

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM FARMÁCIA

JAIR JEFFERSON RAMOS DOS SANTOS
LARISSA LAINNY DO NASCIMENTO SILVA
ROMÁRIO RODRIGUES DIOMENDES DA SILVA

A importância do atendimento farmacêutico em drogarias: uma análise do
modelo SERVQUAL

RECIFE/2025

**JAIR JEFFERSON RAMOS DOS SANTOS
LARISSA LAINNY DO NASCIMENTO SILVA
ROMÁRIO RODRIGUES DIOMENDES DA SILVA**

**A importância do atendimento farmacêutico em drogarias: uma análise do
modelo SERVQUAL**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado à Disciplina TCC do Curso
de Bacharelado em Farmácia do Centro
Universitário Brasileiro - UNIBRA,
como parte dos requisitos para
conclusão do curso.

Orientador(a): Prof. Dr. Wesley Felix
de Oliveira

**RECIFE
2025**

JAIR JEFFERSON RAMOS DOS SANTOS
LARISSA LAINNY DO NASCIMENTO SILVA
ROMÁRIO RODRIGUES DIOMENDES DA SILVA

A importância do atendimento farmacêutico em drogarias: uma análise do modelo
SERVQUAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Disciplina TCC do Curso de Farmácia do
Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como parte dos requisitos para conclusão do curso.

Examinadores:

Orientador – Titulação

Examinador 1 – Titulação

Examinador 2 - Titulação

Nota: _____

Data: ____/____/____

RESUMO

A assistência farmacêutica exerce papel fundamental na promoção da saúde e na garantia do uso racional de medicamentos, sendo o atendimento prestado nas drogarias de extrema importância na experiência do paciente. Em um cenário de crescente competitividade, a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente tornam-se fatores determinantes para a fidelização e para o fortalecimento do papel social do farmacêutico. Dessa forma, este estudo teve como objetivo analisar, por meio de uma revisão da literatura, a aplicação do modelo SERVQUAL na avaliação da qualidade do atendimento farmacêutico em drogarias, identificando suas contribuições e principais dimensões críticas. A pesquisa foi realizada em bases de dados como SciELO, PubMed e Web of Science, utilizando descritores em português e inglês relacionados à assistência farmacêutica e à qualidade dos serviços, considerando publicações a partir de 2018. Os artigos selecionados foram analisados segundo as cinco dimensões do SERVQUAL — tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia — o que permitiu identificar os principais pontos fortes e fragilidades na percepção dos clientes. Os resultados mostraram que, embora a satisfação geral seja positiva, persistem lacunas entre expectativa e percepção, especialmente nas dimensões de confiabilidade, responsividade e empatia. Em contrapartida, aspectos tangíveis, como infraestrutura e organização, apresentaram avaliações mais consistentes. Conclui-se que a utilização do modelo SERVQUAL é uma ferramenta eficaz para mensurar a qualidade do atendimento farmacêutico, oferecendo subsídios para aprimorar a comunicação, o acolhimento e a capacitação dos profissionais, fortalecendo o papel das drogarias como espaços estratégicos de cuidado e promoção da saúde.

Palavras-chave: SERVQUAL; assistência farmacêutica; qualidade de serviço; drogarias; satisfação do cliente.

The importance of pharmaceutical care in community pharmacies: an analysis of the SERVQUAL model

ABSTRACT

Pharmaceutical care plays a fundamental role in promoting health and ensuring the rational use of medicines, with community pharmacies serving as a key point in the patient experience. In a context of increasing market competitiveness, service quality and customer satisfaction have become decisive factors for loyalty and for strengthening the pharmacist's social role. Thus, this study aimed to analyze, through a literature review, the application of the SERVQUAL model in assessing the quality of pharmaceutical care in community pharmacies, identifying its contributions and the most critical dimensions. The research was conducted in databases such as SciELO, PubMed, and Web of Science, using Portuguese and English descriptors related to pharmaceutical care and service quality, focusing on publications from 2018 onward. The selected articles were analyzed according to the five SERVQUAL dimensions—tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—allowing the identification of the main strengths and weaknesses in customer perception. The results showed that although overall satisfaction is positive, gaps persist between expectations and perceptions, especially in the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy. Conversely, tangible aspects such as infrastructure and organization received more consistent evaluations. It is concluded that the use of the SERVQUAL model is an effective tool for measuring the quality of pharmaceutical services, providing valuable insights to enhance communication, empathy, and professional training, thereby strengthening pharmacies as strategic spaces for care and health promotion.

Keywords: SERVQUAL; pharmaceutical care; service quality; community pharmacies; customer satisfaction.

SUMÁRIO

1. Introdução..... 6

2. Materiais e Métodos..... 7

3. Resultados e Discussão.....7

4. Conclusão12

5. Referências 12

1. Introdução

A assistência farmacêutica é imprescindível no âmbito da saúde, uma vez que se caracteriza por ser um atendimento mais acessível ao paciente, que pode sanar dúvidas e obter direcionamento mais específico através desse acompanhamento. Sendo assim, o atendimento farmacêutico é essencial na abordagem centrada nos cuidados ao paciente¹.

Partindo dessa questão, sabe-se que, para as empresas (drogarias) que pretendem manter-se firmes no mercado, é fundamental oferecer um atendimento de qualidade, uma vez que esse fator não apenas atrai novos clientes, como também os fideliza. Um atendimento farmacêutico adequado faz com que o estabelecimento possua grande relevância no mercado. As atividades na área da saúde estão sendo cada vez mais reorganizadas, e o papel do farmacêutico tem se tornado mais requisitado^{2,3}.

Nesse interim, a competitividade entre empresas favorece o consumidor, uma vez que o melhor atendimento possível passa a ser oferecido como forma de “ganhar” a confiança do cliente. Por isso, é importante oferecer condições de trabalho adequadas aos funcionários, pois o desempenho do atendimento depende diretamente do preparo e da motivação da equipe. Um bom ambiente de trabalho é, portanto, fundamental para que o serviço prestado seja de qualidade e gere satisfação¹.

Compreender o modelo de serviço é um fundamento importantíssimo no estabelecimento de medidas a serem tomadas. Entender o comportamento e a demanda dos consumidores é uma tarefa delicada², uma vez que as farmácias têm expandido seu papel para além da simples dispensação de medicamentos, oferecendo cada vez mais serviços clínicos, como aferição de pressão arterial, glicemia capilar, vacinação e orientação farmacêutica. Essa diversificação amplia a responsabilidade do farmacêutico e exige novas formas de mensuração da qualidade percebida pelo usuário.

Em um cenário no qual a concorrência entre drogarias cresce de forma exponencial, a qualidade no atendimento torna-se um diferencial competitivo. Atualmente, os clientes estão cada vez mais criteriosos em suas escolhas no momento da compra e que não apenas os preços e produtos chamam atenção, mas também a agilidade, a atenção e a empatia no atendimento³. Dessa maneira, o contato humano e a confiabilidade do profissional farmacêutico assumem papel central na satisfação e fidelização do cliente.

Para garantir esse padrão de excelência, é essencial que haja clareza e domínio técnico no momento do atendimento. Os profissionais envolvidos devem possuir habilidades de comunicação, empatia e conhecimento técnico sólido. Assim, torna-se necessário adotar estratégias e ferramentas que permitam mensurar e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos⁴.

E uma ferramenta capaz de mensurar essa qualidade de serviço: o modelo SERVQUAL⁵, desenvolvido pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry⁶, que permite medir as expectativas e percepções dos clientes em relação ao serviço recebido. Essa ferramenta tem sido amplamente utilizada em diferentes setores, inclusive na saúde, para identificar lacunas entre o serviço esperado e o serviço percebido.

A SERVQUAL busca analisar justamente a diferença entre o que o usuário espera e o que é oferecido pela empresa. Dessa forma, estabelece uma relação entre a expectativa do público e a efetividade do atendimento⁸. Compreender o comportamento do consumidor é a peça central deste modelo, sendo a ferramenta um instrumento valioso para mapear necessidades e orientar melhorias contínuas no atendimento⁶.

A SERVQUAL avalia a qualidade do serviço em cinco dimensões principais⁸: (I) Tangibilidade – aparência física das instalações e equipamentos; (II) Confiabilidade – capacidade de realizar o serviço de forma correta e consistente; (III) Responsividade – disposição em ajudar o cliente e oferecer um serviço rápido; (IV) Segurança ou confiança – conhecimento, cortesia e capacidade de transmitir credibilidade; e (V) Empatia – atenção individualizada e sensibilidade às necessidades do cliente. Essas dimensões normalmente são avaliadas por meio de escalas que variam de 1 a 7, permitindo identificar de forma objetiva os pontos fortes e as fragilidades do serviço prestado^{6,7}.

A literatura recente mostra que o modelo SERVQUAL tem sido aplicado com sucesso em farmácias comunitárias e hospitalares em diversos países, inclusive no Brasil, demonstrando sua eficiência para avaliar e aprimorar a experiência do paciente^{8,9}. Pesquisas evidenciam que as dimensões de confiabilidade, responsividade e empatia costumam apresentar as maiores lacunas, reforçando a importância do treinamento contínuo e da humanização do atendimento^{10,11}.

Portanto, a assistência farmacêutica é fundamental para que o cuidado ao usuário — que se inicia no consultório médico e se consolida na farmácia — seja completo. O farmacêutico exerce um papel essencial na sociedade, atuando como elo entre a prescrição médica e o uso racional de medicamentos. Assim, esta pesquisa tem como objetivo realizar uma revisão da literatura acerca da importância do atendimento farmacêutico em drogarias, bem como analisar o uso da ferramenta SERVQUAL como instrumento para mensurar a qualidade do serviço prestado. Busca-se compreender com clareza o papel do farmacêutico na promoção da saúde e avaliar de que forma a aplicação dessa ferramenta pode contribuir para o fortalecimento da qualidade do atendimento e da competitividade entre empresas do setor farmacêutico.

2. Material e Métodos

Para a construção deste estudo, optou-se por uma revisão da literatura científica voltada à análise da importância da assistência farmacêutica no âmbito das drogarias, com ênfase no uso da ferramenta SERVQUAL como instrumento de mensuração da qualidade dos serviços prestados. Sendo assim, foi preciso pesquisar e analisar artigos e pesquisas que foram elaborados tendo como objetivo avaliar o uso dessa ferramenta em drogarias.

As buscas foram realizadas em bases de dados nacionais e internacionais, como SciELO, PubMed, e Web of Science, devido à sua abrangência em trabalhos da área da saúde, administração e gestão de serviços. Foram empregados como descritores os seguintes termos, em português e inglês: “assistência farmacêutica”, “atendimento farmacêutico”, “qualidade em serviços”, “SERVQUAL”, “satisfação do cliente em farmácias”, “ferramenta SERVQUAL em farmácias comerciais”.

Para delimitar a pesquisa e garantir a atualidade das informações, foram estabelecidos critérios de inclusão: (I) artigos publicados a partir de 2018; (II) trabalhos que abordassem direta ou indiretamente a aplicação da SERVQUAL em serviços de saúde, em especial em drogarias; (III) publicações que analisassem a percepção de qualidade no atendimento farmacêutico; (IV) estudos disponíveis em texto completo em português. Como critérios de exclusão, desconsideraram-se (I) editoriais de opinião; (II) estudos duplicados em diferentes bases; (III) trabalhos com recorte temporal anterior a 2018, salvo se de relevância histórica para o tema; e (IV) pesquisas sem fundamentação metodológica clara.

Após a busca inicial, todos os artigos encontrados foram organizados em planilha eletrônica para sistematização dos dados. A seleção dos estudos ocorreu em três etapas: (1) leitura de títulos e resumos para exclusão de trabalhos não pertinentes; (2) leitura integral dos artigos selecionados; e (3) análise crítica dos resultados, considerando a aplicabilidade do modelo SERVQUAL no contexto das drogarias.

Os artigos escolhidos foram categorizados de acordo com as cinco dimensões da SERVQUAL: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Esse processo permitiu compreender quais dimensões apresentam maior impacto na percepção dos clientes sobre a qualidade do atendimento farmacêutico. Por fim, os resultados foram comparados e discutidos, permitindo identificar os principais avanços, limitações e possibilidades de aplicação da SERVQUAL como ferramenta de avaliação e melhoria do atendimento em drogarias.

3. Resultados e Discussão

Com o objetivo de identificar estudos voltados especificamente à aplicação do modelo SERVQUAL em estabelecimentos farmacêuticos comerciais, foram realizadas buscas no Google Acadêmico, utilizando os descritores “SERVQUAL em drogarias” e “SERVQUAL em farmácias comerciais”. Entretanto, verificou-se uma escassez significativa de pesquisas que

abordassem diretamente esse contexto. Diante dessa limitação, optou-se por incluir também estudos realizados em farmácias de manipulação, uma vez que se enquadram na categoria de farmácias comerciais e poderiam contribuir para a análise da aplicação do modelo SERVQUAL nesse segmento. Ainda assim, mesmo com a ampliação dos critérios de busca, constatou-se a dificuldade de encontrar trabalhos voltados a esse tipo de estabelecimento, o que evidencia a escassez de pesquisas na área e reforça a relevância e a originalidade da presente investigação.

As drogarias constituem-se como principal fonte de distribuição de medicamentos e que o relacionamento com os clientes é um fator primordial para manter a fidelização e garantir a volta do mesmo. Nesse âmbito, as farmácias de manipulação têm a necessidade de conhecer cada vez mais as necessidades de seus clientes, uma vez que um medicamento manipulado requer maiores explicações sobre seu processo de manipulação. Os clientes precisam sentir-se seguros sobre a qualidade do que irá consumir⁷.

Por se tratar de algo bastante individualizado e não uma “simples revenda”, a sensação de segurança por parte do cliente é fundamental. Por isso, a escala SERVQUAL é uma importante aliada nessa “mensuração” e é um modelo que vem sendo empregado em diversos setores do mercado. Para constatação da pesquisa, o modelo foi aplicado em 15 farmácias de manipulação. Detectou-se que o modelo SERVQUAL é uma ferramenta importante para o controle de qualidade e interpretação de dados obtidos. Os autores afirmam que apesar e muitas críticas, não há modelo que melhor possa avaliar a qualidade do serviço e satisfação do cliente⁷.

No estudo realizado na cidade de Pau dos Ferros (RN) aplicou-se o modelo SERVQUAL com o objetivo de mensurar a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços prestados por uma farmácia local. A pesquisa envolveu 45 clientes, que responderam a um questionário com 22 questões distribuídas nas cinco dimensões do modelo: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.¹³

Os resultados indicaram, de modo geral, a existência de lacunas (gaps) entre o serviço esperado e o percebido, evidenciando a necessidade de aprimoramento em algumas dimensões. A Tangibilidade apresentou o melhor desempenho, com média positiva (0,36), refletindo satisfação dos clientes quanto à aparência, organização e infraestrutura do ambiente físico — embora o fator “vagas de estacionamento” tenha sido identificado como ponto crítico. A Confiabilidade, por outro lado, obteve o pior índice (-1,04), indicando fragilidade na capacidade da farmácia em resolver prontamente problemas e atender solicitações, aspecto essencial para a credibilidade do serviço.

As dimensões Responsividade e Segurança registraram médias neutras, demonstrando que a percepção dos clientes correspondeu às suas expectativas — ou seja, os atendimentos foram considerados adequados e satisfatórios, sem exceder ou frustrar as expectativas. A Empatia apresentou resultado negativo (-0,64), evidenciando falhas na atenção individualizada e na postura dos funcionários diante de reclamações, comprometendo a percepção de cuidado e interesse genuíno pela satisfação do cliente.

De maneira geral, o estudo mostra que, embora existam dimensões com desempenho satisfatório, a qualidade global do serviço ainda apresenta deficiências perceptíveis, especialmente em relação à Confiabilidade e Empatia. Os achados reforçam a importância de investimentos em capacitação da equipe, melhoria de processos de atendimento e foco na experiência do cliente, oferecendo um diagnóstico prático para a gestão da farmácia e contribuindo como referência para futuras pesquisas que utilizem o SERVQUAL no setor farmacêutico.

Outro estudo, conduzido em Belém (PA) na UBS do Jurunas, também aplicou o modelo SERVQUAL para avaliar a qualidade do atendimento em um consultório farmacêutico. A pesquisa contou com 102 pacientes participantes de consultas de retorno, abrangendo diferentes programas assistenciais da unidade, e aplicou o questionário em duas etapas: antes e após a consulta. Os resultados mostraram que, de modo geral, a percepção dos pacientes superou suas expectativas, indicando elevada satisfação com os serviços prestados⁶. A análise das cinco dimensões do SERVQUAL evidenciou particularidades relevantes. A Tangibilidade foi avaliada de forma positiva, demonstrando que a aparência, organização e limpeza do consultório influenciam diretamente na percepção de cuidado e profissionalismo, embora o espaço físico tenha sido apontado como aspecto a ser aprimorado. A Confiabilidade também apresentou

índices satisfatórios, apesar de pequenas lacunas iniciais relacionadas à experiência de alguns profissionais recém-incorporados, reforçando a necessidade de treinamento contínuo para manter a credibilidade do serviço.

As dimensões Responsividade e Segurança obtiveram resultados positivos, indicando que os pacientes perceberam disponibilidade, competência e atenção durante o atendimento. Já a Empatia, frequentemente considerada crítica em outros estudos, apresentou avaliação positiva, mostrando que a atenção individualizada e o esforço para compreender as necessidades dos pacientes podem superar expectativas e gerar experiências satisfatórias⁶.

Os resultados obtidos no estudo com usuários da cidade Campos dos Goytacazes-RJ, conforme mensurado pelo SERVQUAL, revelam um cenário interessante sobre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela drogaria⁷. Embora os clientes apresentassem altos níveis de expectativa em relação à presteza, confiabilidade e segurança, com médias próximas a 7,0, as percepções reais do serviço mostraram pequenas lacunas negativas em todas as dimensões analisadas, indicando que, mesmo com elevada satisfação, ainda há espaço para aprimoramento⁷.

A análise das dimensões específicas evidencia que a Confiabilidade e a Presteza se destacam como principais fatores de satisfação, refletindo o empenho dos farmacêuticos em orientar corretamente os clientes e responder prontamente às demandas. Por outro lado, as lacunas mínimas sugerem que melhorias pontuais em processos internos e treinamento contínuo da equipe podem transformar percepções negativas em positivas, consolidando a fidelização do cliente⁷.

A dimensão Segurança apresentou gap negativo muito próximo de zero, indicando que os clientes percebem de forma quase completa o cuidado e a confiança transmitidos pelos profissionais no manuseio de medicamentos e nas transações realizadas. Esses resultados sugerem que ajustes em outras dimensões, como Empatia e Tangibilidade, podem potencializar a percepção geral de qualidade, tornando a experiência do cliente ainda mais satisfatória.

Além disso, os achados indicam que a implementação de um plano de ação estruturado com reuniões periódicas de equipe, acompanhamento de métricas de qualidade e ajustes estratégicos pode transformar lacunas mínimas em diferenciais competitivos, garantindo que a satisfação percebida esteja alinhada às expectativas elevadas dos consumidores⁷.

O estudo conduzido no distrito de Kasihan, na Região Especial de Yogyakarta, Indonésia, entre novembro de 2018 e maio de 2019, incluiu 308 participantes recrutados por conveniência em salas de espera de 14 farmácias privadas. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários de satisfação do paciente, abordando cinco dimensões (Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança, Empatia e Aspectos Tangíveis)¹⁰.

A qualidade do serviço farmacêutico foi avaliada considerando a precisão das informações fornecidas, a cordialidade e a capacidade de atender prontamente às necessidades dos pacientes. De forma geral, os participantes demonstraram satisfação elevada com os serviços recebidos, refletindo confiança e percepção positiva quanto à competência da equipe farmacêutica. A Confiabilidade obteve índices altos, indicando que a maioria dos pacientes recebeu informações corretas sobre dosagem, armazenamento, efeitos adversos e descarte de medicamentos¹⁰.

A Capacidade de Resposta também foi bem avaliada, com prontidão e disposição da equipe em atender os pacientes destacados como fatores determinantes para a satisfação. A Segurança apresentou índices elevados, evidenciando que conhecimento e cortesia dos profissionais contribuem para gerar confiança nos pacientes¹⁰.

A Empatia foi considerada importante, relacionada à atenção pessoal e compreensão das necessidades individuais, embora algumas críticas tenham surgido quanto à identificação visual da equipe, como o uso de crachás. Já os Aspectos Tangíveis, incluindo instalações físicas, equipamentos e materiais informativos, registraram a menor satisfação relativa, indicando oportunidades de melhoria na infraestrutura e na disponibilidade de salas de aconselhamento farmacêutico. No geral, o estudo evidencia alto nível de satisfação, mas aponta áreas para aprimoramento, especialmente em aspectos tangíveis e na personalização do atendimento.

Outro estudo avaliou diversas farmácias públicas e privadas no México, incluindo redes e estabelecimentos independentes, com 200 participantes. A coleta de dados utilizou questionários adaptados do SERVQUAL, avaliando percepções e expectativas dos usuários

quanto à qualidade do serviço farmacêutico. A qualidade do serviço foi medida considerando três dimensões principais: Tangibilidade, Confiabilidade e Empatia, validadas por análise fatorial confirmatória (CFA). O estudo aplicou escala ordinal de 1 a 5 e métodos estatísticos de confiabilidade¹¹. Os resultados indicaram que a Tangibilidade prediz a Confiabilidade, sugerindo que percepção positiva da infraestrutura impacta diretamente a avaliação do serviço. A Confiabilidade, por sua vez, influencia a Empatia, mostrando que consistência no atendimento contribui para percepção de serviço personalizado¹¹.

Diferenças por gênero foram identificadas: mulheres apresentaram avaliações mais críticas quanto à qualidade, com menor relação entre Tangibilidade e Confiabilidade, mas maior associação entre Confiabilidade, Empatia e avaliação geral do serviço. Outro achado relevante foi que a frequência de visitas à farmácia não se relacionou diretamente com a percepção de qualidade, diferentemente de outros setores de serviços, indicando que fatores como proximidade e preço podem influenciar mais a escolha do cliente do que a percepção do serviço recebido¹¹.

De forma geral, a literatura indica que as dimensões mais críticas do modelo SERVQUAL em drogarias brasileiras são Confiabilidade — relacionada à precisão das informações e à segurança no uso dos medicamentos — e Responsividade, que envolve a rapidez e a disposição do profissional em atender o cliente. Em contrapartida, a dimensão Tangibilidade, referente ao aspecto físico das instalações, tende a apresentar menor discrepância entre expectativa e percepção, o que demonstra investimentos das redes de farmácias na modernização e na qualificação estrutural dos estabelecimentos^{13, 14, 15, 16}.

Outro ponto relevante diz respeito à associação entre qualidade percebida e adesão ao tratamento. Os estudos sugerem que a satisfação com o atendimento farmacêutico contribui para o uso racional de medicamentos e para o retorno do paciente à farmácia em busca de acompanhamento e aconselhamento profissional^{13, 14, 15, 16}. Assim, aprimorar o desempenho nas dimensões do SERVQUAL não apenas aumenta a fidelização dos clientes, mas também promove desfechos clínicos e sociais positivos, reforçando o papel das drogarias como espaços estratégicos de promoção da saúde.

No contexto brasileiro, em que a assistência farmacêutica constitui uma das portas de entrada mais acessíveis ao sistema de saúde, a avaliação da qualidade dos serviços assume papel estratégico para o fortalecimento da atenção primária e para o aprimoramento do cuidado centrado no paciente. Assim, conclui-se que o uso sistemático do modelo SERVQUAL possibilita não apenas identificar pontos fortes e fragilidades nos serviços farmacêuticos, mas também orientar estratégias de melhoria contínua, contribuindo para a satisfação e fidelização dos usuários e para o fortalecimento da qualidade no setor. Na tabela 1 pode-se visualizar um resumo sobre os resultados encontrados.

Tabela 1 – Descrição dos artigos selecionados para análise.

Table 1 – Description of articles selected for analysis.

AUTOR/ANO	TÍTULO	MÉTODO	RESULTADOS OBTIDOS
Pereira, et al., ¹²	Aplicação do Servqual para avaliação da qualidade do atendimento em uma Farmácia situada na cidade de Pau dos Ferros - RN	Questionário SERVQUAL antes e depois da compra em farmácia de manipulação.	As dimensões mais valorizadas foram Tangibilidade, Segurança e Responsividade.
Prata et al., 2020 ⁷	Qualidade em serviços de farmácias e drogarias segundo a percepção do cliente: um estudo de caso no	Estudo de caso em drogarias do Rio de Janeiro. Aplicabilidade do questionário para verificar as cinco	Satisfação parcial em aspectos específicos. Clientes perceberam qualidade inferior ao esperado.

	Rio de Janeiro.	dimensões da SERVQUAL.	
Utami et al., 2020 ⁹	Patients' Level of Satisfaction from Pharmaceutical Services Provided by Private Pharmacies Using the SERVQUAL Model Analysis	O modelo SERVQUAL foi aplicado em clientes de farmácias privadas; foi observado o percentual de satisfação por dimensão.	A satisfação dos clientes foi média/razoável para os cinco aspectos abordados.
Rojas e Coluccio, 2021 ¹⁰	SERVQUAL Model with Interrelated Dimensions. The Case of The Pharmacy in Mexico	Análise em farmácias no México. Análise das inter-relações entre as dimensões SERVQUAL.	As dimensões estão inter-relacionadas; gênero e percepção de qualidade influenciada por algumas dimensões; frequência de compra não prediz percepção de qualidade.
Pena et al., ⁶	A qualidade do atendimento em consultório farmacêutico de uma Unidade Básica de Saúde	Questionário SERVQUAL antes e depois do serviço farmacêutico em uma unidade básica de saúde.	As dimensões Tangibilidade, confiabilidade e responsividade; tiveram avaliações positivas.

Fonte: Autoria própria.
Source: Author's own work.

Com base nos estudos já citados anteriormente, observa-se que aplicação do modelo SERVQUAL em drogarias evidencia que o instrumento permanece sendo uma ferramenta útil para mensurar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento em drogarias. No contexto brasileiro, em que a assistência farmacêutica é considerada uma das portas de entrada mais acessíveis ao sistema de saúde, a avaliação da qualidade dos serviços assume papel estratégico para o fortalecimento da atenção primária e para o aprimoramento do cuidado centrado no paciente.

As pesquisas evidenciam níveis elevados de satisfação dos usuários quanto à cordialidade, disponibilidade e competência técnica dos profissionais, mas também apontam lacunas significativas entre as expectativas e as percepções dos clientes, sobretudo nas dimensões de confiabilidade, responsividade e segurança. Esses resultados indicam que, embora o público reconheça avanços na infraestrutura e organização dos estabelecimentos, ainda persistem deficiências relacionadas à comunicação, clareza das orientações e tempo de atendimento, aspectos fundamentais para a consolidação de um atendimento farmacêutico centrado no paciente.

Estudos internacionais reforçam os achados observados no contexto brasileiro. Ao ser aplicado o modelo SERVQUAL em farmácias privadas da Indonésia¹⁶, identificaram nível de satisfação moderado em todas as dimensões, com destaque para tangibilidade e segurança, mas também relataram lacunas em responsividade e empatia, semelhantes às encontradas por Guimarães, Netto e Lira¹⁴ no Brasil. De forma complementar, Rojas e Coluccio¹⁰, em estudo com farmácias mexicanas, observaram que as dimensões do SERVQUAL são inter-relacionadas, sendo a confiabilidade o principal determinante da percepção de qualidade, especialmente entre clientes que frequentam o estabelecimento com maior regularidade. Esses resultados internacionais sugerem que as lacunas entre expectativa e percepção no serviço farmacêutico são um fenômeno global, reforçando a importância da capacitação contínua dos profissionais e da padronização dos processos de atendimento.

4. Conclusão

Em síntese, os resultados analisados reforçam que a qualidade do serviço farmacêutico não depende apenas de infraestrutura ou de indicadores de produtividade, mas da relação estabelecida entre profissional e usuário. A aplicação do modelo SERVQUAL em drogarias permite identificar falhas sutis no processo de atendimento e direcionar estratégias de melhoria contínua. Investimentos em capacitação profissional, comunicação empática e monitoramento periódico da satisfação são medidas fundamentais para reduzir lacunas e consolidar uma assistência farmacêutica orientada pela confiança, pela ética e pela valorização do cuidado humano.

Os resultados indicam que, embora a satisfação geral dos clientes seja relativamente alta, persistem lacunas significativas entre as expectativas e as percepções, principalmente nas dimensões de confiabilidade, responsividade e segurança. Tais lacunas evidenciam a necessidade de investimentos contínuos na capacitação profissional, na comunicação clara e na humanização do atendimento.

O estudo e o uso sistemático da escala SERVQUAL demonstram ainda grande relevância para o setor, pois permitem compreender de maneira precisa como os clientes percebem cada etapa do atendimento. Ao revelar discrepâncias entre expectativas e percepções, o instrumento orienta melhorias alinhadas às reais necessidades dos usuários, o que contribui diretamente para elevar os níveis de satisfação, fortalecer a relação de confiança com o farmacêutico e aumentar a retenção e a fidelização dos clientes. Nesse sentido, o SERVQUAL se destaca como uma ferramenta essencial para aprimorar a experiência do usuário e garantir vantagem competitiva às drogarias.

Apesar da satisfação geral dos clientes ser relativamente elevada, tais discrepâncias reforçam a necessidade de capacitação contínua, comunicação clara e práticas de atendimento mais humanizadas. Observou-se também que, embora a tangibilidade seja bem avaliada, a confiança no farmacêutico e a qualidade da orientação profissional permanecem como fatores decisivos para a fidelização do cliente e para o uso racional de medicamentos.

Por fim, destaca-se a importância de estudos futuros com amostras maiores e representativas de diferentes regiões do país, de forma a consolidar evidências sobre a percepção da qualidade do serviço farmacêutico no Brasil. A integração entre avaliação da satisfação do cliente e capacitação constante dos profissionais pode, portanto, garantir não apenas excelência operacional, mas também a promoção da saúde da população de maneira sustentável e centrada no paciente.

5. Referências

¹ Freitas O, Nascimento J, Pereira L. Assistência farmacêutica: evolução e perspectivas. *Rev Ciênc Farm Básica Apl.* 2002;23(1):5–10.

² Christensen DB, Farris KB. Pharmaceutical care in community pharmacies: practice and research in the US. *Ann Pharmacother.* 2006 Jul-Aug;40(7-8):1400-6. doi: 10.1345/aph.1G545. PMID: 16868221.

³ Lovelock CH, Wirtz J. *Marketing de Serviços: pessoas, tecnologia e estratégia.* 5ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall; 2006.

⁴ Machado R, Sindelar L. O comportamento do consumidor e o novo papel das drogarias. *Rev Bras Gest Saúde.* 2020;12(2):45–53.

⁵ Pelissari AS, Pelissari AS, Silva E, Vieira E. A aplicação do modelo SERVQUAL na mensuração da qualidade dos serviços. *Rev Gestão Ind.* 2011;7(2):1–17.

- ⁶ Pena, S. C. A., Leal, D. C. P. V., Silva, P. A., Amador, E. O., Costa, I. C., da Luz, D. A., & Pinheiro, P. D. N. Q. (2023). A qualidade do atendimento em consultório farmacêutico de uma Unidade Básica de Saúde. *Research, Society and Development*, 12(1), e13512139464-e13512139464.
- ⁷ Prata, D. F. R. F. ., & Souza Santos, P. V. (2020). Qualidade em serviços de farmácias e drogarias segundo a percepção do cliente: um estudo de caso no Rio de Janeiro. *umanas ociais ∓ plicadas*, 10(27), 22–32. <https://doi.org/10.25242/8876102720201955>
- ⁸ Cukier R, Silva OR. Análise dos gaps da qualidade de serviços medidos pelo modelo SERVQUAL em farmácia de manipulação. *Rev Eniac Pesq*. 2012;1(1):41–52.
- ⁹ Utami P, Ghozali MT, Ingenida H, Firdhanita LS. Patients' level of satisfaction from pharmaceutical services provided by private pharmacies using the SERVQUAL model analysis. *Int J Res Pharm Sci*. 2020;11 (3):4694–700.
- ¹⁰ Rojas J., Coluccio M. SERVQUAL model with interrelated dimensions: the case of the pharmacy in Mexico. *ResearchGate*. 2021
- ¹¹ Kashfi SM, Bastani P. Service quality in outpatient teaching hospital pharmacies based on the SERVQUAL model: an assessment in the south of Iran. *Int J Pharm Pract*. 2022;30(2):153
- ¹² Pereira, A. M. V., Macri, L. M. S. R., Olivera, M. M., & Costa, Y. P. D. (2019). Aplicação do Servqual para avaliação da qualidade do atendimento em uma Farmácia situada na cidade de Pau dos Ferros-RN. *Research, Society and Development*, 8(6), 22.
- ¹³ Cukier R, Meireles da Costa MA. Disfunção competitiva: análise do nível das lacunas (gaps), pelo modelo SERVQUAL, em farmácias de manipulação em municípios do Estado de São Paulo. *Rev Cient Hermes*. 2013 jan-jun;8:70–91.
- ¹⁴ Guimarães KS, Netto MM, Lira RA. Qualidade de serviços no varejo: um estudo realizado em uma empresa do setor farmacêutico de Campos dos Goytacazes [Internet]. 2014 [citado 2025 set 24]
- ¹⁵ Silva I. Análise dos gaps da qualidade de serviços medidos pelo modelo SERVQUAL em farmácia de manipulação. *Revista Eniac Pesquisa*. 2012;1(1):50–63
- ¹⁶ Utami, Ghozali I, Handayani M. Patients' level of satisfaction towards private pharmacies certified by the Indonesian Health Ministry. *International Journal of Research in Pharmaceutical Sciences*. 2020;11(3):3784–3791.