

IMPACTOS PÓS CAPACITAÇÃO DE AUXILIARES DE FARMÁCIA: UM PILOTO PARA A ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA NO BRASIL?

IMPACTS AFTER TRAINING OF PHARMACY ASSISTANTS: A PILOT FOR PHARMACEUTICAL SERVICES IN BRAZIL?

¹Rafael Santos Santana.

²Anna Heliza Silva Giomo.

³Letícia da Costa D'Oliveira.

⁴Lívia Alvares Leite.

⁵Noemia Urruth Leão Tavares.

⁶Dayde Lane Mendonça da Silva .

¹Universidade de Brasília. E-mail: rafael.santana@unb.br.

²Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal . E-mail: annagiomo@gmail.com.

³Instituto Hospital de Base do Distrito Federal.

⁴Universidade de Brasília.

⁵Universidade de Brasília. E-mail: nul.tavares@gmail.com.

⁶Universidade de Brasília. E-mail: daydelane@gmail.com.

Artigo submetido em 15/02/2021, aceito em 13/04/2021 e publicado em 27/05/2022.

RESUMO: O presente estudo teve como objetivo descrever o impacto de capacitação para auxiliares de farmácia sem formação específica. Utilizando abordagem quali-quantitativa, verificou-se melhora do desempenho de 111 servidores com incremento médio de 12% das notas em avaliação pós curso ($p=0,015$). Para temas específicos, como noções básicas de medicamentos, houve uma redução 30% para 10% das questões sem êxito. Farmacêuticos e gestores entrevistados relataram melhoria na comunicação com equipe, no atendimento ao usuário e no cumprimento de normas do serviço. Os potenciais benefícios dessa estratégia podem ser expandidos para outros entes federados, uma vez que se observou que apenas 17% dos estados oferecem algum tipo de capacitação semelhante.

Palavras-chave: Técnicos em Farmácia; Atenção Primária à Saúde; Capacitação em Serviço; Educação Continuada.

ABSTRACT: The present study aimed to describe the impact of training for pharmacy assistants without specific training. Using a quali-quantitative approach, an improvement in the performance of 111 servers was verified, with an average increase of 12% in post-course evaluation scores ($p=0.015$). For specific themes, such as basic notions of medication, there was a 30% reduction to 10% of unsuccessful questions. Interviewed pharmacists and managers reported improvement in team communication, user service and compliance with service

standards. The potential benefits of this strategy can be expanded to other federal entities, since it was observed that only 17% of the states offer some kind of similar training.

Keywords: Pharmacy Technicians; Primary Health Care; Inservice Training; Education, Continuing.

INTRODUÇÃO

Diferente de países como Portugal, Suíça e Finlândia que exigem formação específica (3 a 4 anos) para o exercício da profissão de técnico de farmácia ou também diferente de países como EUA, Canadá e Reino Unido que possuem conselhos e organizações de classe que monitoram e regulamentam o exercício da profissão dos técnicos de farmácia, no Brasil convive-se com um espantoso quadro de desregulamentação profissional. (GONÇALVES; JACOB, 2020; RIBEIRO, 2011)

Revisão Sistemática de Hawthorne e Anderson que analisou a força de trabalho global para a área da farmácia, destacou a tendência de valorização contínua dos técnicos de farmácia, tanto pela escassez de farmacêuticos em determinadas regiões, quanto pela reorientação do trabalho desses últimos para atividades centradas no cuidado junto ao paciente. (HAWTHORNE; ANDERSON, 2009)

Na ‘Estratégia Global de Recursos Humanos para a Saúde’ a OMS define os quadros de nível intermediário desempenham um papel significativo no atendimento das necessidades de saúde, devido à maior disponibilidade, natureza específica do país, menor custo e menor tempo de produção. (CHAN, 2019; HAWTHORNE; ANDERSON, 2009)

No Brasil, apenas recentemente o Conselho Federal de Farmácia decidiu admitir a inscrição de auxiliares de indústrias farmacêuticas e laboratórios de análises clínicas, não permitindo o registro de técnicos de farmácia, sejam elas comunitárias ou hospitalares. Casos anteriores de ações judiciais e insegurança da categoria farmacêutica quanto a disputas pela responsabilidade técnica de farmácias parecem contribuir para a não regulamentação dos técnicos em farmácias. (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2017; SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2019)

A concentração de farmacêuticos nos grandes centros urbanos e a conseqüente falta desses profissionais em parte das farmácias privadas brasileiras tende a retardar a regulamentação dos auxiliares de farmácia. Apesar desse quadro, os assistentes de farmácia representam uma força de trabalho expressiva no mercado farmacêutico com mais de 300 mil profissionais. (COLLUCCI, 2014; DE; LEITE, 2016)

No setor público, esse cenário é ainda mais agudo, com farmacêuticos em menor número que o setor privado e em sua maioria concentrados nas atividades de gestão da assistência farmacêutica (mais de 90% dos coordenadores). Nas unidades de atenção básica, cerca 70% dos trabalhadores em farmácias são profissionais de nível médio/técnico, sendo a maioria auxiliares e técnicos de enfermagem desviados de suas funções originais. (CARVALHO *et al.*, 2017)

A falta de formação específica da força de trabalho da Assistência Farmacêutica do SUS prejudica as ações de promoção do uso racional de medicamentos, especialmente na Atenção Básica a Saúde (STEPHANELLI, 2015). Para qualificação dos serviços ofertados torna-se essencial investir em ações de educação permanente no SUS, planejadas com a utilização de estratégias de ensino ativas, contextualizadas com a realidade dos trabalhadores de saúde e tendo como base as necessidades das pessoas e populações usuárias do serviço em questão.

Considerando os aspectos apontados, esse estudo pretendeu analisar como o processo de capacitação de servidores auxiliares e técnicos que atuam nas farmácias da atenção básica de um estado brasileiro pode impactar sobre as demandas de conformação dos processos de trabalho em saúde, bem como nos serviços prestados.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de análise do impacto de processo educacional com abordagem quali-quantitativa, realizado no Sistema Único de Saúde do Distrito Federal (DF). A pesquisa foi realizada em quatro etapas: (i) Seleção dos participantes, planejamento e desenvolvimento de curso de capacitação específico para servidores atuantes nas atividades de farmácia de Unidades Básicas de Saúde do DF, (ii) análise de desempenho e satisfação dos servidores capacitados, (iii) análise do impacto nas atitudes e habilidades organizacionais e (iv) levantamento de iniciativas semelhantes nas demais unidades federadas do Brasil.

Seleção, Planejamento e desenvolvimento do curso de capacitação

Incluiu-se no estudo servidores que atuavam ou que iriam atuar nas farmácias das UBS, sem formação de nível técnico de para farmácia. Excluiu-se servidores que estavam em processo de aposentadoria, em período de férias ou licença e os que não realizaram a Avaliação Diagnóstica (AD) ou Avaliação Final (AF).

O curso de capacitação foi planejado e desenvolvido numa parceria da Gestão da Assistência Farmacêutica do DF, Escola Técnica de Saúde de Brasília (ETESB) e Universidade de Brasília (UnB). O curso foi organizado em sete módulos com conteúdos e temas aplicados aos ambientes de trabalho do público-alvo e as novas demandas da atenção básica: I. Humanização, II. Política de Atenção Primária à Saúde, III. Noções básicas sobre medicamentos, IV. Normatização, V. Redes de Assistência Farmacêutica e Cuidado Farmacêutico, VI. Logística e VII. Seminários e Debates.

Foi utilizada metodologia ativa para aprendizagem significativa, proposta pela ETESB, que é uma instituição especializada na aplicação de cursos para nível técnico e faz parte da Rede de Escolas Técnicas do SUS (RET-SUS). Portanto, as aulas, designadas “tutorias”, possuíam um roteiro comum para os diferentes módulos, com momentos de teoria, atividades práticas simuladas e dinâmicas, as quais buscavam levar para a sala de aula a realidade de trabalho dos participantes.

O curso teve uma carga horária total de quarenta e oito horas, vinte delas dedicadas às atividades de dispersão, as quais propuseram tarefas para aprofundar o conhecimento adquirido nas aulas, permitindo integração entre teoria e prática. Estas atividades foram realizadas, em sua grande maioria, no próprio ambiente do trabalho do aluno.

Avaliação do desempenho e satisfação dos servidores capacitados

Foi utilizado um questionário de avaliação, aplicado em dois momentos distintos: *baseline* (antes do curso) e *endpoint* (após o curso), denominados de Avaliação Diagnóstica (AD) e Avaliação Final (AF), respectivamente. O questionário continha nove questões objetivas, baseadas nos temas abordados no curso, com quatro alternativas de resposta, sendo apenas uma correta. A análise das avaliações foi baseada no quantitativo de acertos e erros para cada tema, permitindo comparar o desempenho dos participantes nos diferentes momentos de

aplicação e, conseqüentemente, a evolução dos participantes quanto aos conhecimentos adquiridos a partir da capacitação.

Aplicou-se também um formulário virtual, pelo *Google Forms*, direcionado aos alunos que realizaram o curso, medindo a satisfação quanto aos tutores e local dos encontros, atribuindo notas em escala de zero (0) a dez (10) (sendo 0=Ruim/pouco importante e 10=Excelente/Muito importante). Considerou-se como satisfeitos os alunos que apontaram nota acima de 5.

Análise do impacto nas atitudes e habilidades organizacionais

Para avaliar potenciais impactos nas atitudes e habilidades organizacionais pós curso, foi verificada a percepção dos farmacêuticos supervisores e dos gestores das unidades de saúde quanto à performance do servidor, aplicando-se um questionário abordando os quesitos: Comunicação com a equipe da farmácia, Comunicação com os usuários, Humanização, Noções básicas sobre medicamentos, Normatização e Encaminhamento à equipe de saúde e cuidado farmacêutico. O formulário foi disponibilizado pelo *Google Forms* e ficou disponível por 25 dias após a finalização do curso. Foram aplicadas seis questões utilizando a escala de Likert: concordo plenamente; concordo; não concordo nem discordo; discordo ou discordo plenamente. Após coleta, as respostas foram pontuadas de 1 a 5, com a menor pontuação para “discordo plenamente” e a maior para “concordo plenamente”, sendo então calculada média e desvio padrão. Foi considerado que houve melhoria no serviço quando a pontuação era igual ou maior que 4, e que não houve melhoria no serviço quando menor que 4.

Análise de Discurso

Utilizando os dados obtidos nos formulários de análise de satisfação e impactos organizacionais realizou-se também análise de discurso, inicialmente, com leituras exaustivas dos discursos para apreender as ideias centrais e, após, confrontando as respostas dos diferentes participantes, estabeleceu-se pontos convergentes e divergentes, o que deu origem as categorias e subcategorias. As letras F e G identificam farmacêuticos e gestores entrevistados e S, os servidores que foram capacitados, seguidas por um algarismo de acordo com a ordem das entrevistas preservando o anonimato.

Levantamento de iniciativas semelhantes nas demais unidades federadas do Brasil

Para investigar a existência de iniciativas semelhantes nas demais unidades federadas do país, foi realizado levantamento nos sítios oficiais das escolas técnicas dos estados brasileiros, que pertencem a Rede de Escolas Técnicas do SUS (RET-SUS). Foram verificados o registro de oferta atual ou anterior de cursos técnicos, de aperfeiçoamento, ou capacitações diversas destinadas a auxiliares de farmácia ou equivalentes. Para fins de comparação, foram verificados também cursos semelhantes para agentes comunitários de saúde, auxiliares/técnicos de enfermagem e auxiliares/técnicos de saúde bucal.

Análise estatística e aspectos éticos

Os dados coletados foram sistematizados em planilha do Excel, versão 2013[®], a análise estatística foi realizada por meio do *Statistic Package for Social Science* (SPSS), versão 20. O Teste *t Student* para o intervalo de confiança de 95% foi aplicado às variáveis pareadas para estabelecer se havia diferença significativa entre as médias das avaliações diagnóstica e final.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, sob número de parecer 2.269.973 e CAAE 73306717.9.0000.5553.

RESULTADOS

Foram realizadas 201 inscrições e efetivadas 135 matrículas, sendo que 128 (94,81%) alunos finalizaram o curso, 5 alunos desistiram e 2 foram reprovados. Dos 128 alunos capacitados foram incluídos como participantes da pesquisa os alunos que realizaram as avaliações diagnóstica e final, totalizando 111 indivíduos, distribuídos equivalentemente entre mulheres (49,55%) e homens (50,45%), com idade média de 45,3 anos ($\pm 7,7$) e predominância de casados (58,56%) e com ensino médio (48,65%) (Tabela 1).

Tabela 1. Perfil dos servidores que participaram do curso de capacitação de auxiliares de farmácia da APS da SES/DF, no período de setembro a outubro de 2017 (n = 111).

Variáveis de interesse	Categoria	N	%
Sexo	Feminino	55	49,55
	Masculino	56	50,45
Idade	Até 30 anos	3	2,70
	De 31 a 45 anos	53	47,75
	De 46 a 60 anos	54	48,65
	Acima de 60 anos	1	0,90
Escolaridade	Nível Fundamental	4	3,60
	Nível Médio	54	48,65
	Nível Superior	43	38,74
	Pós-graduação	3	2,70
	Não informado	7	6,31
Estado civil	Solteiro	19	17,12
	Casado	65	58,56
	União estável	5	4,50
	Divorciado	18	16,22
	Viúvo	1	0,90
	Não informado	3	2,70
Cargo efetivo na SES/DF	Nível Fundamental (Auxiliar Operacional de Serviços Diversos e Agente Comunitário de Saúde)	36	32,43
	Nível Médio (Técnico Administrativo, Técnico de Laboratório e Técnico em Políticas Públicas)	72	64,86
	Nível Superior (Administrador, Analista em Políticas Públicas, Enfermeiro)	3	2,70

Observa-se que no referido Estado não há cargo específico para contratação de técnicos em farmácia. Apesar das formações diversas, 97% dos cargos ocupados é proveniente de concursos que exigiam ensino fundamental ou médio, sendo o cargo de técnico administrativo o que possui maior frequência (63%, n = 70).

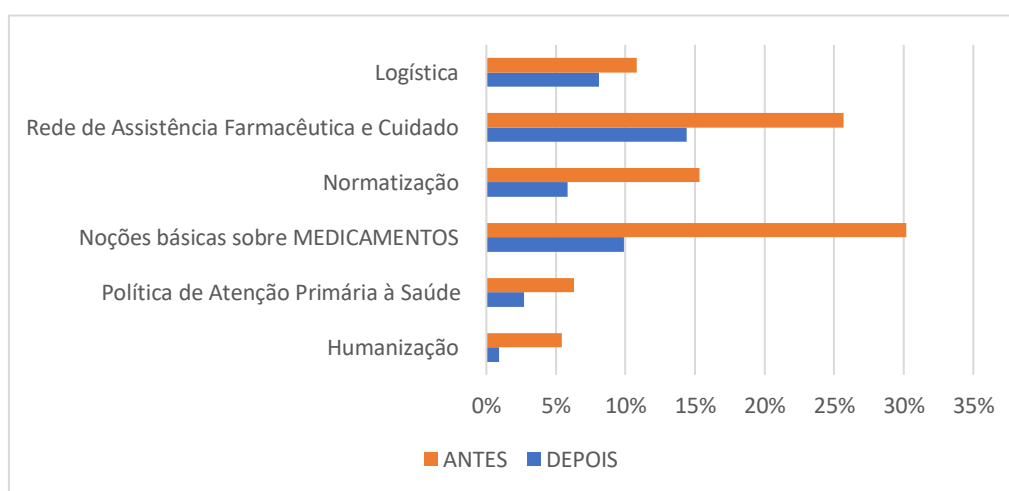
Na avaliação de partida, diagnóstica (AD) a média de notas foi 7,49 ($\pm 1,2$). Como se tratava de conhecimentos direcionados ao fazer do auxiliar de farmácia e do sistema de saúde em questão, não foi observada diferença entre as notas de acordo com o nível de escolaridade, seja dos que possuíam graduação (7.45) ou dos que não possuíam (7.46).

Já quando se observou o desempenho das notas, antes e após o curso houve um incremento para 8,36 ($\pm 0,92$) na média de notas finais (AF) com diferença estatisticamente

significante ($p=0,015$), demonstrando efetividade da aprendizagem de conteúdos e temas inicialmente planejados. Assim como na avaliação inicial, as variáveis idade, escolaridade ou mesmo presença de farmacêutico na UBS que trabalha não exibiram associação com o desempenho do aluno na Avaliação Final ($p = 0,052$, $p = 0,947$; $p = 0,164$, respectivamente). Esse resultado, corrobora com a análise de que o incremento de desempenho pode ser atribuído ao curso realizado e que diferenças de grupo e fatores externos pouco interferiram no processo.

Como pode ser observado na figura 1 houve uma redução do número de erros e do número de questões em branco de todos os temas abordados.

Figura 1 – Percentual de questões sem êxito (erradas e em branco) antes e após a realização do curso de capacitação



Como esperado, dada a falta de formação específica do grupo, observa-se menor desempenho de partida nos temas mais característicos da formação de um técnico de farmácia. Sendo que esses temas também apresentaram maior incremento após a realização do curso, como “noções básicas de medicamentos” que aumentou de 70% para 90% de acertos entre as duas avaliações.

Da mesma forma, na unidade sobre Rede de Assistência Farmacêutica e Cuidado Farmacêutico, observou-se aumento do número de acertos de 74% para 86% entre as avaliações inicial e final, mesmo se tratando de conteúdos novos até para graduados em farmácia.

Quanto a avaliação do discente sobre o curso elaborado, responderam ao questionário específico 47,7% ($n = 53$) do total de alunos participantes do estudo ($n = 111$). Sobre o local de realização do curso, obteve-se média de 6,86 ($\pm 2,57$), sendo que na pergunta aberta 18,86% ($n = 10$) queixaram-se da distância entre as UBS e a escola. Quanto a satisfação com os instrutores, as notas variaram entre 7 e 10, com média de 8,98 ($\pm 0,97$).

Na avaliação do impacto da capacitação na melhoria dos serviços prestados pelos servidores, houve participação de 32 profissionais, sendo 21 farmacêuticos (65,6%) e 11 gestores (34,38%), provenientes de 32 das 63 UBS que participaram da capacitação. A média das questões avaliadas foi de 4,07 \pm 0,78 (Tabela 2), sendo que a nota 5 representava que o gestor concordava totalmente com a melhoria das habilidades e atitudes organizacionais investigadas.

Tabela 2. Avaliação pelos gestores e farmacêuticos da melhoria no serviço após curso de capacitação de auxiliares de farmácia da APS da SES/DF (N =32).

Perguntas (Após a capacitação)	Média*	Desvio padrão
1. O servidor melhorou sua comunicação com os demais membros da equipe da farmácia?	4,06	0,76
2. O servidor tem demonstrado boas habilidades de comunicação com o usuário do serviço?	3,94	0,80
3. O servidor tem acolhido o usuário quando chega na farmácia com alguma dúvida sobre medicamento ou outro serviço da rede?	4,06	0,76
4. Você observou melhor desempenho do servidor quanto às informações básicas adequadas passadas para os usuários sobre seus medicamentos?	4,09	0,96
5. Você observou melhor cumprimento das Normas da Farmácia pelo servidor, como a Portaria N° 250, de 17 de dezembro de 2014?	4,19	0,69
6. Você observou melhor desempenho do servidor na identificação de demandas e realização do encaminhamento dos usuários à equipe de saúde ou ao cuidado farmacêutico?	4,06	0,72
Média geral	4,07	0,78

*Para cada item, o intervalo de nota foi de um (discordo plenamente) a cinco (concordo plenamente)

Análise de discurso

Na leitura dos discursos dos participantes foi identificada predominância de falas que levaram a definição de três categorias: (i) capacitação para aperfeiçoamento do serviço, (ii) atuação interdisciplinar na integração dos processos de trabalho e (iii) uso da metodologia ativa na educação continuada. As falas em destaque dos servidores estão identificadas com código S, dos gestores com código G e dos farmacêuticos com código F.

Capacitação para aperfeiçoamento do serviço

Evidenciou-se consenso na fala dos participantes sobre a necessidade de que os servidores das farmácias sejam capacitados para a melhor realização dos serviços.

“Achei o curso importantíssimo! Não fazia ideia do tamanho da responsabilidade de atender na farmácia; da quantidade de informações que precisamos ter para um atendimento de excelência.” (S13)

“Gostaria de agradecer pelo curso oferecido e dizer que o servidor está atencioso e entendendo minhas preocupações com o serviço” (F10)

“Este curso foi muito bom para o aprimoramento da servidora, mesmo ela não atuando diretamente com o usuário, pois ela adquiriu conhecimento técnico necessário para as demais atividades da atenção primária.” (G1)

Alguns discursos referiram também a necessidade de maior carga horária e de aprofundamento do conteúdo para aprimoramento dos assuntos específicos de farmácia.

“O curso deve ser mais aprofundado.” (G8)

“Na minha opinião, já que temos que dar informações de suma importância para os nossos clientes, o curso deveria ter mais horas de duração, pois é de uma responsabilidade muito grande para os servidores de outras áreas dar informações específicas de farmácia.” (S4)

Atuação interdisciplinar na integração dos processos de trabalho

Houve convergência de discursos que demonstraram a dificuldade de realização do trabalho em saúde devido à necessidade dos profissionais se inter-relacionarem, conhecerem a atividade um do outro.

“Aprendizagem sempre é bem-vinda, o curso deveria ser ministrado para os médicos, gerentes e superintendentes para que saibam como são as normas” (S21)

“O curso é bom, mas os efeitos são pequenos, pois não abrange todas as partes envolvidas no processo da farmácia, principalmente médicos e os gestores locais (gerentes e supervisores) que deveriam ter pelo menos uma noção do funcionamento da farmácia, isso facilitaria e muito o trabalho dos servidores da farmácia.” (S17)

Uso da metodologia ativa na educação continuada

Observou-se discursos favoráveis à metodologia de problematização utilizada, contudo, alguns participantes expressaram a preferência pela abordagem metodológica expositiva, enquanto outros solicitaram ajustes nos conteúdos abordados.

“O curso em si foi bom. Aprendi coisas novas, e ter a vivência com outros colegas que passam por diferentes situações em seus respectivos locais de trabalho é importante para aprendermos ainda mais.” (S48)

“Precisa ser alterada a forma de condução do curso, focando mais na questão técnica teórica, e menos em questão prática e vivências que não condizem com os manuais... Falo da questão de deixar com que participantes fiquem colocando situações cotidianas e que não são passíveis de correções no curso e sim de caráter gerencial da instituição.” (S5)

Levantamento cursos de capacitação para auxiliares de farmácia nas demais unidades federadas do Brasil

Pode-se claramente observar na tabela 3 a baixa oferta de cursos de capacitação de qualquer tipo para a formação ou treinamento de auxiliares de farmácia. Dos 23 estados com informações disponíveis apenas 17% deles possuíam algum registro de curso específico para profissionais que atuam ou atuarão nas farmácias do SUS. Resultados que contrastam com 60% de estados que ofertam cursos para agentes comunitários de saúde, 83% para área de saúde bucal, 100% para a área de enfermagem.

DISCUSSÃO

Muitas são as estratégias necessárias para o aperfeiçoamento dos serviços de saúde no SUS, a mais transformadora delas é a qualificação dos trabalhadores, conduzidos para terem consciência crítica e atuarem como "agentes de mudança". (PAIM; NUNES, 1992) Para Vieira, (VIEIRA, 2010) apesar das ações para ampliar o acesso da população a medicamentos que ocorreram no SUS ao longo dos anos, um dos problemas que persiste é a necessidade de qualificar a gestão da assistência farmacêutica, visto que os serviços não funcionam de maneira satisfatória, sendo, portanto, necessário investir na estruturação dos serviços, com instalações,

equipamentos e sistemas informatizados adequados, mas sobretudo na contratação e capacitação de farmacêuticos e auxiliares.

Tabela 3. Oferta de cursos de capacitação de nível médio pelas escolas técnicas do SUS.

Estado	Técnico/Auxiliar de Farmácia	Técnico/Auxiliar de Enfermagem	Agente Comunitário de Saúde	Técnico/Auxiliar Saúde Bucal
GO	Não	Sim	Sim	Não
MT	Não	Sim	Não	Sim
MS	Não	Sim	Não	Sim
AL	Não	Sim	Não	Não
BA	Não	Sim	Sim	Sim
CE	Não	Sim	Sim	Sim
MA	--	--	--	--
PB	Não	Sim	Não	Sim
PE	Não	Sim	Sim	Sim
PI	Sim	Sim	Não	Sim
RN	Não	Sim	Não	Não
SE	Não	Sim	Não	Sim
AC	Não	Sim	Sim	Sim
AP	--	--	--	--
AM	Sim	Sim	Sim	Sim
PA	Não	Sim	Sim	Sim
RO	--	--	--	--
RR	Não	Sim	Não	Sim
TO	Sim	Sim	Sim	Sim
ES	Sim	Sim	Sim	Não
MG	Não	Sim	Sim	Sim
RJ	Não	Sim	Sim	Sim
SP	Não	Sim	Sim	Sim
PR	Não	Sim	Sim	Sim
RS	Não	Sim	Não	Sim
SC	Não	Sim	Sim	Sim

-- Informações sobre cursos indisponíveis ou incompletas

No curso desenvolvido houve grande adesão pelos servidores, com alto grau de aprovação e baixa taxa de evasão, o que demonstra o interesse e necessidade de aperfeiçoamento na realização das atividades de apoio nas farmácias. Revisão sistemática recente sobre experiências de Educação Permanente na Atenção Primária demonstrou alguns fatores facilitadores do êxito desse processo, como a inter-relação ensino-serviço, com o envolvimento de universidades e escolas técnicas como este estudo, o estímulo à reflexão crítica dos profissionais de saúde e o significado que representa os processos de capacitação para o público-alvo, atendendo as suas necessidades e fornecendo subsídios para a aplicação prática do assunto abordado a sua realidade de trabalho. (FERREIRA *et al.*, 2019)

A diferença verificada nas notas gerais dos alunos na Avaliação Diagnóstica (AD) e Final (AF) evidenciou que o curso de capacitação impactou diretamente no aumento da nota média da AF, o que aponta para uma apropriação teórica de novos conhecimentos nas temáticas

abordadas no curso. Já a ausência de diferença estatisticamente significativa nas médias das notas quando correlacionadas as variáveis, demonstrou que a idade, escolaridade e existência de farmacêutico na UBS não influenciaram o rendimento dos participantes, o que de certa forma reforça a atribuição do melhor rendimento a intervenção educativa.

A forma de avaliação (*baseline e endpoint*) também foi aplicada por Reis (DOS REIS *et al.*, 2018) para avaliar um curso de capacitação à distância destinado a farmacêuticos, sendo alterada a sequência das questões e utilizado intervalo de noventa dias entre a aplicação das duas avaliações, visando evitar vieses de resposta por memorização. Nesse aspecto, destaca-se que no presente estudo a ordem das questões também foi alterada, com menor tempo entre as avaliações (vinte e três dias).

De uma maneira geral, as questões elaboradas eram compostas por questões fáceis, consideradas pelos avaliadores como conteúdos essenciais para o exercício das atividades de auxiliar/técnico de farmácia, referindo-se a situações comuns no dia a dia dos servidores, como condições de armazenamento e manutenção da qualidade dos medicamentos, possivelmente, a isso se deve o número de acertos também maior nas duas avaliações. Por fim, os três temas “Redes de Assistência Farmacêutica”, “Noções básicas sobre medicamentos” e “Normatização” tratavam-se de assuntos mais complexos, que exigiram do participante uma base de conhecimento mais específica da área farmacêutica, os quais foram trabalhados no curso, justificando, assim, maior número de acertos e menor de erros na avaliação final. Assim, nos temas específicos, relacionados aos medicamentos e ao atendimento dos usuários, verificou-se as maiores diferenças entre as notas e pontuações menores na avaliação diagnóstica. Isso marca a carência de qualificação dos servidores nesses tópicos, o que impacta diretamente na qualidade das informações prestadas aos usuários durante o acesso aos medicamentos.

Na escolha dos conteúdos do curso buscou-se desenvolver competências em conhecimentos específicos da farmácia e discussões modernas sobre atenção primária e desafios da assistência farmacêutica. Eles possibilitaram explorar maior quantidade de temas que objetivaram promover um cuidado em saúde qualificado para os usuários, auxiliar na organização das atividades gerenciais e harmonizar os procedimentos às normas sanitárias exigidas.

Para Roschke *et al* (ROSCHKE; BRITO; PALACIOS, 2002) a aprendizagem significativa promove e produz sentido para quem aprende e ensina. Assim, buscou-se no presente estudo envolver os servidores para atuarem de forma participativa nos encontros presenciais, trazendo suas experiências e também anseios, para que se sentissem parte do processo, desenvolvendo novas competências e promovendo melhoria nos espaços de trabalho. Além disso, com o tema de Humanização buscou-se promover a qualificação da comunicação dos técnicos com as equipes de saúde e usuários.

O curso foi bem avaliado pelos alunos, que demonstraram estar satisfeitos com os instrutores. A avaliação feita pelos farmacêuticos e gestores foi positiva, sendo que a maioria concordou que houve melhoria na performance dos servidores após capacitação. Esse resultado foi importante para medir a influência da capacitação na melhoria dos serviços, pois partiu-se do ponto de vista de quem compartilha processos de trabalho e vivências com os servidores capacitados, e também para reforçar a necessidade do olhar da gestão sobre o papel da educação continuada na transformação dos cenários laborais, a partir da compreensão da dimensão subjetiva de cada trabalhador. (PEDUZZI *et al.*, 2009)

A triangulação dos métodos quantitativo e qualitativo utilizada neste estudo, visou compreender e interpretar melhor os achados. Os discursos permitiram avaliar que o uso da metodologia ativa, intercalando atividades em sala de aula e de dispersão, bem como as temáticas e a organização de turmas mistas com servidores das diferentes localidades, proporcionou interação e troca de experiências, favorecendo a baixa evasão e o bom rendimento acadêmico dos servidores no curso. Isso foi evidenciado pela alta taxa de conclusão, melhoria na performance dos alunos na avaliação final e avaliação positiva por parte dos farmacêuticos e gerentes sobre o desempenho em serviço dos alunos capacitados no curso. Apesar dos métodos poderem até encontrar certa resistência por alguns discentes não familiarizados, um estudo que também avaliou os impactos da capacitação dos trabalhadores na atenção básica, identificou que a maioria dos gestores e trabalhadores apontou a metodologia participativa como um processo mais eficiente do que somente aulas expositivas, por favorecerem a reflexão coletiva, pensamento crítico e desenvolver solidariedade, vínculo e cooperação mútua. (DE MELO *et al.*, 2017; JAQUELINE ALCÂNTARA MARCELINO DA SILVA; MÁRCIA NIITUMA OGATA; MARIA LÚCIA TEIXEIRA MACHADO, 2007)

Melo (DE MELO *et al.*, 2017) descreveu uma experiência de capacitação de técnicos de farmácia para dispensação de medicamentos, sob supervisão de farmacêutico, a qual foi desenvolvida em apenas uma UBS para quatro servidores, os quais foram gradualmente capacitados (medicamento a medicamento), por período de seis meses, o que, certamente, permitiu maior imersão nos assuntos tratados. Já o presente estudo, além de abordar uma variedade maior de temas, foi realizado para um grande número de UBS e de servidores, apresentando como benefício maior abrangência e magnitude, contudo, persistindo a lacuna a ser preenchida com outras ações de educação continuada e permanente para aprofundar e sedimentar o conhecimento desses servidores. De fato, foram vários os relatos observados nas avaliações realizadas pelos gestores, farmacêuticos e dos próprios participantes sobre a necessidade de ampliação e aprofundamento de alguns temas abordados no curso.

Os resultados positivos do processo de capacitação do DF contrastam com a escassez de iniciativas semelhantes nos demais entes federados do país. Cerca de 83% das escolas técnicas do SUS não ofertam cursos de formação ou treinamento para auxiliares de farmácia. Essa realidade tende a contribuir para a precarização dos serviços de assistência farmacêutica do SUS, especialmente quando observamos o grande número de unidades sem farmacêutico tanto hospitalares (50,6%), quanto da atenção primária (55%). Soma-se a isso a formação não específica observada tanto nesse estudo, em que a maioria dos colaboradores eram técnicos administrativos, quanto a nível nacional, onde se encontra uma prevalência de auxiliares e técnicos de enfermagem, em desvio de função. (CARVALHO *et al.*, 2017; SANTOS *et al.*, 2018)

Em países com maior grau de regulamentação da formação e certificação dos técnicos de farmácia observa-se que esse profissional tem ganhado relevância tanto no setor público quanto privado e assumindo cada vez mais funções técnicas como observado em Portugal. (RIBEIRO, 2011) E mesmo em países com alto grau de liberalismo econômico, como os EUA, a certificação e regulamentação da profissão de técnico e capacitações em serviço esteve associado a maior satisfação profissional, maior comprometimento institucional e menor grau de estresse. (DESSELLE; HOLMES, 2017)

Os resultados das quatro etapas de análise realizadas permitiram identificar a importância da educação continuada na qualificação dos serviços de farmácia da APS e expuseram a lacuna de oferta de iniciativas como essa pelas escolas técnicas do SUS. Técnicos de farmácias competentes podem contribuir com a promoção do uso racional de medicamentos,

desempenhando serviços com qualidade, evitando desvios de função de outros profissionais de saúde e garantindo que os farmacêuticos possam, cada vez mais, se dedicar as atividades de cuidado ao paciente, com eficácia para o cuidado com a saúde dos usuários. (HORON *et al.*, 2010) Além disso, técnicos mais bem treinados podem contribuir para ampliação e aprimoramento dos serviços de cuidado farmacêutico, já que poderão atender demandas primárias, direcionando ao farmacêutico as de maior complexidade. (MKERESZTES, [s. d.]

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente estudo propôs-se desenvolver e avaliar os resultados de um curso de capacitação para servidores auxiliares e técnicos que atuam nos serviços de farmácia da Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal e seus impactos na melhoria dos serviços de saúde. Os resultados obtidos na pesquisa evidenciaram evolução no desempenho dos servidores capacitados, os quais obtiveram melhor pontuação na Avaliação Final comparada à Avaliação Diagnóstica. Também foram encontrados resultados positivos na avaliação realizada pelos gestores e farmacêuticos quanto à performance dos servidores que concluíram o curso.

A metodologia ativa adotada permitiu e impulsionou os alunos a realizarem correlações entre o embasamento teórico apresentado nas aulas com suas diversas vivências. Tal fato corroborou com a solidificação do aprendizado e melhora no desempenho nas avaliações do curso e, principalmente, nos seus serviços rotineiros, pois houve troca ativa de experiências entre os participantes.

Segundo a perspectiva dos gestores e farmacêuticos, observou-se que capacitação promovida influenciou na melhoria dos serviços nas UBS. Porém é mister elucidar que o atendimento aos usuários nas farmácias deve ser realizado por um corpo de auxiliares e técnicos, supervisionados por farmacêuticos, e também pelo próprio farmacêutico, que é responsável pela gestão administrativa, logística e da clínica, incluindo a sua inserção no cuidado à saúde dos usuários, família e comunidade.

Dentre as limitações deste estudo está a ausência de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado nas farmácias das UBS antes e após a capacitação e a necessidade de avaliar a retenção dos conhecimentos teóricos e práticos dos servidores após um maior período da conclusão do curso.

O levantamento e observação do baixo número de cursos e iniciativas semelhantes ofertadas nos estados brasileiros para auxiliares de farmácia apontam para a necessidade de investimento da Rede de Escolas Técnica do SUS e expõe o impacto da desregulamentação dessa profissão no SUS.

Espera-se que este estudo possa contribuir para o desenvolvimento de ações de educação em saúde por gestores do SUS e pelas instituições de ensino. Ressalta-se a importância do uso de metodologia ativa de ensino e da realização de atividades de dispersão no local de trabalho sobre temas abordados nas aulas presenciais, objetivando melhores resultados no processo aprender-ensinar-aprender e, conseqüentemente, promovendo melhores práticas nos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, M. N.; ÁLVARES, J.; COSTA, K. S.; GUERRA JUNIOR, A. A.; ACURCIO, F. de A.; COSTA, E. A.; GUIBU, I. A.; SOEIRO, O. M.; KARNIKOWSKI, M. G. de O.;

LEITE, S. N. Workforce in the pharmaceutical services of the primary health care of SUS, Brazil. **Revista de Saude Publica**, v. 51, p. 1s-10s, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007110>

CHAN, H. T. W. **Global Pharmacy Workforce and Migration Report – a Call for Action**. [S. l.: s. n.].

COLLUCCI, C. **Faltam farmacêuticos em metade das farmácias do país, diz censo**. [s. l.], 2014.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Resolução n. 638 de 24 de março de 2017**. [s. l.], 2017.

DE, M. N.; LEITE, C. S. N. **Mercado de trabalho farmacêutico no Brasil: 2010 a 2015**. [s. l.], 2016.

DE MELO, D. O.; MOLINO, C. G. R. da C.; RIBEIRO, E.; ROMANO-LIEBER, N. S. Capacitação e intervenções de técnicos de farmácia na dispensação de medicamentos em atenção primária à saúde. **Ciencia e Saude Coletiva**, v. 22, n. 1, p. 261–268, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232017221.16122015>

DESSELLE, S. P.; HOLMES, E. R. Results of the 2015 National Certified Pharmacy Technician Workforce Survey. **American Journal of Health-System Pharmacy**, v. 74, n. 13, p. 981–991, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.2146/ajhp160666>

DOS REIS, T. M.; GUIDONI, C. M.; BALDONI, A. O.; GIROTO, E.; OBRELI NETO, P. R.; AYRES, L. R.; PEREIRA, L. R. L. Pharmacists in dispensing drugs (Pharmdisp): Protocol for a clinical trial to test the effectiveness of distance education in training pharmacists for dispensing drugs. **Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences**, v. 54, n. 1, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s2175-97902018000100208>

FERREIRA, L.; BARBOSA, J. S. de A.; ESPOSTI, C. D. D.; CRUZ, M. M. da. Educação Permanente em Saúde na atenção primária: uma revisão integrativa da literatura. **Saúde em Debate**, v. 43, n. 120, p. 223–239, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912017>

GONÇALVES B. N. S.; JACOB A. Profissionais de Nível Técnico em Farmácia: Discutindo a Educação Formal para Inserção e Participação. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**. 4, 1 (abr. 2020), 23-43. DOI:<https://doi.org/10.36524/profept.v4i1.493>

HAWTHORNE, N.; ANDERSON, C. The global pharmacy workforce: a systematic review of the literature. **Human Resources for Health**, v. 7, n. 1, p. 48, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/1478-4491-7-48>

HORON, K.; HENNESSEY, T.; GORMAN, S. K.; HEUKSHORST, S. **Should pharmacy technicians provide clinical services or perform patient care activities in areas without a pharmacist?**. [S. l.]: Canadian Society of Hospital Pharmacists, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.4212/cjhp.v63i5.953>

JAQUELINE ALCÂNTARA MARCELINO DA SILVA; MÁRCIA NIITUMA OGATA; MARIA LÚCIA TEIXEIRA MACHADO. Capacitação dos trabalhadores de saúde na atenção básica: impactos e perspectivas. **Revista Eletronica de Enfermagem**, v. 9, n. 2, p. 389– 01, 2007.

MKERESZTES, J. Role of Pharmacy Technicians in the Development of Clinical Pharmacy. [s. d.]. Disponível em: <https://doi.org/10.1345/aph.1>

PAIM, J. S.; NUNES, T. C. M. Contribuições para um programa de educação continuada em saúde coletiva. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 8, n. 3, p. 262–269, 1992. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0102-311x1992000300006>

PEDUZZI, M.; DEL GUERRA, D. A.; BRAGA, C. P.; LUCENA, F. S.; DA SILVA, J. A. M. Atividades educativas de trabalhadores na atenção primária: Concepções de educação permanente e de educação continuada em saúde presentes no cotidiano de Unidades Básicas de saúde em São Paulo. **Interface: Communication, Health, Education**, v. 13, n. 30, p. 121–134, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s1414-32832009000300011>

RIBEIRO, D. R. **O papel do Técnico de Farmácia em Portugal: o presente e o futuro**. 2011. [s. l.], 2011.

ROSCHKE, M. A.; BRITO, P.; PALACIOS, M. A. **Gestão de projetos de educação permanente nos serviços de saúde: manual do educador**. Washington: [s. n.], 2002.

SANTOS, T. R.; PENM, J.; BALDONI, A. O.; AYRES, L. R.; MOLES, R.; SANCHES, C. Hospital pharmacy workforce in Brazil. **Human Resources for Health**, v. 16, n. 1, p. 1, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0265-5>

STEPHANELLI, L. L.; Técnicos em farmácia em atividades de assistência farmacêutica na atenção básica à saúde do Sistema Único de Saúde: formas de inserção e participação. 2015. 94 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação Profissional em Saúde) – **Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz**, Rio de Janeiro, 2015.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Possibilidade de técnico em farmácia assumir responsabilidade por drogaria, após a vigência da Lei nº 13.021/2014**. [s. l.], 2019.

VIEIRA, F. S. Pharmaceutical assistance in the Brazilian public health care system. **Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health**, v. 27, n. 2, p. 149–156, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1020-49892010000200010>