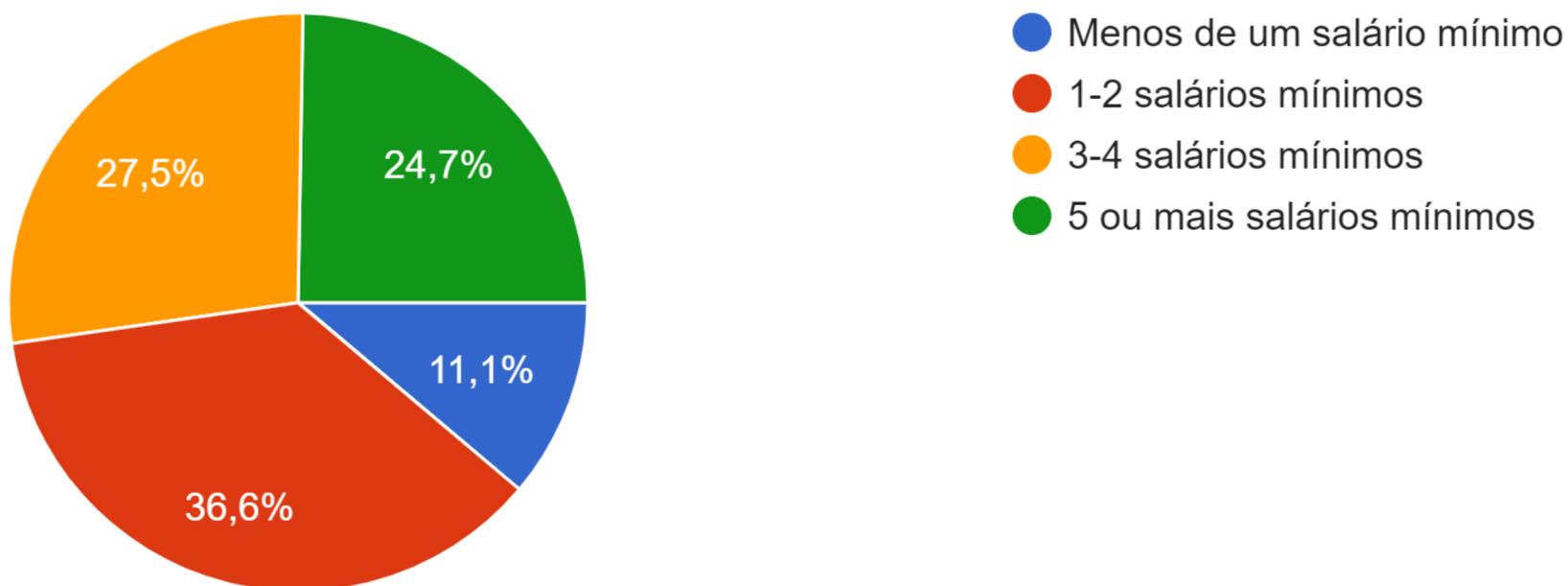
SEXO



- A maioria dos respondentes da pesquisa se declarou do sexo feminino. Somente uma pessoa utilizou a opção outros, mas deve ser somado ao total de masculinos. A opção não binário não teve nenhuma marcação.

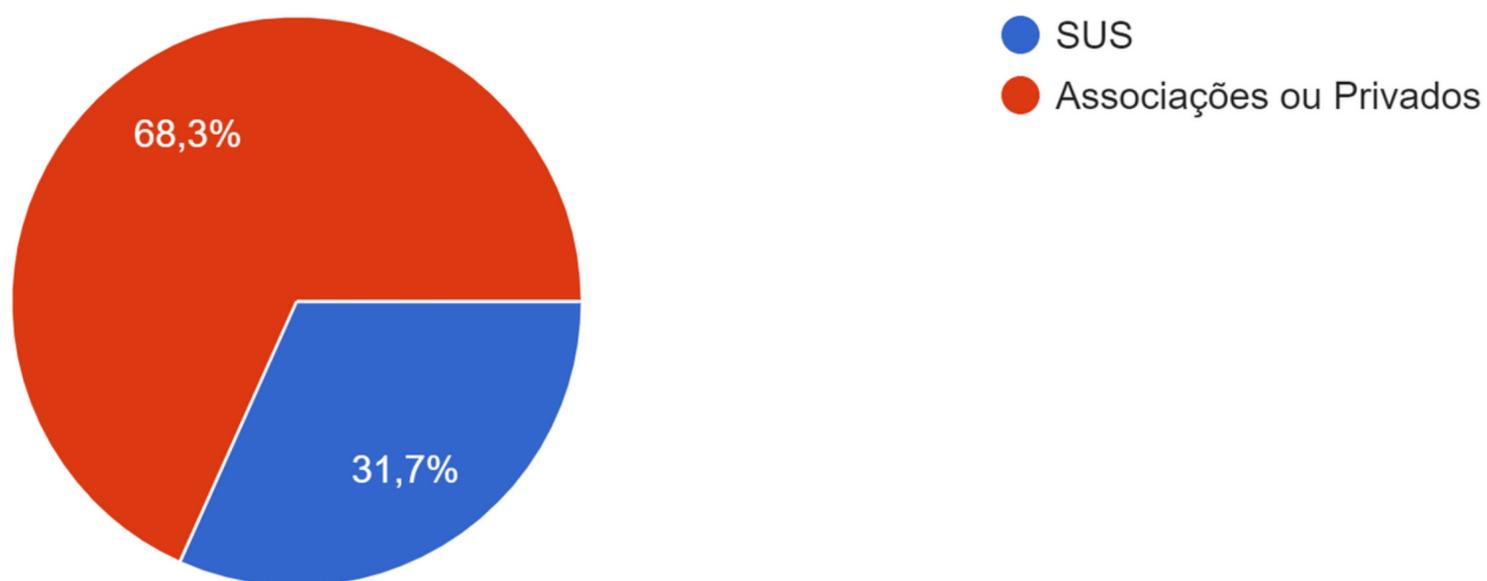
RESULTADOS OBTIDOS

RENDA MENSAL APROXIMADA



- A maioria dos respondentes da pesquisa declarou ter renda aproximada de 1 a 2 salários mínimos.

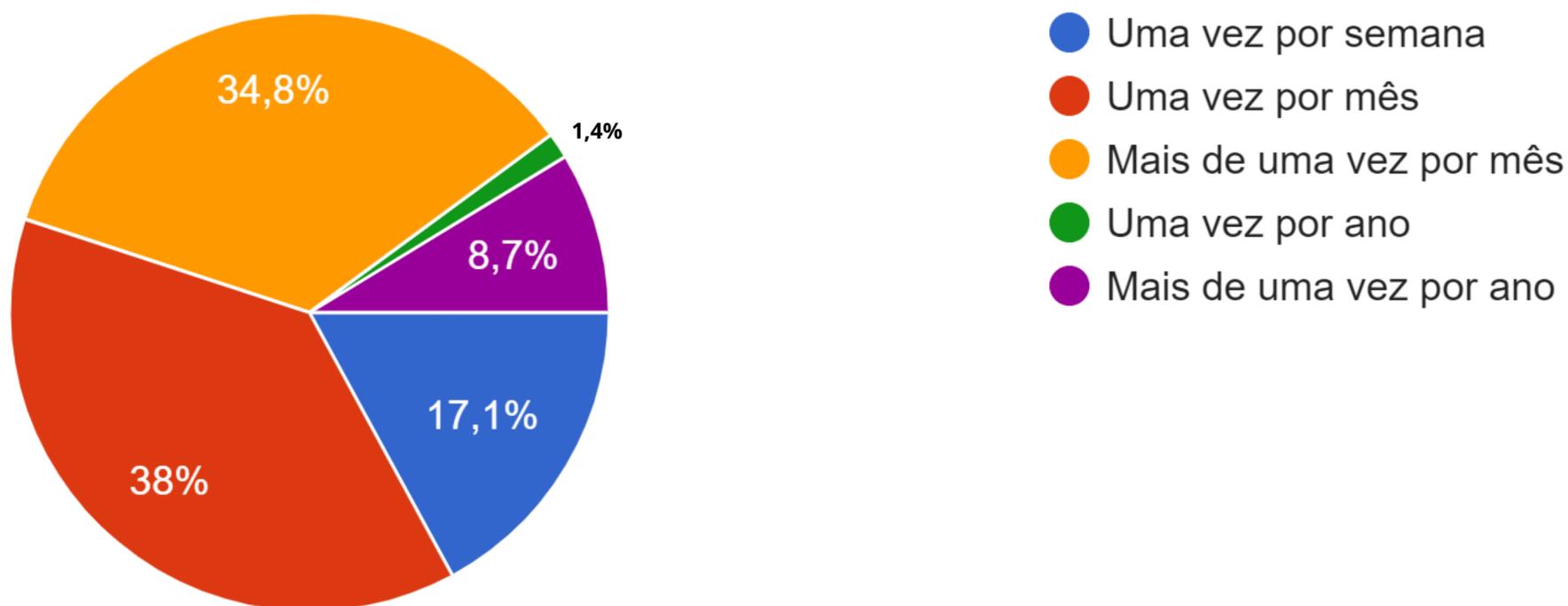
SISTEMA DE SAÚDE QUE UTILIZA



- Destaque para o número de pessoas que declararam fazer parte de associações ou planos de saúde privados, total de 68,3% dos participantes da pesquisa.

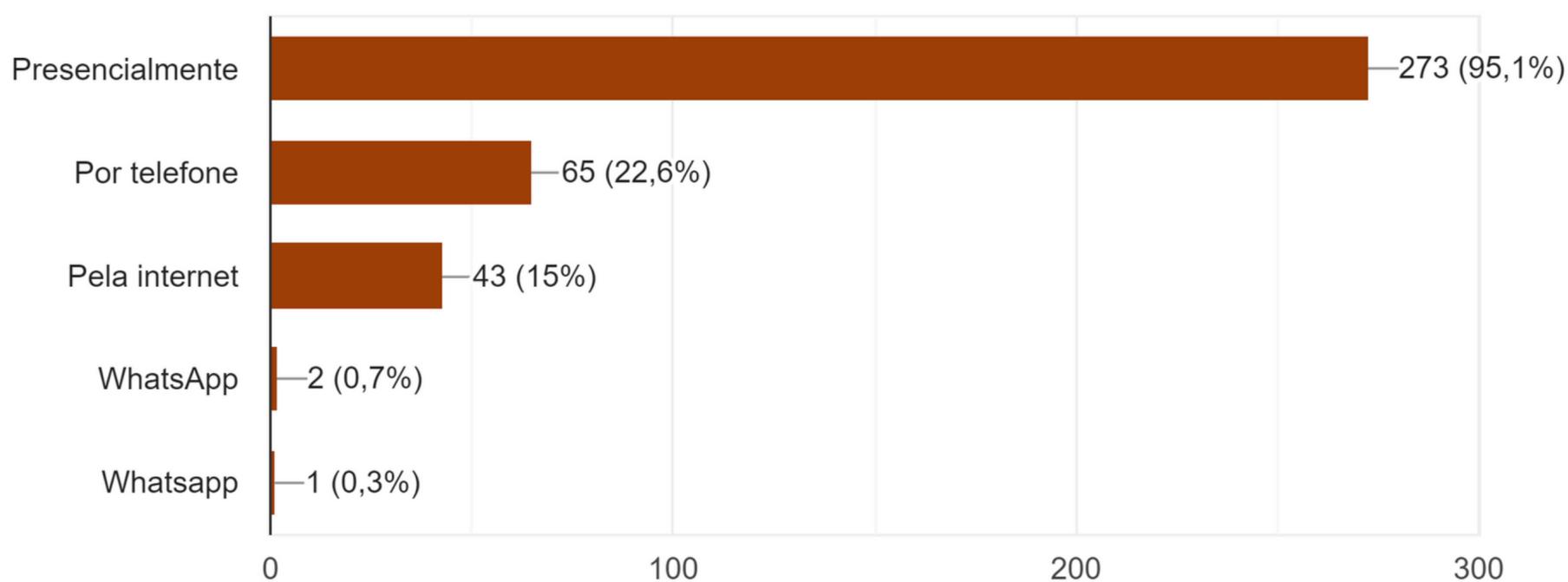
RESULTADOS OBTIDOS

REGULARIDADE DE USO DOS SERVIÇOS DE FARMÁCIAS



- Os dados revelaram que os entrevistados, em média, utilizam os serviços das farmácias, pelo menos, uma vez no mês, sendo o somatório entre os que disseram frequentar uma vez ao mês e os que relataram mais de uma vez ao mês ser de 72,8%.

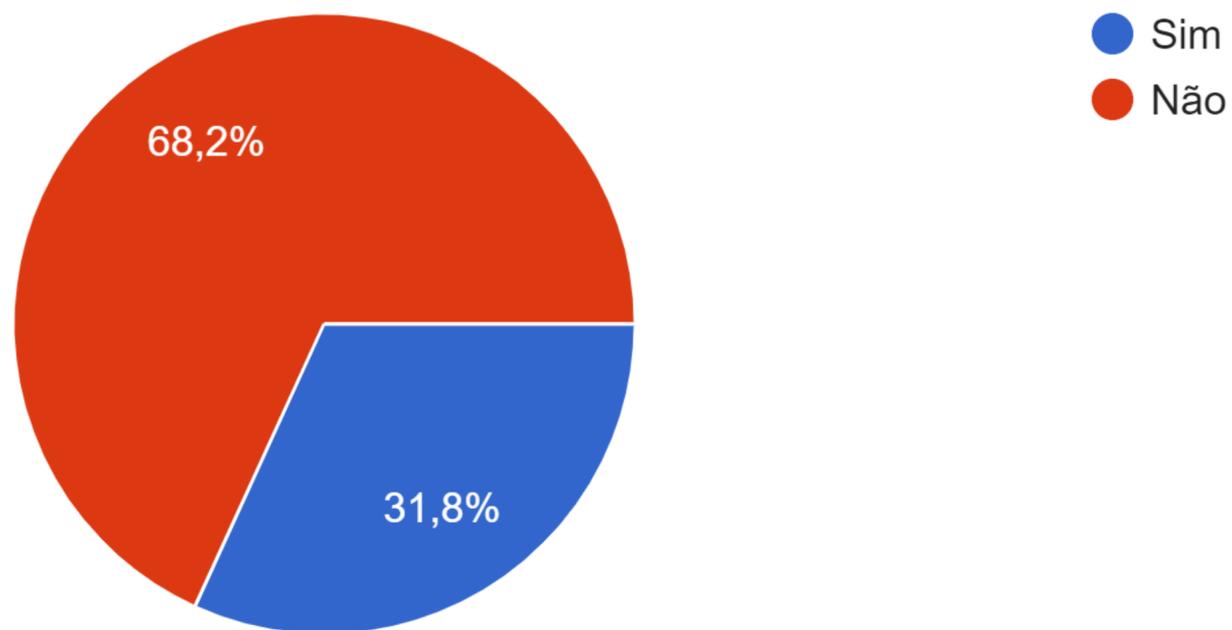
Meios pelos quais o consumidor costuma fazer compras em farmácia



- Os dados revelam que a opção por ir até os estabelecimentos é a opção mais recorrente entre as pessoas pesquisadas.

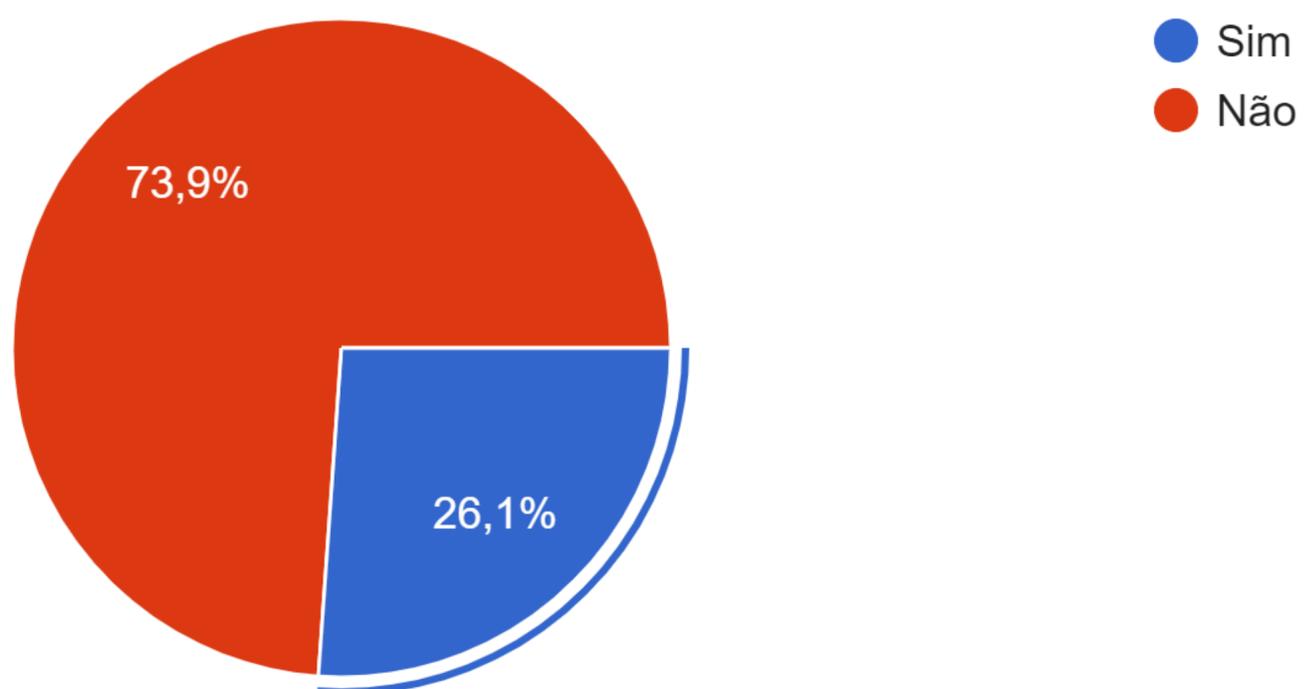
RESULTADOS OBTIDOS

USO DE MEDICAMENTOS QUE PODEM SER ADQUIRIDOS PELO PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO GOVERNO FEDERAL



- A maioria dos entrevistados não utiliza medicamentos que podem ser adquiridos pelo Programa de Farmácia Popular do Governo Federal.

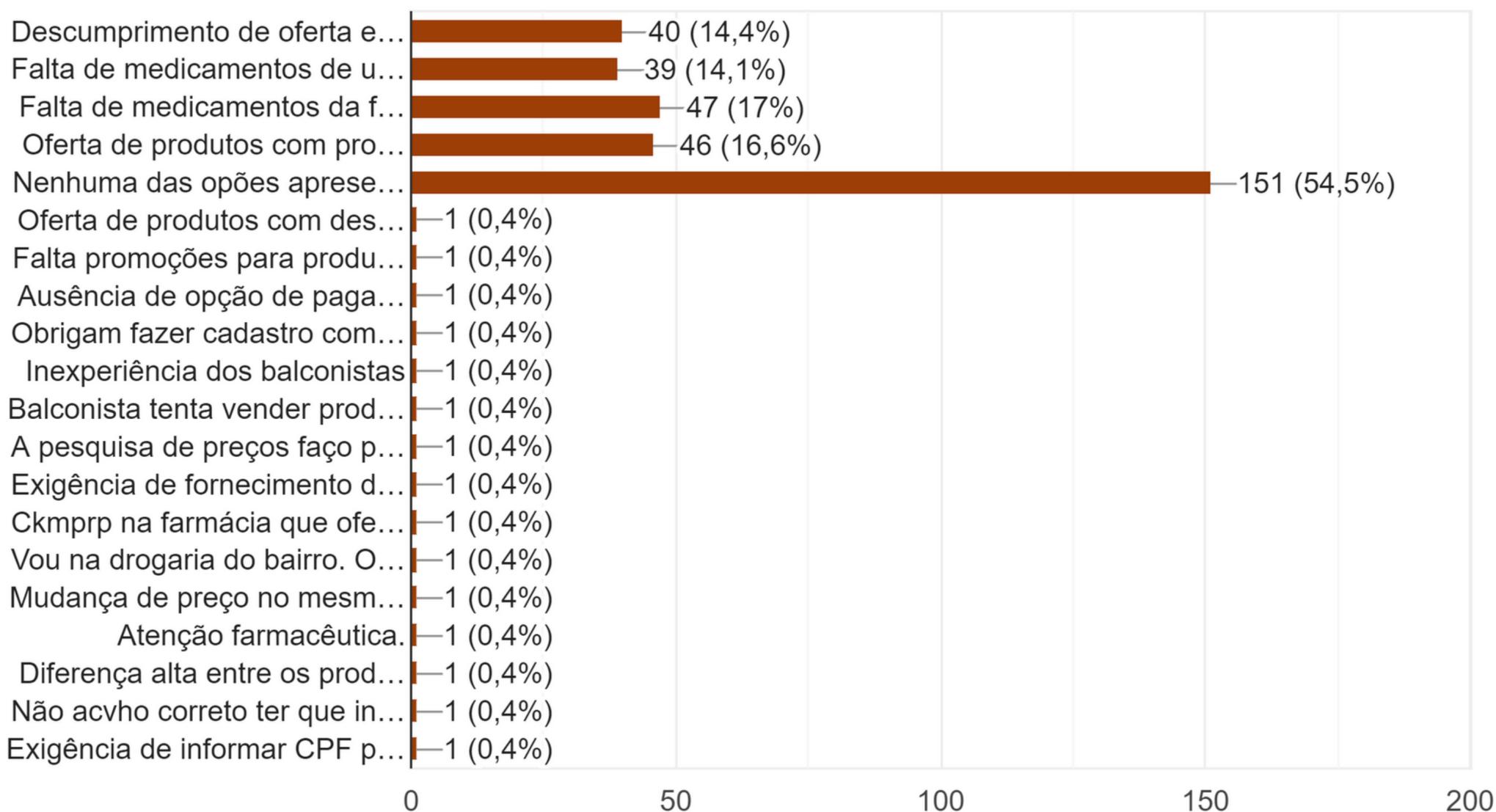
DIFICULDADE NA AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS QUE PODEM SER ADQUIRIDOS PELO PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO GOVERNO FEDERAL



- Dos respondentes que declararam fazer uso de medicamentos do Programa Farmácia Popular 73,9% alegaram não ter dificuldade para a aquisição dos produtos.

RESULTADOS OBTIDOS

AO FAZER COMPATIVO, NAS FARMÁCIAS DA CIDADE DE JUIZ DE FORA, O CONSUMIDOR OBSERVA COM FREQUÊNCIA:



*Os textos apresentados acima estão em conformidade ao escrito pelo consumidor na pesquisa.

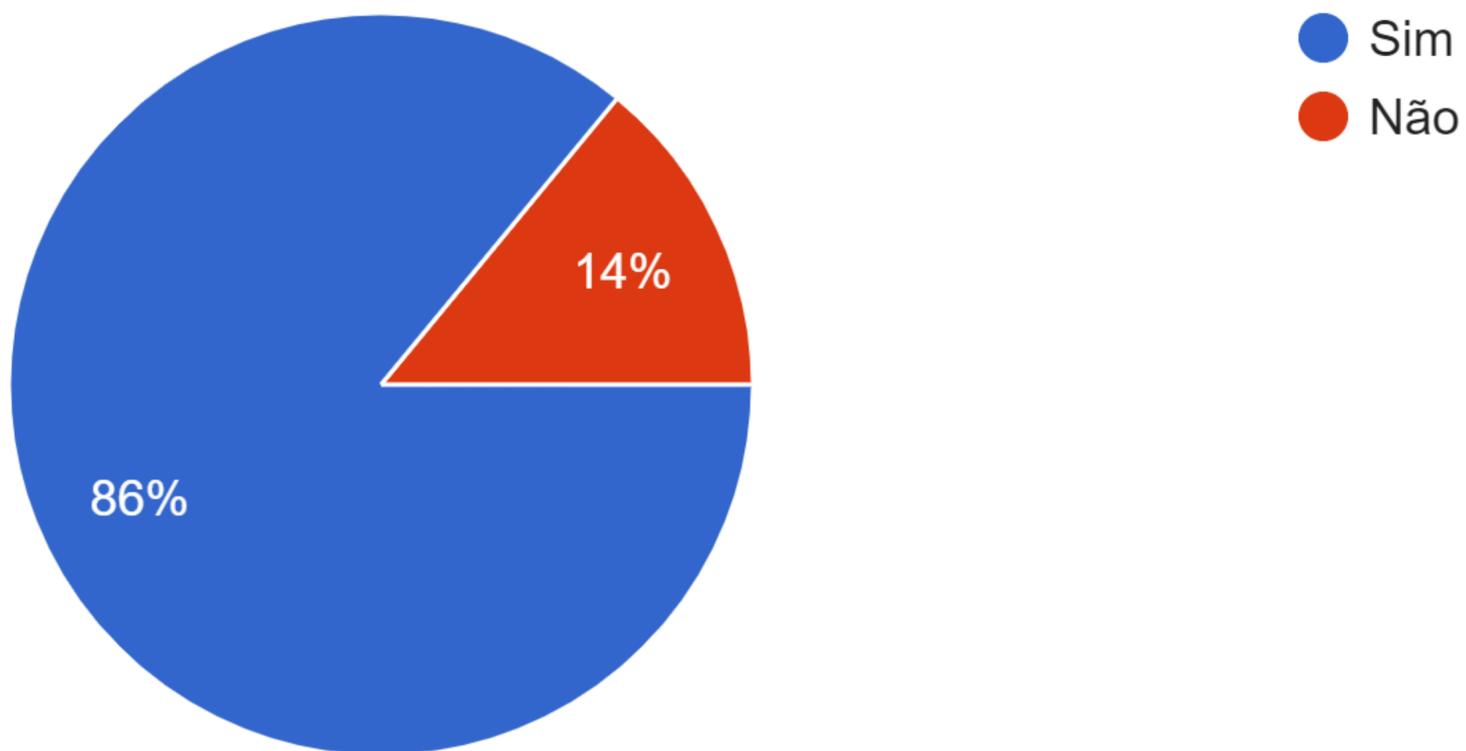
- 17% apresentaram a frequência na falta de medicamentos da Farmácia Popular;
- 16,6% disseram ser frequente a oferta de produtos com promessa de potencializar a eficácia dos medicamentos que já faz usos;
- 14,4% destacaram ser frequente o descumprimento da oferta e preço diferente do divulgado;
- 14,1% disseram ser frequente a falta de medicamentos de uso contínuo.

O consumidores também chamaram a atenção para:

- Oferta de produtos com descontos mirabolantes, por exemplo, remédio de 359,00 por 27,00;
- Falta promoções para produtos de higiene e cuidados dos bebês;
- Ausência de opção de pagamento de medicamento com desconto com base em cadastro no laboratório;
- Obrigam fazer cadastro com CPF para conseguir descontos;
- Inexperiência dos balconistas;
- Balconista tenta vender produtos de laboratórios os quais devem ser mais vantajosos para a farmácia;
- Exigência de informar CPF para continuar com descontos, sendo que o produto estava com placa de oferta sem mencionar isso.

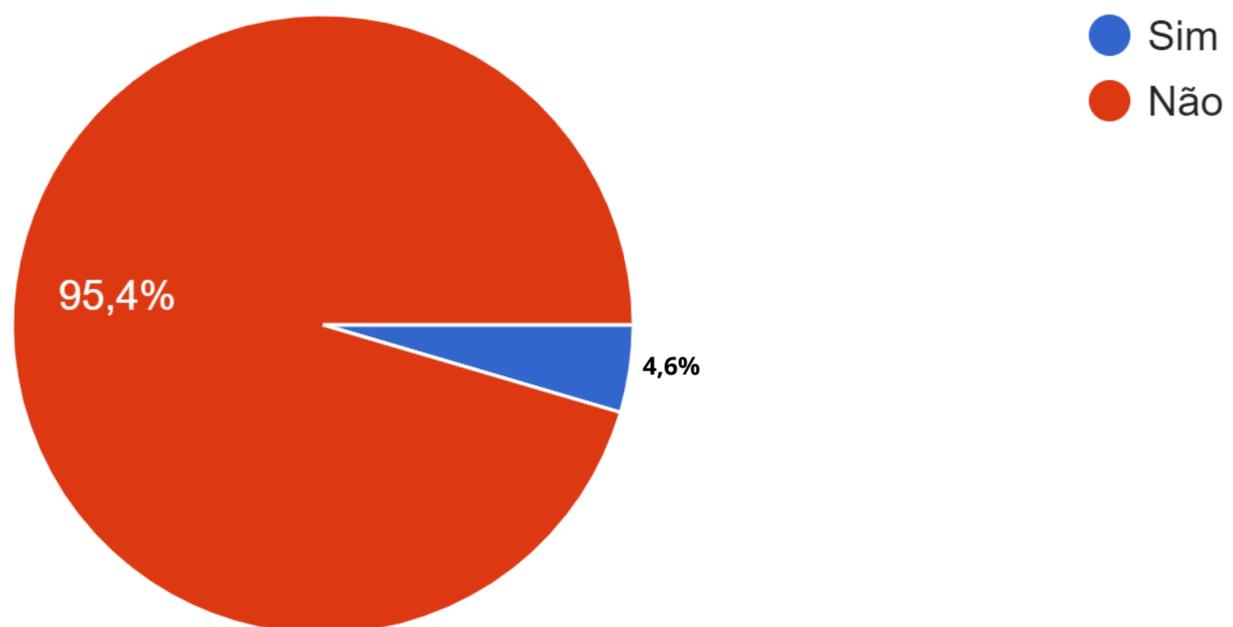
RESULTADOS OBTIDOS

PRESENÇA E ASSISTÊNCIA PROFISSIONAL ESPECIALIZADA PARA AUXILIAR NA COMPRA DE MEDICAMENTOS



- 86% dos participantes da pesquisa declararam haver a presença e assistência profissional especializada para auxiliar na compra de medicamentos.

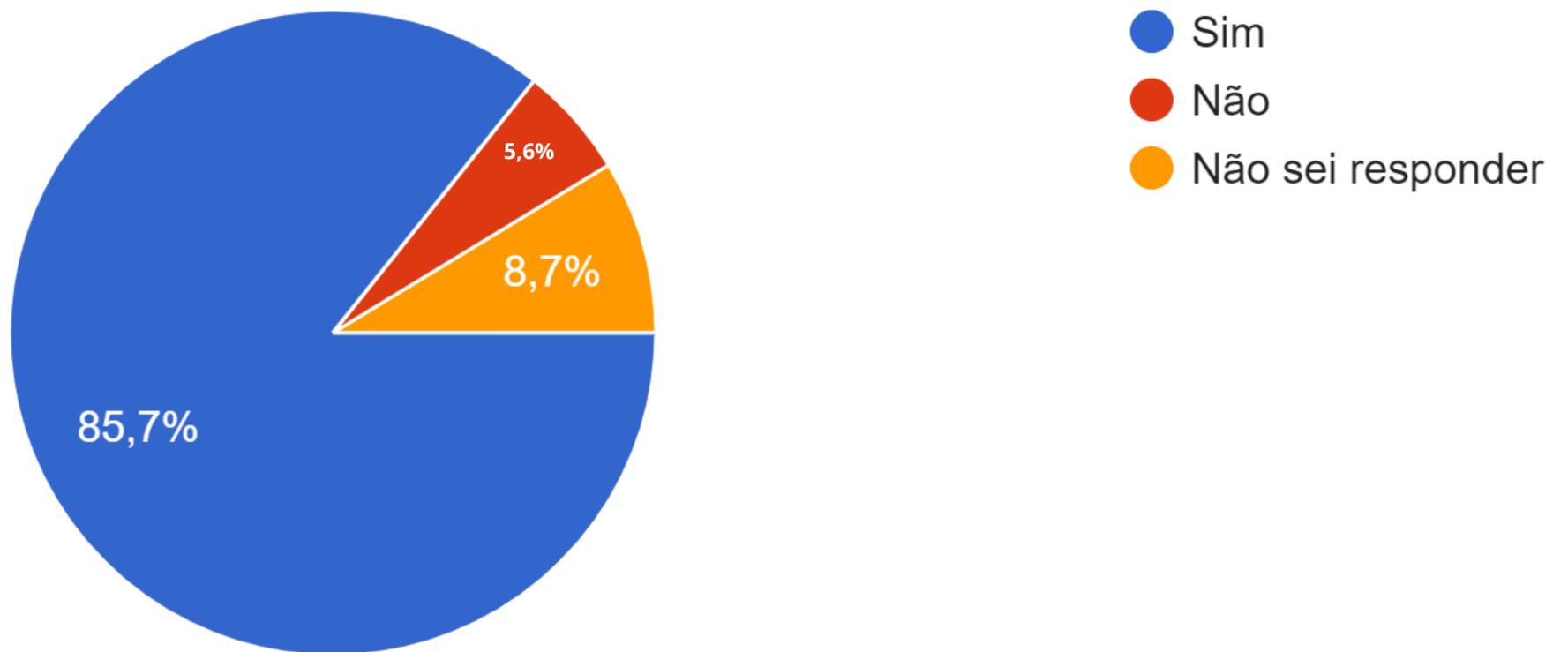
IDENTIFICOU PRODUTOS COM A VALIDADE VENCIDA



- Importante destacar a existência de 5% dos respondentes ter encontrado produto vencido.

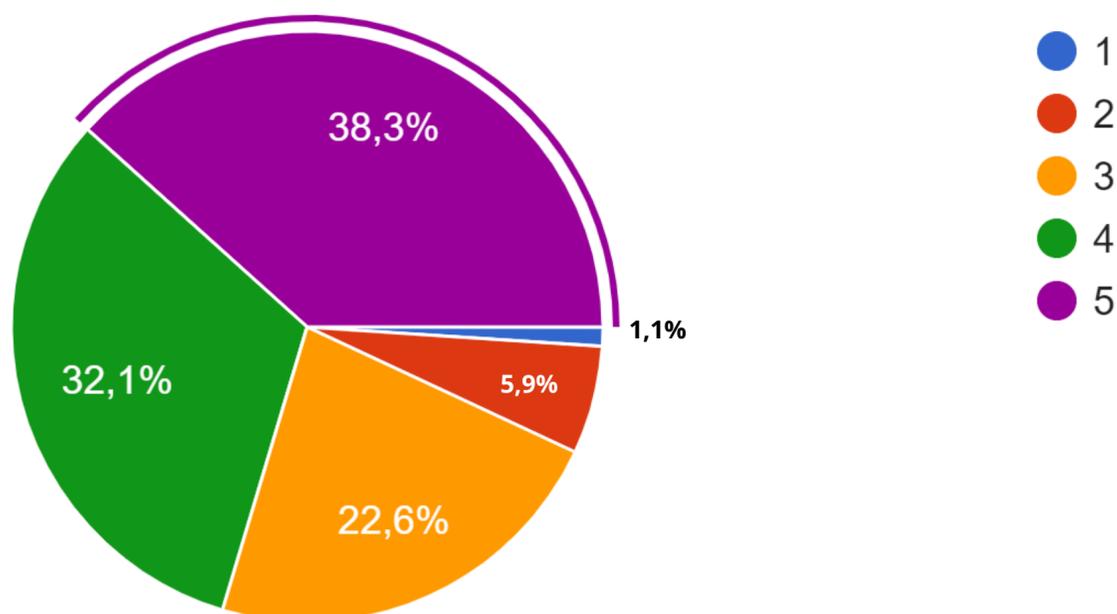
RESULTADOS OBTIDOS

PERCEPÇÃO DE VARIAÇÃO DE PREÇO DE UMA FARMÁCIA PARA OUTRA NA CIDADE DE JUIZ DE FORA.



- 85,7% dos participantes da pesquisa declararam haver variação de preço de uma farmácia para outra na cidade de Juiz de Fora.

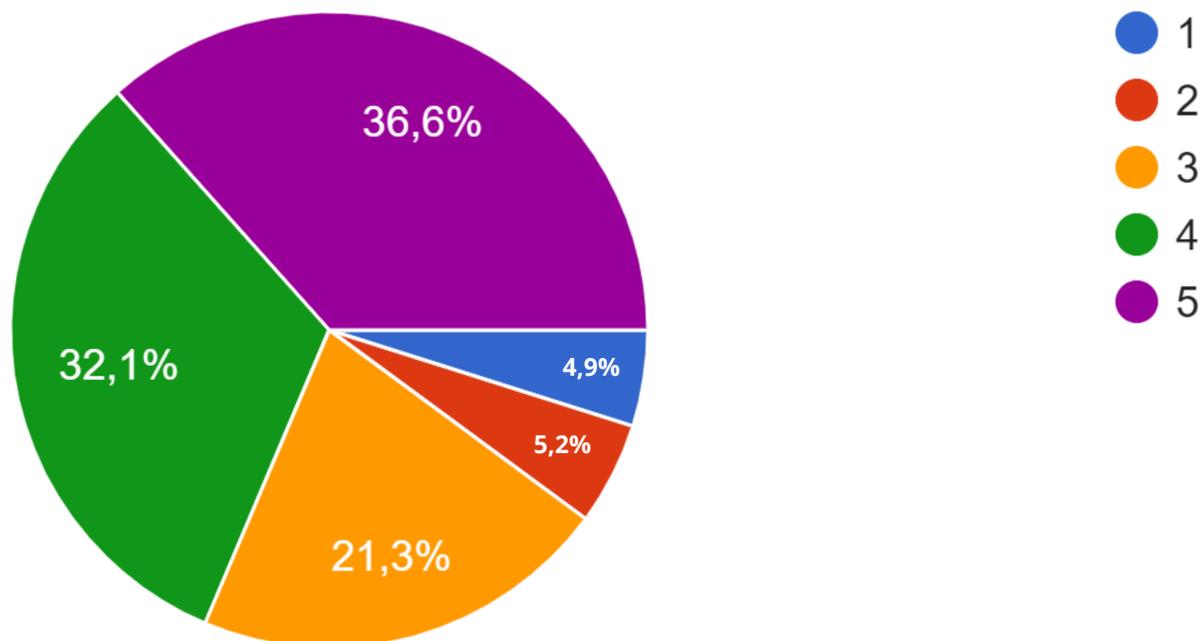
NOTA PARA O ATENDIMENTO FEITO PELOS ATENDENTES EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- De uma forma geral os consumidores estão satisfeitos com os atendentes.

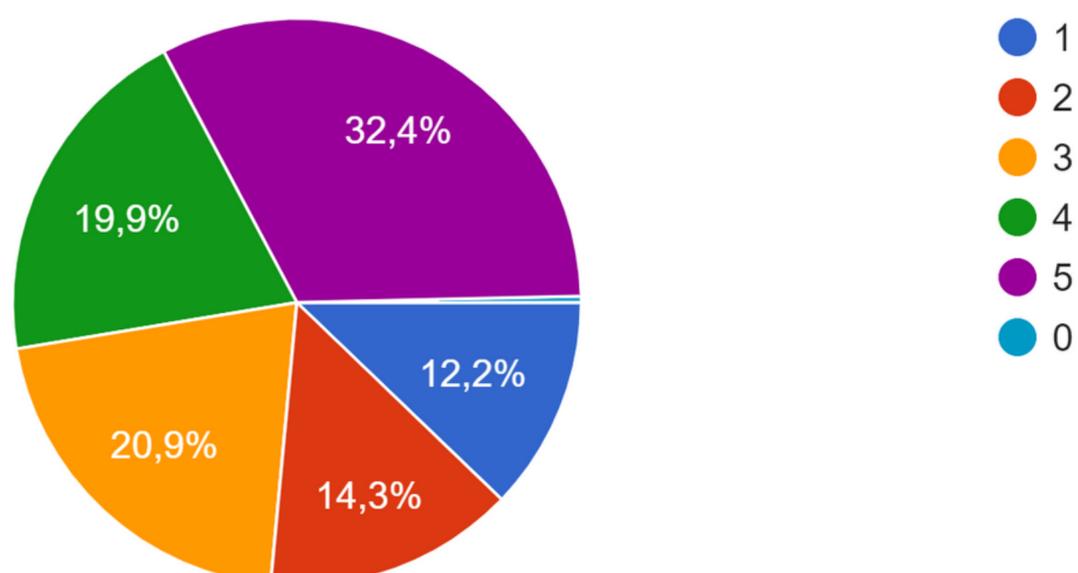
RESULTADOS OBTIDOS

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DOS FARMACÊUTICOS, PERCEPÇÃO EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



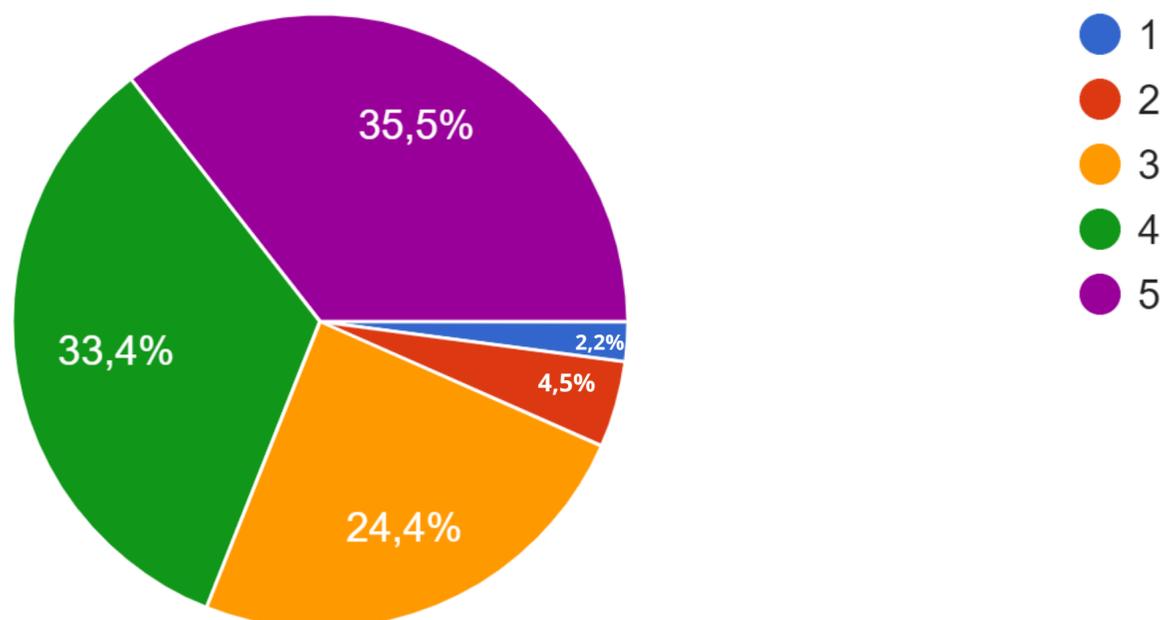
- 68,7% dos participantes da pesquisa declararam estar satisfeitos com o atendimento prestado pelos farmacêuticos.

DISPOSIÇÃO DO FARMACÊUTICO PARA ORIENTAR SOBRE POSSÍVEIS PROBLEMAS OU REAÇÕES QUE O CONSUMIDOR PODE TER AO USAR OS MEDICAMENTOS QUE PRETENDE COMPRAR, EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



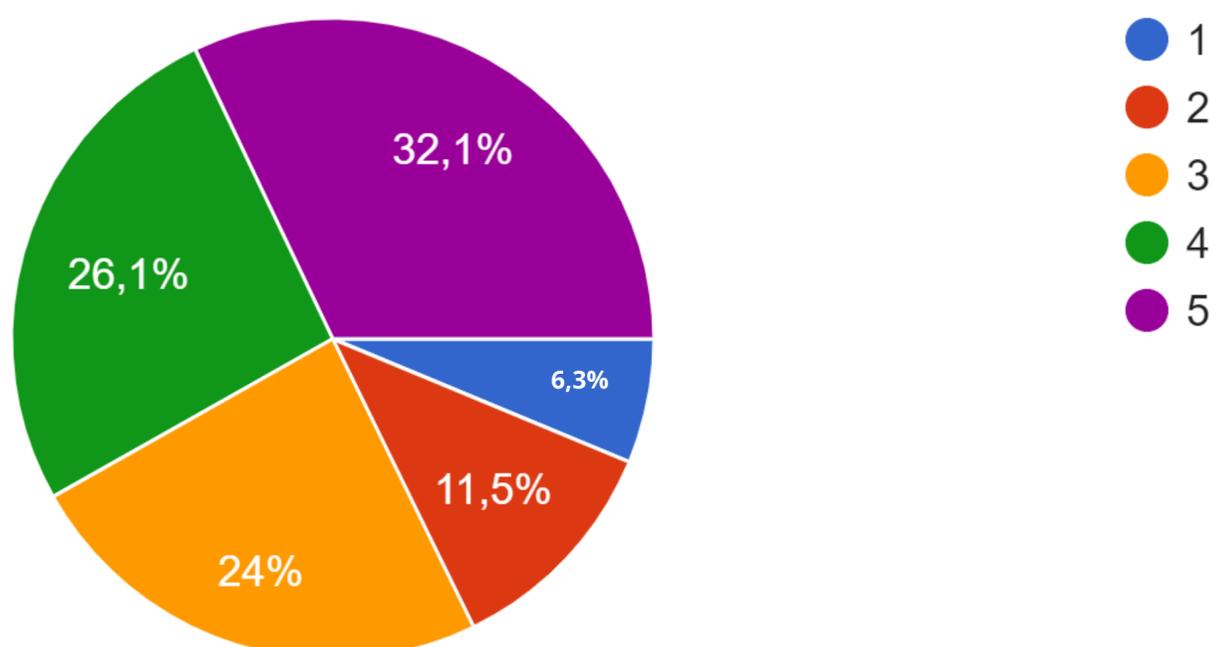
RESULTADOS OBTIDOS

PROFISSIONALISMO DOS FUNCIONÁRIOS DA FARMÁCIA EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 57,8% dos participantes da pesquisa declararam estar satisfeitos com o profissionalismo dos funcionários das farmácias.

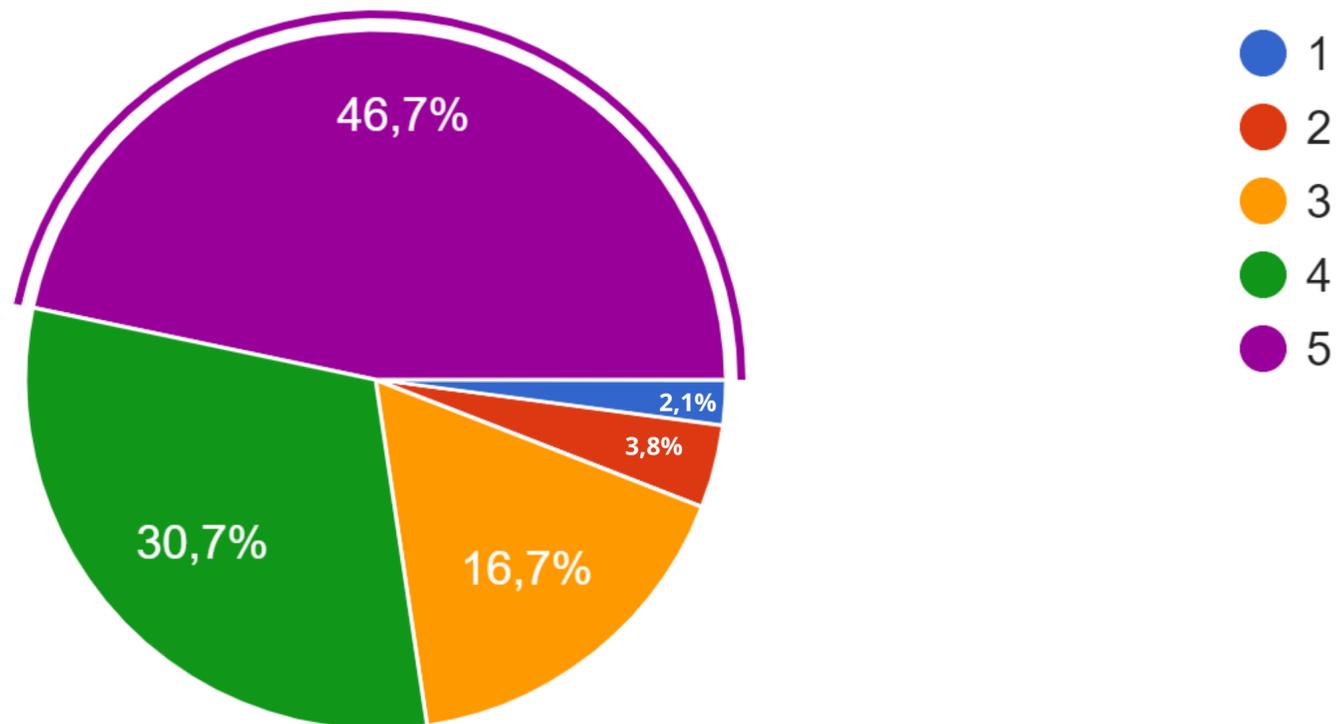
AJUDA DOS ATENDENTES COM RELAÇÃO À FORMA DE USO DOS SEUS MEDICAMENTOS EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 58,2% dos participantes da pesquisa declararam estar satisfeitos com a ajuda dos atendentes com relação à forma de uso dos medicamentos.

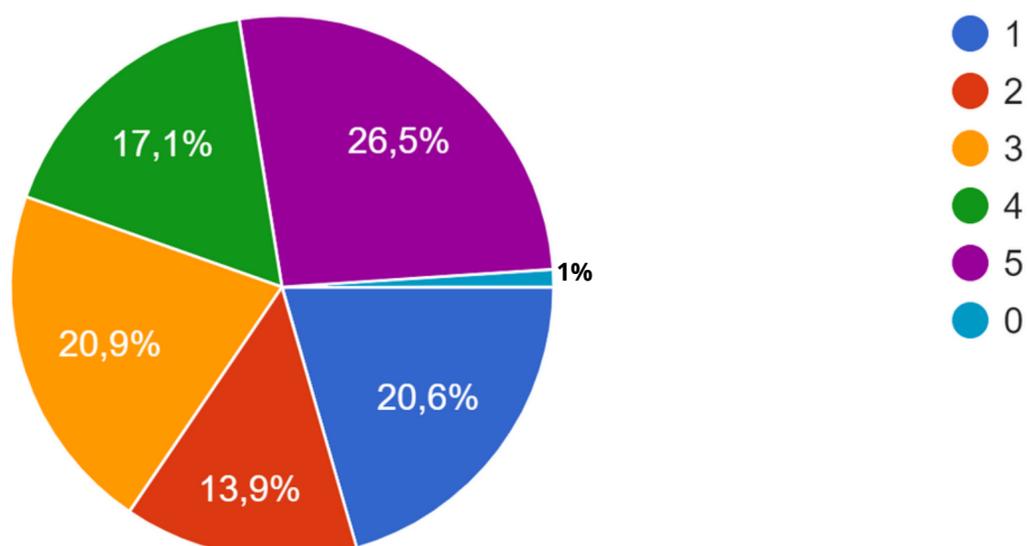
RESULTADOS OBTIDOS

ATENÇÃO E RESPEITO DOS FUNCIONÁRIOS DA FARMÁCIA DURANTE O ATENDIMENTO EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 77,4% dos participantes da pesquisa declararam estar satisfeitos com o atendimento das farmácias.

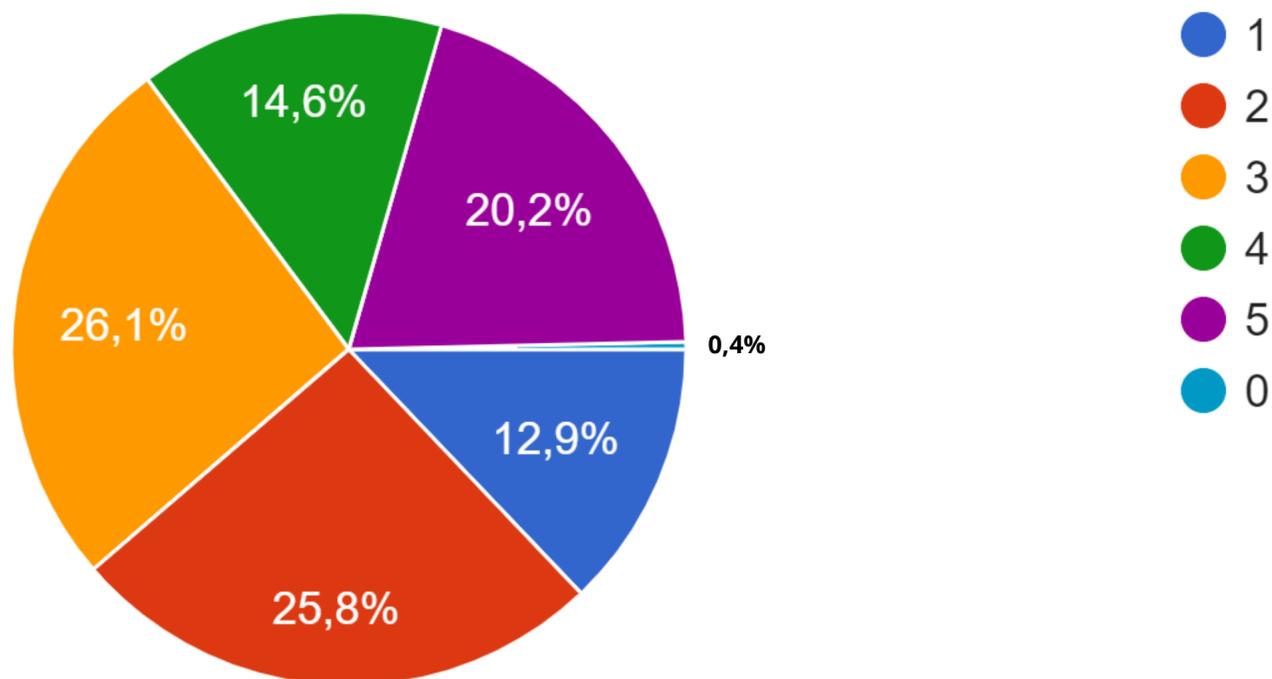
PREOCUPAÇÃO DO FARMACÊUTICO EM EXPLICAR ACERCA DE POSSÍVEIS EFEITOS ADVERSOS QUE OS MEDICAMENTOS PODEM CAUSAR EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 34,5% dos participantes da pesquisa declararam não estar satisfeitos com a preocupação dos farmacêuticos em explicar possíveis efeitos adversos que os medicamentos podem causar.

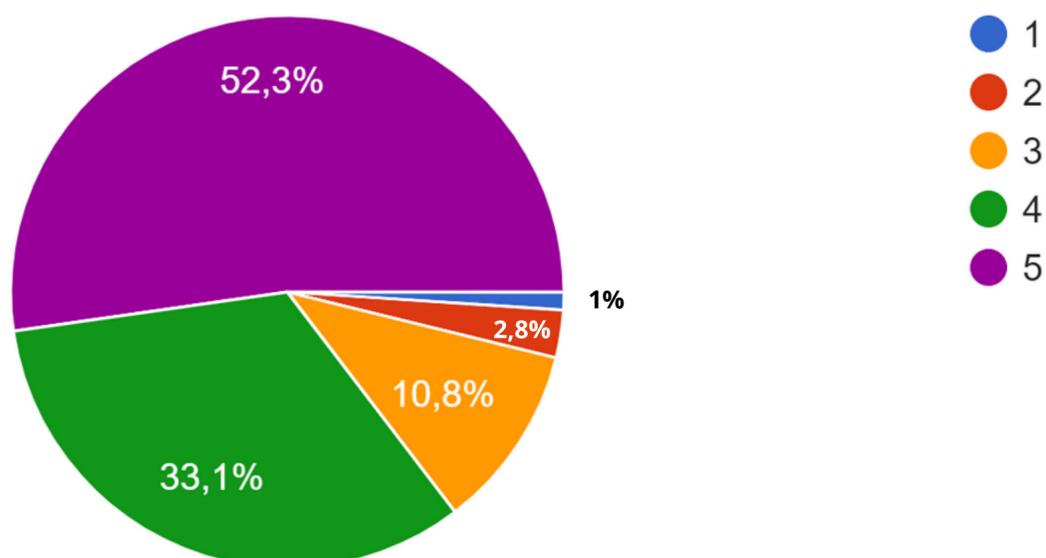
RESULTADOS OBTIDOS

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DOS MEDICAMENTOS EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 38,7% dos participantes da pesquisa declararam não estar satisfeitos com o preço dos medicamentos.

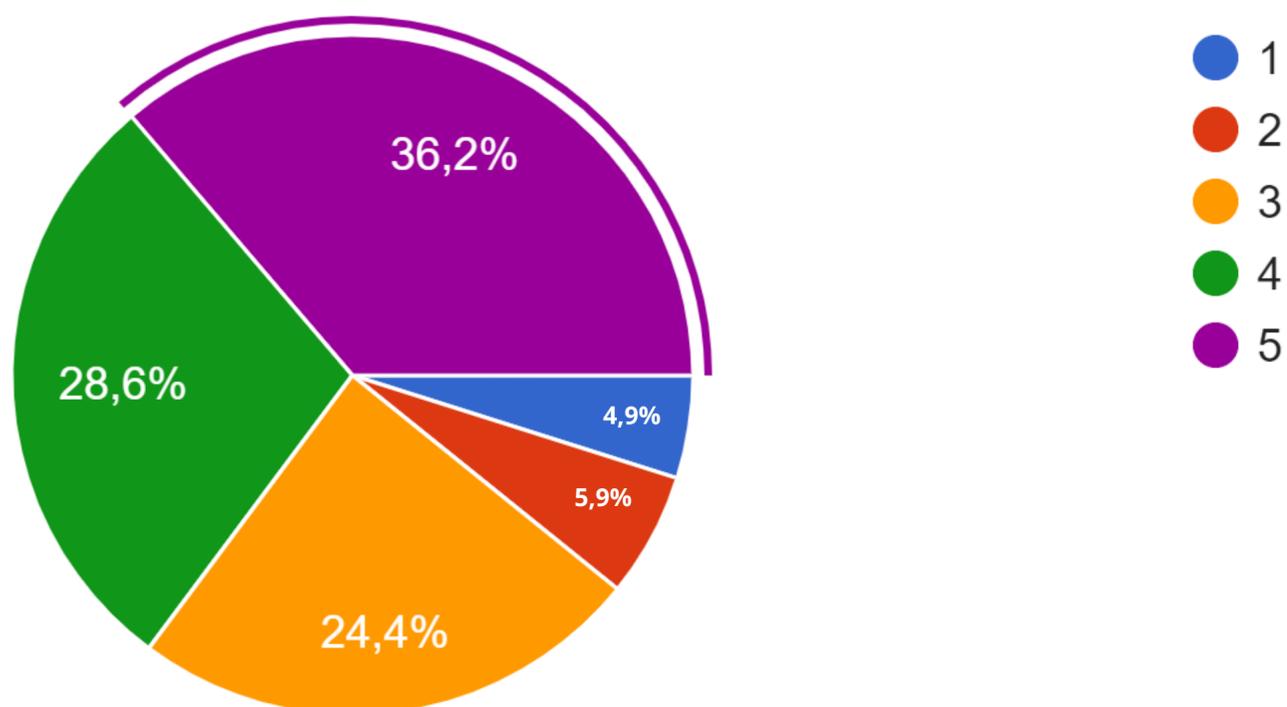
SATISFAÇÃO COM A HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DAS FARMÁCIAS EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 85,4% dos participantes da pesquisa declararam estar satisfeitos com a higiene, limpeza e organização das farmácias.

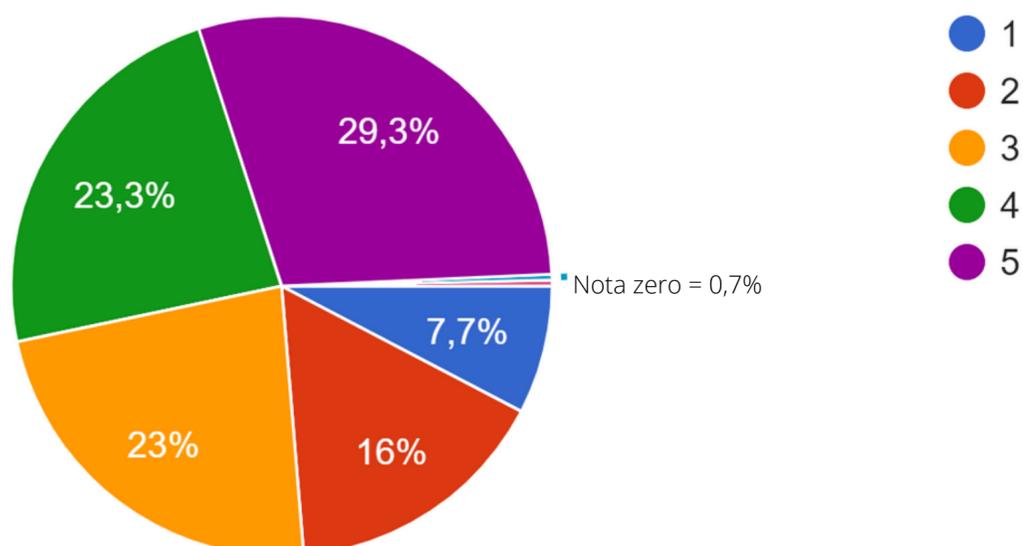
RESULTADOS OBTIDOS

QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS QUE A FARMÁCIA / DROGARIA DISPONIBILIZA PARA ATENDIMENTO DOS CONSUMIDORES EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 64,8% dos participantes da pesquisa declararam estar satisfeitos com o número de funcionários disponibilizados para atendimento.

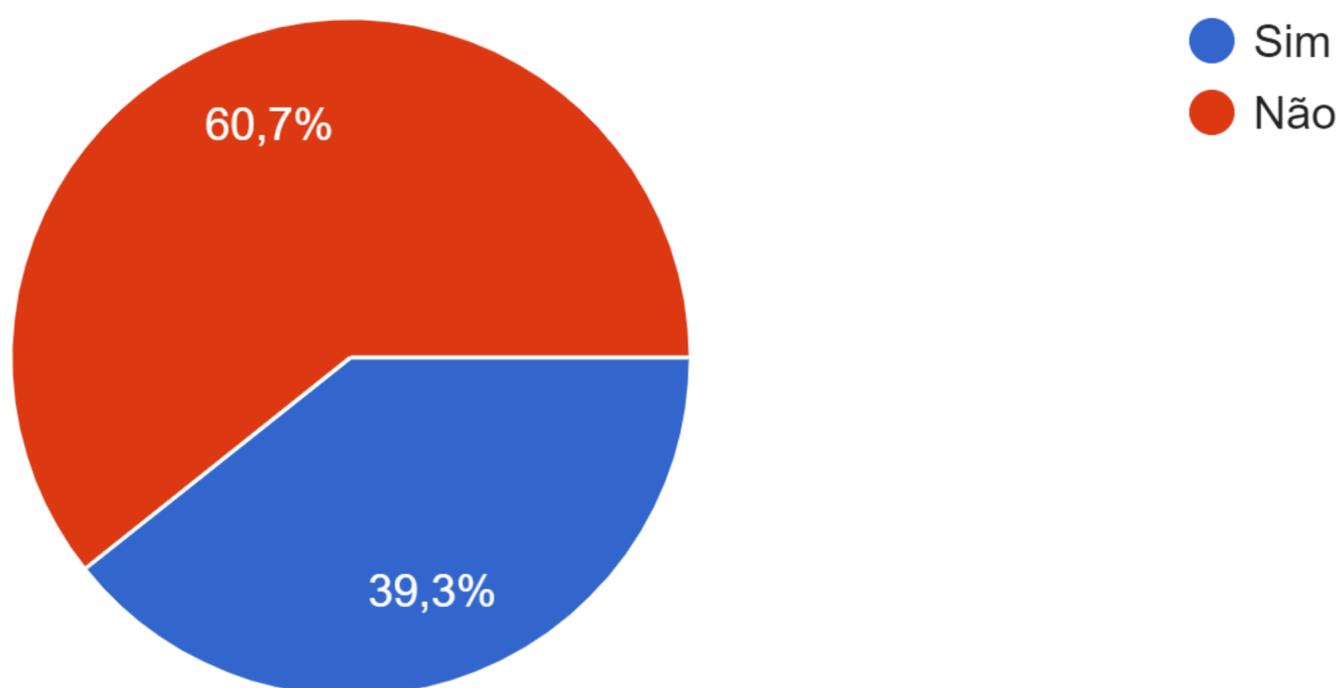
PREOCUPAÇÃO DA FARMÁCIA / DROGARIA COM A ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO, VISANDO DIMINUIR AS FILAS E O TEMPO DE ATENDIMENTO EM UMA ESCALA DE 1 A 5. SENDO 1 PARA A PIOR NOTA E 5 PARA A MELHOR NOTA.



- 46,7% dos participantes da pesquisa declararam não estar satisfeitos com a organização do atendimento.

RESULTADOS OBTIDOS

QUANTO A ESTAR INFORMADO SOBRE AS RAZÕES PELAS QUAIS A FARMÁCIA SOLICITA O CPF NO MOMENTO DA COMPRA OS CONSUMIDORES DISSERAM QUE:



- 60,7% dos participantes da pesquisa declararam não estarem informados sobre as razões pelas quais a farmácia solicita o CPF no momento da compra.



DICA DO PROCON-JF

A farmácia deve fazer a coleta dados pessoais do consumidor nas situações em que os medicamentos são de receita controlada, neste caso é preciso que uma via da receita fique no estabelecimento para fins de controle da vigilância sanitária. Mas, mesmo neste caso, não é necessário que o estabelecimento solicite o número do CPF e nenhuma outra informação do consumidor diferente do que já está na receita. A Anvisa orienta que somente o nome completo e o endereço são suficientes.

Fontes de pesquisa:

<https://www.consulfarma.com/Post/pesquisa-de-satisfacao-do-cliente-dicas-e-modelos-para-o-mercado-magistral>

<https://pt.surveymonkey.com/r/GRBRJMH>

<https://www.survio.com/modelo-de-pesquisa/pesquisa-de-avaliacao-de-clientes-para-farmacias>

<https://core.ac.uk/download/pdf/12423736.pdf>

<https://www.crfmg.org.br/site/Institucional/Estatisticas>

<https://tribunademinas.com.br/noticias/cidade/28-10-2018/por-que-juiz-de-fora-tem-tres-vezes-mais-farmacias-do-que-o-recomendado.html>

<https://www.abrafarma.com.br/>

<https://pt.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-survey-template/>

<https://www.acesa.com/catalogo/consulta.php?c=101&m=sub>

<https://www.cff.org.br/noticia.php?id=5658&titulo=A+desigualdade+no+consumo+de+medicamentos>

<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/juiz-de-fora/panorama>

<https://solvis.com.br/calculos-de-amostragem/>

<https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/conheca-as-diferencas-e-semelhancas-entre-as-drogarias-e-as-farmacias#:~:text=As%20drogarias%20s%C3%A3o%20estabelecimentos%20de,medicamentos%2C%20insumos%20farmac%C3%AAuticos%20e%20correlatos%2C>

idec.org.br/dicas-e-direitos/entenda-seus-direitos-antes-de-dar-o-cpf-na-farmacia?__dPosclick=PMA8e.BHT_.2518&utm_campaign=ded_desconto-cpf&utm_content=ded_desconto-cpf_email_01&utm_medium=email&utm_source=dinamize&utm_term=link

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Thais Fogel / Luiza de Bem Moreira Carapinha

Estagiárias de Pedagogia

Gustavo Henrico da Silva Souza

Estagiários de Geografia