



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CEILÂNDIA
CURSO DE FARMÁCIA**

JONATHAN MORAIS LIMA

**INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
FARMÁCIA COMUNITÁRIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

BRASÍLIA, 2022

JONATHAN MORAIS LIMA

**INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
FARMÁCIA COMUNITÁRIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

Monografia de Conclusão de Curso
apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Farmacêutico, na
Universidade de Brasília, Faculdade de
Ceilândia.

Orientadora: Dra. Dayani Galato

BRASÍLIA, 2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

ML732i Morais Lima , Jonathan
 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
FARMÁCIA COMUNITÁRIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA / Jonathan
Morais Lima ; orientador Dayani Galato. -- Brasília, 2022.
 41 p.

 Monografia (Graduação - Farmácia) -- Universidade de
Brasília, 2022.

 1. Satisfação do paciente. 2. Serviços. 3. Farmácia
comunitária. 4. Questionários. I. Galato, Dayani , orient.
II. Título.

JONATHAN MORAIS LIMA

**INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
FARMÁCIA COMUNITÁRIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA**

BANCA EXAMINADORA

Orientador(a): Prof(a). Dra. Dayani Galato

Prof(a). Dra. Rinaldo Eduardo Machado de Oliveira

Prof(a). Dra. Emília Vitória da Silva

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais João e Josilma que são minha inspiração de vida, pelo apoio, compreensão e por sempre estarem comigo me incentivando durante toda minha caminhada.

Agradeço a minha denguinha Samira que esteve comigo durante esses cinco anos me apoiando e incentivando. Obrigado por aguentar todas as minhas ansiedades e estresses.

As minhas amigas Ana Luiza, Fernanda e Luma por sempre estarem comigo. Obrigado por todas as conversas, todos os momentos de estudos, todos os lanches e toda a paciência, vocês são incríveis.

A Christianne e toda sua família, por toda força, incentivo e apoio que vocês me deram durante essa trajetória.

Agradeço a minha professora orientadora Dayani Galato, por esclarecer as minhas dúvidas e ser tão atenciosa e paciente. E a minha banca avaliadora pelo aceite do meu trabalho, avaliação e sugestões ao meu trabalho final.

RESUMO

Introdução: A avaliação de serviços tem uma grande importância na sociedade por poder quantificar a experiência do usuário, sendo a satisfação um fator de grande importância para isso. **Objetivo:** Identificar instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários adotados por farmácias comunitárias. **Métodos:** Trata-se de um estudo de revisão da literatura, adotando-se a questão: "quais os instrumentos são adotados para avaliação da satisfação de usuários dos serviços de farmácia comunitária?". Adotou-se as bases Medline/PUBMed e Academic Search Premier, Embase, Scopus e Web of Science, por meio do algoritmo com os descritores em inglês: ((Pharmacy OR Pharmacies OR "Pharmaceutical Services") and (Evaluation OR "Health Care Evaluation Mechanisms") and "Patients satisfaction" and (Surveys OR Questionnaires OR Tools)). **Resultados:** Foram identificados 1047 trabalhos nas bases de dados investigadas, destes 102 foram selecionados para a leitura dos textos completos e 23 inseridos na revisão. Os questionários aplicados possuíam entre 7 e 34 questões, sendo mais frequentemente com aproximadamente 20 questões. Observou-se que se abordavam domínios como: satisfação geral; satisfação com os serviços farmacêuticos, monitoramento, informação, educação, dispensação, gerenciamento da terapia, entre outros serviços; relação com o farmacêutico; disponibilidade, competência, atitude do farmacêutico; familiaridade com os serviços da farmácia; impressão sobre a equipe da farmácia; acesso, localização e conveniência; aspectos estruturais, ambiente físico/aparência da farmácia; qualidade, disponibilidade, localização dos medicamentos e outros produtos; atendimento ao telefone; sugestão de melhora do serviço, comparação com serviços oferecidos anteriormente. **Conclusão:** Nos estudos identificados foram observados diversos instrumentos, sendo a minoria validado, contudo, os domínios identificados podem auxiliar o desenvolvimento de instrumentos a serem aplicados no Brasil.

Palavras – chave: Satisfação do paciente, serviços, farmácia comunitária, questionários.

ABSTRACT

Objective: The evaluation of services is of great importance in society for being able to quantify the user experience, with satisfaction being a factor of great importance for this. **Objective:** Identify user satisfaction assessment tools adopted by community pharmacies. **Methods:** This is a literature review study, adopting the question: "which instruments are adopted to assess the satisfaction of users of community pharmacy services?". Medline/PUBMed and Academic Search Premier, Embase, Scopus and Web of Science databases were adopted using the algorithm with the English descriptors: ((Pharmacy OR Pharmacies OR "Pharmaceutical Services") and (Evaluation OR "Health Care Evaluation Mechanisms") and "Patients satisfaction" and (Surveys OR Questionnaires OR Tools)). **Results:** A total of 1047 works were identified in the investigated databases, of which 102 were selected for reading the full texts and 23 were included in the review. The applied questionnaires had between 7 and 34 questions, being more frequently with approximately 20 questions. It was observed that domains were addressed such as: general satisfaction; satisfaction with pharmaceutical services, monitoring, information, education, dispensing, therapy management, among other services; relationship with the pharmacist; availability, competence, attitude of the pharmacist; familiarity with pharmacy services; impression about the pharmacy staff; access, location and convenience; structural aspects, physical environment/appearance of the pharmacy; quality, availability, location of drugs and other products; telephone answering; service improvement suggestion, comparison with previously offered services. **Conclusion:** In the identified studies, several instruments were observed, the minority being validated, however, the identified domains can help the development of instruments to be applied in Brazil.

Keywords: Patient satisfaction, services, community pharmacy, questionnaires.

LISTA DE SIGLAS

CFF - Conselho Federal de Farmácia

EX - Exemplo

FCE - Faculdade de Ceilândia

ND - Não Descrito

PNAF- Política Nacional de Assistência Farmacêutica

PSPSQ - Questionário de Satisfação do Paciente com os Serviços do Farmacêutico

PSQ - *Pharmacy Services Questionnaire*

QSSF- Questionário de Satisfação com os Serviços da Farmácia

RDC - Resolução da Diretoria Colegiada

UnB - Universidade de Brasília

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Componentes subjetivos considerados na satisfação dos pacientes em um serviço de saúde.....	11
Figura 2. Fluxograma que descreve a seleção dos trabalhos.....	18

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Descrição dos estudos inseridos na revisão sobre avaliação de farmácias comunitárias.....	19
Quadro 2. Instrumento de avaliação do grau de satisfação dos usuários sobre a farmácia comunitária.....	23
Quadro 3. Síntese dos domínios e dos aspectos avaliados nos questionários de satisfação dos usuários das farmácias comunitárias identificados na revisão realizada.....	31

SUMÁRIO

1. Introdução.....	10
2. Revisão bibliográfica.....	11
3. Justificativa.....	14
4. Objetivos.....	15
5. Métodos.....	16
6. Resultado.....	18
7. Discussão.....	33
8. Conclusão.....	36
9. Referências bibliográficas.....	37

1. Introdução

A farmácia deve ser um estabelecimento de prestação de serviços designado a prestar assistência farmacêutica (BRASIL, 2014). Segundo a Política Nacional de Assistência Farmacêutica (PNAF), este termo aborda "um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletivo, tendo o medicamento como insumo essencial e visando o acesso e ao seu uso racional" (BRASIL, 2004). Este conjunto compreende a assistência à saúde, orientações sanitárias individuais e coletivas, tendo como base as interações medicamentosas, adesão ao tratamento, acompanhamento e uso racional de medicamentos. Cabe destacar que esses serviços devem ter como foco os cuidados com o paciente (BRASIL, 2014).

As farmácias podem ter ou não manipulação de medicamentos, quando não possuem, também podem ser designadas como drogarias. Neste caso, os estabelecimentos podem dispensar e comercializar drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos (BRASIL, 2014).

Com a publicação da Lei 5991 (BRASIL, 1973) houve uma mudança do perfil das farmácias no Brasil e muitas assumiram um papel muito mais comercial do que assistencial. Em 2014, com a publicação da Lei 13021, que dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas, tenta caracterizar este estabelecimento como de saúde (BRASIL, 2014) buscou-se mudar este perfil de comércio para um local de prestação de serviços farmacêuticos. Cabe destacar que o perfil das farmácias, comércio ou assistência, pode ser observado por meio da satisfação dos pacientes que são usuários desses estabelecimentos.

A satisfação do paciente provém de vários fatores associados, como por exemplo, as expectativas impostas pelo usuário, o diálogo, o acesso e a equipe (ANDÉN et al, 2005). Um aspecto importante sobre a satisfação observada por Andén et al (2005) é que ela é influenciada pela autopercepção, que pode envolver a compreensão do problema, a sensação dos sintomas, as suspeitas impostas pelo paciente entre outros fatores.

Portanto a avaliação da satisfação do usuário da farmácia é importante para a prática assistencial, pois permite que itens de maior fragilidade do serviço sejam identificados e possibilita melhora destes aspectos e conseqüentemente da percepção do usuário.

2. Revisão bibliográfica

A avaliação de serviços tem uma grande importância na sociedade por evidenciar ineficiências além da sua qualidade, podendo este processo quantificar a experiência do usuário (VAITSMAN; ANDRADE, 2005). Portanto, esse olhar serve para instituições públicas e privadas como meio de aperfeiçoar o grau de um serviço que foi prestado. Sendo uma relação de qualidade profissional-paciente um ponto primordial (DIAS et al, 2010).

Portanto, existem diversas pesquisas de satisfação para diversas visões do que cercam o que é o cuidado à saúde, desde os vínculos, a qualidade do local, e qualidade do profissional no que envolve nível de conhecimento (VAITSMAN; ANDRADE, 2005). A satisfação do usuário de um serviço pode ser vista por meio da percepção do cuidado que recebeu, o que é algo subjetivo. Logo, existem muitos fatores associados com o grau de satisfação e insatisfação como a relação exercida com o paciente, aspectos da infraestrutura dos serviços, as amenidades e a visão pessoal de um paciente sobre saúde e doença (SILVA; FORMIGLI, 1994), conforme apresentado na Figura 1.

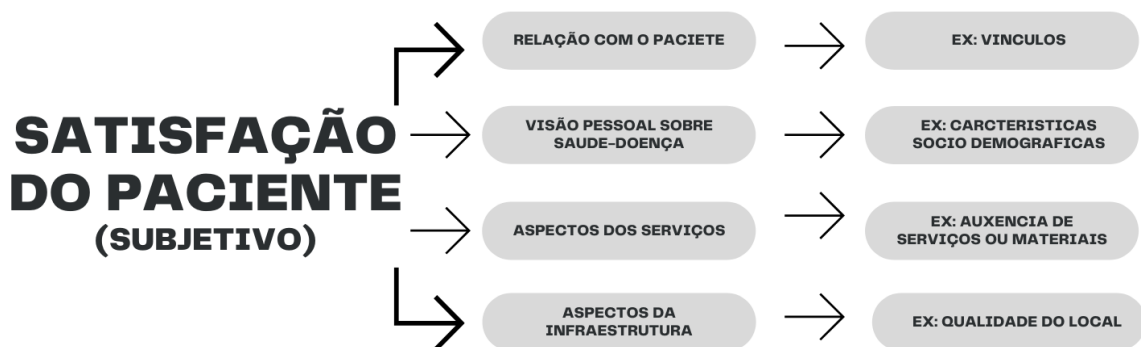


Figura 1. Componentes subjetivos considerados na satisfação dos pacientes em um serviço de saúde.

Fonte: Adaptado de SILVA; FORMIGLI, 1994

Um grupo de parâmetros que apresenta forte influência com relação a satisfação são as características sociodemográficas, sendo fatores com grande domínio, o sexo do paciente, o nível educacional e a sua renda familiar, podendo estes dois últimos, inferir em uma maior satisfação quanto maior seus níveis (MENDONÇA et al, 2006).

Como os Farmacêuticos são os profissionais atuantes da farmácia, e por serem os funcionários responsáveis técnicos destes estabelecimentos (BRASIL, 2014).

Podem ser responsáveis pela satisfação dos serviços prestados por este estabelecimento.

Um aspecto que pode melhorar a percepção da assistência farmacêutica em farmácias é a implementação de consultórios farmacêuticos, podendo nesses locais ser realizado serviços que visam a promoção da saúde e do uso racional de medicamentos (PAIVA et al, 2021). Estes serviços podem ser realizados para vários públicos, mas são os idosos que possivelmente mais podem se beneficiar, como apresentado no estudo de Marques et al (2017). Neste estudo a realização do acompanhamento farmacoterapêutico possibilitou o aumento da efetividade e da segurança dos tratamentos com medicamentos. Por outro lado, os autores ainda afirmam que muitos farmacêuticos não oferecem estes serviços nas farmácias (MARQUES et al, 2017).

Além das farmácias e ambientes hospitalares, há outros locais para prestação de serviços farmacêuticos como por meio do cuidado domiciliar, indicando que a assistência farmacêutica prestada nesta área pode diminuir os eventos adversos relacionados a medicamentos, além de melhorar significativamente a qualidade de vida do usuário (ROCHA et al, 2020).

Contudo, para a prestação de serviços farmacêuticos é necessário a participação de diversos atores e também de planejamento, para que se tenha um resultado satisfatório (NORA et al, 2019).

Com relação ao usuário de farmácia pública um grande fator para a insatisfação observado foi o tempo de espera até o atendimento. Cabe destacar que, geralmente, tempos de espera superior a 20 minutos trazem piores resultados de satisfação (BONADIMAN et al 2018). Já um fator que exerce influência para satisfação nos usuários de farmácias públicas é conseguir os medicamentos prescritos (COSTA et al, 2020).

Por outro lado, existe um maior nível de satisfação ao serviço quanto os usuários de farmácia são atendidos pelos profissionais farmacêuticos, porém parte dos usuários não conseguem identificar o profissional que os atende. Além disso, outros fatores como distância da farmácia e tempo gasto até o estabelecimento podem afetar negativamente o fator satisfação (FERNANDES et al, 2019).

A satisfação pode ser medida por meio de instrumentos desenvolvidos para esta finalidade. O Questionário de Satisfação com os Serviços da Farmácia (QSSF) foi desenvolvido por Larson et al (2002), e foi traduzido e adaptado para a língua

portuguesa por Correr et al (2009). O QSSF se baseia em uma medida quantitativa, observando a qualidade da farmácia na entrega de serviços e atendimento ao paciente. E é dividido em duas medidas de satisfação (LARSON et al, 2002): manejo da terapia (abordam itens referentes à assistência farmacêutica) e exposição agradável (trata de itens alusivos aos serviços prestados pela farmácia).

Além desse instrumento, há outros descritos na literatura, entre eles pode-se citar um questionário feito em um estudo realizado na Arabia Saudita feito por Almohammeda e Alsaneab (2020), que além de coletar dados demográficos adotou como parâmetros para medir a satisfação: a percepção e atitude em relação aos profissionais farmacêuticos; as experiências com as práticas farmacêuticas oferecidas; e com os serviços prestados.

O desenvolvimento ou adoção de instrumentos de avaliação da satisfação do usuário da farmácia comunitária pode abordar vários aspectos, sejam eles relacionados a estrutura física ou humana, aos processos de trabalho (serviços prestados) e também aos resultados obtidos com os usuários, sejam eles clínicos, financeiros, mas principalmente humanísticos - retratado na própria satisfação.

3. Justificativa

Os serviços, a estrutura física e humana, o que inclui o desempenho dos profissionais, e outros aspectos desenvolvidos na farmácia comunitária são capazes de afetar a satisfação do paciente. Sendo assim, conhecer os instrumentos capazes de avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de farmácia comunitária pode permitir a adoção ou elaboração de novos instrumentos voltados ao público brasileiro.

Além disso, conhecer estes instrumentos e compreender os domínios analisados pode possibilitar ações por parte das farmácias e do conselho de farmácia no sentido de melhorar a capacitação profissional e os serviços prestados por estes estabelecimentos.

A motivação para esta pesquisa partiu do proponente do estudo, ao identificar no seu estágio a importância de avaliar a satisfação dos pacientes com a farmácia comunitária.

4. Objetivos

4.1 Objetivo geral

Identificar instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários adotados por farmácias comunitárias.

4.2 Objetivos específicos

Verificar os domínios descritos na literatura para a avaliação da satisfação de usuários de serviços de saúde;

Descrever instrumentos adotados para a avaliação da satisfação de usuários;

Identificar os principais aspectos a serem avaliados em relação a satisfação dos usuários de farmácias comunitárias.

5. Métodos

5.1 Tipo de estudo

Se trata de uma revisão integrativa sobre o tema avaliação de serviços de saúde. No qual foi utilizado a pergunta: Quais os instrumentos são adotados para avaliação da satisfação de usuários dos serviços de farmácia comunitária?

5.2 Bases de dados

Foram selecionadas a Medline/PUBMed e a *Academic Search Premier*, Embase, Scopus e *Web of Science*.

5.3 Descritores e algoritmo adotado

Foi adotado o algoritmo a seguir com os descritores em ciências da Saúde (DECS) e termos do Medical Subject Headings (MESH) em inglês: ((Pharmacy OR Pharmacies OR "Pharmaceutical Services") and (Evaluation OR "Health Care Evaluation Mechanisms") and "Patients satisfaction" and (Surveys OR Questionnaires OR Tools)).

5.4 Etapas da revisão

A partir de cada uma das bases e por meio do algoritmo construído foi possível identificação dos trabalhos. A coleta dos trabalhos foi feita no mês de fevereiro de 2022. Não houve delimitação temporal ou de língua. Esses trabalhos foram posteriormente transferidos para um sistema de gestão de revisão da literatura, o Rayyan®. A Análise inicialmente foi realizada por meio da avaliação dos títulos e resumos, posteriormente foram analisados os textos completos dos trabalhos selecionados. As análises ocorreram sempre em duplicatas e as discordâncias foram resolvidas em reuniões de consenso.

Os critérios de inclusão adotados foram o de ser trabalhos localizados pela estratégia adotada. Como exclusão trabalhos que apresentam apenas o resumo apresentado em congresso, trabalhos que não envolviam a satisfação do paciente, ou aqueles que envolviam, mas que não abordavam a aplicação de instrumento de avaliação da satisfação de usuários de farmácia comunitária e trabalhos que não se encontrem para leitura no idioma espanhol, inglês e português.

Posteriormente foram coletadas as seguintes informações dos trabalhos incluídos na revisão: ano de publicação, local onde o estudo ocorreu, objetivo e número de participantes envolvidos. Sobre os instrumentos de avaliação da satisfação

foram coletados: formato, número de questões, sobre os domínios e se o mesmo foi validado.

Para a elaboração da síntese da revisão, considerou-se como domínios dos instrumentos, neste trabalho como as dimensões exploradas no processo de avaliação, geralmente organizados em blocos de questões. E os aspectos, também denominados facetas, foram extraídos das questões propriamente ditas, sendo estes exemplificados. Para farmácias comunitárias, considerou-se farmácia comerciais voltadas aos pacientes ambulatoriais, não se inclui neste conceito farmácias de atendimento exclusivo de pacientes hospitalizados.

5.5 Considerações éticas

Este projeto não foi submetido ao Comitê de ética em pesquisa por se tratar de um estudo de revisão da literatura.

6. Resultado

Foram identificados 1047 trabalhos nas bases de dados investigadas, destes 87 foram excluídos por serem repetidos. Dos títulos e resumos analisados 102 foram selecionados para a leitura dos textos completos, destes 81 foram localizados e 23 inseridos na presente revisão.

Na Figura 2 é apresentado o fluxograma que descreve a seleção dos trabalhos.

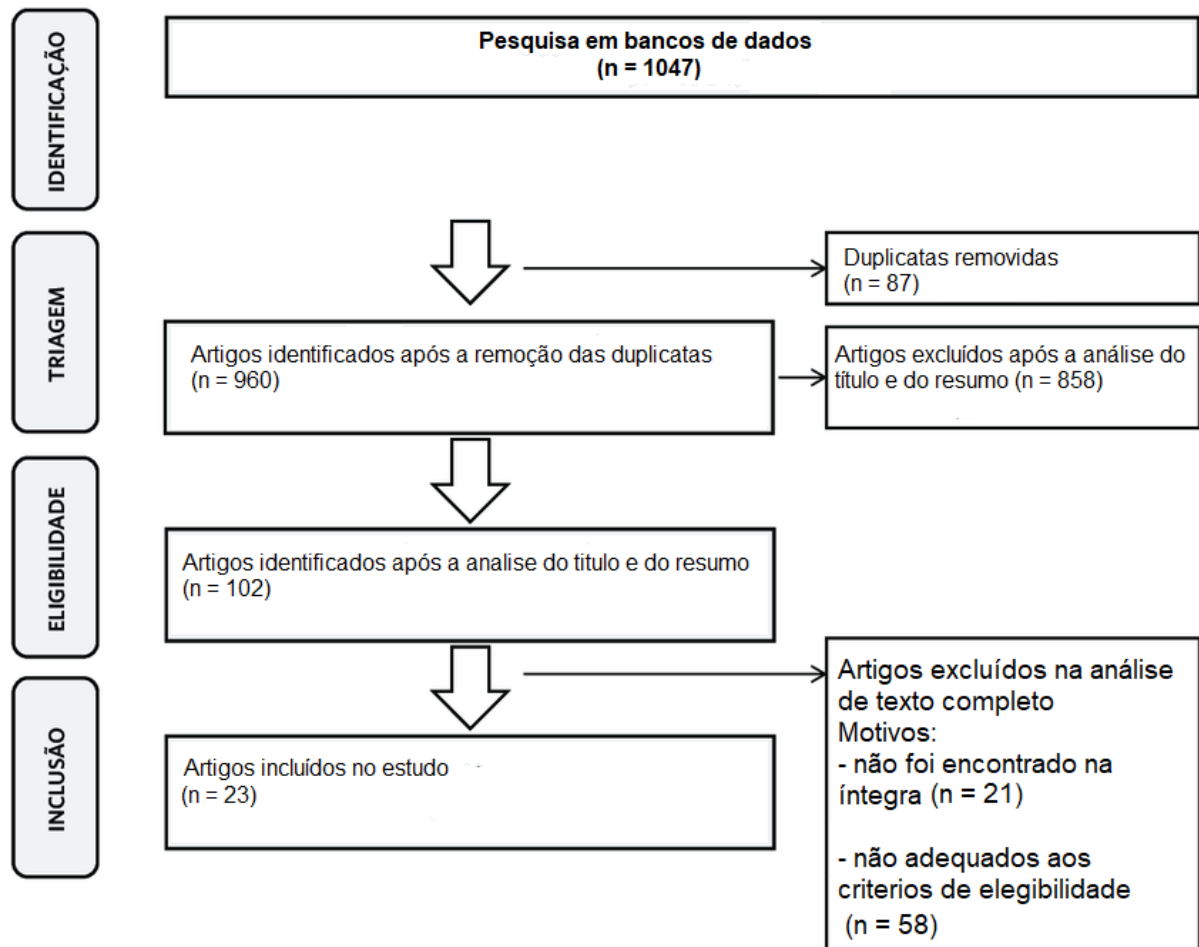


Figura 2. Fluxograma que descreve a seleção dos trabalhos.

Fonte: Próprio autor.

No Quadro 1 é apresentada a caracterização dos estudos incluídos nesta revisão e no Quadro 2 são apresentados os instrumentos adotados na avaliação da satisfação dos pacientes pelos serviços na farmácia comunitária.

Quadro 1. Descrição dos estudos inseridos na revisão sobre avaliação de farmácias comunitárias, em 2022.

Artigo	Local onde o estudo ocorreu	Objetivo	Número de participantes envolvidos
Albabbain et al, 2021	Arabia Saudita	Avaliar a viabilidade e eficácia de um projeto comunitário; explorar as experiências dos pacientes e pontos de vista sobre o serviço de gerenciamento de terapia medicamentosa prestado por farmacêuticos comunitários.	128
Andrade et al, 2009	Brasil	Avaliar a satisfação de usuários de um serviço de atenção farmacêutica, implantado em uma farmácia comunitária privada no município de Vitória - Espírito Santo.	50
Azzopardi et al, 2003	Malta	Desenvolver métodos externos para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela farmácia e pela comunidade farmacêutica.	533
Bratkowska et al, 2020	Polônia	Avaliar a satisfação do paciente com os serviços fornecidos em farmácias independentes e redes de farmácia na Polônia.	163
Burt et al, 2018	Austrália	Determinar a satisfação do consumidor com a administração farmacêutica da vacina contra influenza e identificar opiniões associadas para estender o serviço para incluir outras	434

		vacinas.	
Carpenter et al, 2021	Estados Unidos	Avaliar a confiabilidade e validade de uma medida que avalia experiências do paciente com a qualidade dos serviços de farmácia comunitária.	400
Clerfeuille et al, 2008	Bulgária	O objetivo deste estudo foi avaliar os elementos dos serviços prestados nas farmácias da Bulgária e sua contribuição para a satisfação do consumidor usando um modelo tetraclasse*.	752
Correr et al, 2009	Brasil	Avaliar os resultados humanísticos em pessoas com diabetes tipo 2 pela adoção do acompanhamento da farmacoterapia em farmácias comunitárias.	161
DiDonato et al, 2013	Estados Unidos	Avaliar os resultados clínicos centrados no paciente de saúde sobre o treinamento fornecido no local de trabalho por farmacêuticos comunitários.	81
Im Kim et al, 2017	Coreia do Norte	Desenvolver uma versão coreana do <i>Pharmacy Services Questionnaire</i> (PSQ) e avaliar sua validade e confiabilidade	300
Kamei et al, 2000	Japão	Determinar a relação entre as funções de farmácia e satisfação do paciente analisando as respostas de um questionário.	699
Mansell et al, 2015	Canadá	Determinar se a prescrição farmacêutica melhora sintomaticamente o tratamento de	125

		problemas de saúde autolimitados dentro de um período de tempo definido.	
Moczygamba et al, 2010	Estados Unidos	Medir a satisfação do paciente com um programa de gerenciamento de terapia medicamentosa por telefone fornecido por farmacêuticos.	60
Mooney et al, 2018	Estado Unidos	Avaliar a satisfação do paciente com injetáveis de longa ação administrados por farmacêuticos na farmácia comunitária.	104
Narayanan et al, 2016	Austrália	Avaliar a confiabilidade e validade do <i>Pharmacy Patient Questionnaire</i> , por meio de um estudo experimental das farmácias comunitárias da Austrália.	20.554
Okuyan et al, 2021	Turquia	Avaliar o impacto de abordagens baseadas em teoria, estruturadas e padronizadas de serviços de assistência farmacêutica liderados por farmacêuticos comunitários sobre resultados relacionados ao paciente em idosos adultos turcos.	52
Petrova et al, 2009	Bulgária	Estudar a possibilidades do modelo tetra classe para a avaliação das mudanças ao longo do tempo na satisfação do consumidor sobre os serviços fornecidos na farmácia.	962
Policarpo et al, 2019	Portugal	Descrever os níveis de satisfação e conhecimentos sobre os serviços de farmácia	1114

		em Portugal.	
Pronk et al, 2003	Holanda	Explorar a satisfação dos pacientes com os serviços de sua farmácia comunitária e avaliar os efeitos de um programa de intervenção no qual um técnico treinado organizou atividades educativas na farmácia.	12.618
Pumtong et al, 2011	Reino Unido	Avaliar o serviço de farmácia comunitária no manejo de problemas de saúde autolimitados.	143
Shrestha et al, 2020	Nepal	Traduzir o PSPSQ 2.0 para a versão do Nepal, adaptá-lo culturalmente e verificar sua confiabilidade e validade na população do Nepal.	300
Traverso et al, 2007	Argentina	Desenvolver e validar um questionário, em espanhol, para avaliar a satisfação do paciente com o cuidado farmacêutico recebido nas farmácias comunitárias.	114
Yang et al, 2016	Coreia do Sul	Comparar o nível de satisfação entre pacientes e farmacêuticos sobre o serviço de aconselhamento farmacoterapêutico.	252

Fonte: Próprio autor.

Quadro 2. Descrição do instrumento de avaliação do grau de satisfação dos pacientes sobre a farmácia comunitária e da sua forma de aplicação, 2022.

Artigo	Formato de aplicação	Número de questões	Domínios/ estrutura	validado
Albertain et al, 2021	Presencial	20	Qualidade da assistência; Relação farmacêutico-paciente; Satisfação. Questionário de Satisfação do Paciente com os Serviços do Farmacêutico (PSPSQ 2.0).	Sim
Andrade et al, 2009	Presencial	20	O questionário avaliou os serviços prestados pelo farmacêutico e os serviços gerais da farmácia.	Sim
Azzopardi et al, 2003	Presencial	ND	O processo de validação interna consiste em ferramentas de validação interna que abordam serviços prestados pelo farmacêutico comunitário. O Processo de validação externa avalia a qualidade dos serviços oferecidos pelas farmácias comunitárias.	Sim
Bratkowska et al, 2020	Presencial	15	A primeira parte fala a respeito das características gerais dos entrevistados. A segunda parte visava determinar o perfil de uso do serviço farmacêutico	Não

			<p>(frequência e razão para usar os serviços) e conhecer as expectativas dos pacientes sobre a farmácia (fatores que influenciam a escolha de farmácia, prestação de serviços adicionais).</p> <p>A terceira parte foi projetada para avaliar a equipe da farmácia, gama de produtos e as instalações.</p> <p>A quarta parte pretendia fornecer uma avaliação direta da satisfação do paciente com uma visita a uma farmácia.</p>	
Burt et al, 2018	Presencial	25	<p>O questionário foi dividido em três seções, a parte A contém informações demográficas e gerais do consumidor, a parte B contém satisfação dos consumidores e experiências em relação ao serviço de vacinação do farmacêutico, a parte C contém opiniões sobre outras expansões do serviço.</p>	Sim
Carpenter et al, 2021	<i>On line</i>	7	<p>Perguntas</p> <p>Meu farmacêutico me trata como mais do que apenas um cliente; Meu farmacêutico está disposto a parar o que eles estão fazendo para falar comigo quando eu preciso deles; Meu farmacêutico faz o necessário para ter certeza de que eu entendo meus remédios; Meu farmacêutico está disponível quando eu preciso dele; Eu recomendaria minha farmácia a um</p>	Sim

			familiar ou amigo; Meu farmacêutico me trata com cortesia e respeito; Confio no meu farmacêutico para aviar as minhas prescrições com segurança.	
Clerfeuille et al, 2008	<i>On line</i> (correspondência)	37	O questionário foi estruturado com itens medindo a satisfação global, relativos ao acesso, à ligação telefônica, à recepção, aos funcionários, à própria farmácia e aos produtos propostos.	Não
Correr et al, 2009	Presencial	20	Domínios Explicação Amigável, com itens relacionados aos serviços de dispensação e aspectos estruturais da farmácia. Gestão da Terapia Medicamentosa, com itens referentes aos serviços prestados pelo farmacêutico relacionados ao tratamento do paciente.	Sim
DiDonato et al, 2013	Presencial	9 das 18 questões do questionário	Perguntas O farmacêutico foi cortês e amigável; O farmacêutico sabia responder as minhas perguntas; O farmacêutico passou bastante tempo comigo durante a visita; O serviço ajudou a atender às minhas necessidades de saúde; Eu recomendaria este serviço a amigos ou familiares com saúde semelhante e necessidades de cuidados; O farmacêutico ouviu e respondeu às	Não

			minhas perguntas e preocupações; Estou satisfeito com o atendimento que recebi do farmacêutico; O farmacêutico melhorou meu conhecimento sobre minha(s) condição(ões) de saúde e como cuidar dele/delas; Minha capacidade de cuidar de meu(s) problema(s) de saúde foi melhorada por este serviço.	
Im Kim et al, 2017	Presencial	18	Domínios Explicação Amigável, com itens referentes a aparência da farmácia; relação com o farmacêutico; o quão bem o farmacêutico respondeu as dúvidas Gestão da Terapia Medicamentosa, com itens referentes ao interesse do farmacêutico na saúde do paciente; os esforços farmacêuticos para garantir que os medicamentos funcionem como o pretendido; resolver problemas relacionados à medicação e a saúde do paciente.	Sim
Kamei et al, 2000	Presencial	26	Domínios Atitude do farmacêutico/farmacêutica; Disponibilidade de medicamentos; Disponibilidade de serviços especiais; Instalações; Localização conveniente; Horas convenientes; Registro de medicação.	Sim

Mansell et al, 2015	<i>On line</i>	ND	Domínios Referentes ao feedback do paciente sobre a prescrição do farmacêutico, resultados após recomendações gerais de medicamentos; melhoria, efeitos colaterais, conveniência em relação a satisfação do tratamento, o que os pacientes fariam se um farmacêutico não estava disponível para ajuda e os planos posteriores a visitar uma farmácia.	Não
Moczygamba et al, 2010	<i>On line</i> (telefone/ e-mail)	15	O questionário incluiu itens que avaliam o programa geral (por exemplo, estou satisfeito com os cuidados que recebo para meu gerenciamento de medicamentos) e itens que avaliaram elementos específicos do programa (por exemplo, meu farmacêutico clínico fornece informações úteis sobre meus objetivos de tratamento). E questões abertas e opinativas para a melhora do serviço.	Não
Mooney et al, 2018	Presencial	17 excluindo as informações demográficas	Domínios Avaliou a satisfação em 11 áreas da farmácia; Abordou itens abertos onde os participantes poderiam declarar o que eles gostaram do serviço atual e como ele pode ser melhorado (opcional); Avaliou a comparação do serviço atual com um serviço similar recebido	Não

			anteriormente em um ambiente alternativo; Coletou informações demográficas.	
Narayanan et al, 2016	Presencial	21 excluindo as informações demográficas	Domínios Impressões dos pacientes da farmácia incluindo acesso e disponibilidade; Impressões sobre a equipe de farmácia com base no relacionamento interpessoal; Produtos, serviços, conselhos de saúde e feedback; Satisfação geral com a farmácia.	Sim
Okuyan et al, 2021	Presencial	20	Domínios Qualidade da assistência; Relação farmacêutico-paciente; Satisfação. Questionário de Satisfação do Paciente com os Serviços do Farmacêutico (PSPSQ 2.0).	Sim
Petrova et al, 2009	Presencial	34	O questionário incluiu itens que avaliam o acesso; a ligação telefônica; à recepção; os funcionários; a própria farmácia e os produtos propostos.	Não
Policarpo et al, 2019	Presencial	ND	Domínios Uso da farmácia para doenças menores; Satisfação com os serviços da farmácia; Familiaridade com os serviços da farmácia.	Não
Pronk et al, 2003	Presencial	9	O questionário incluiu itens sobre serviços de farmácia; motivos que levam	Não

			os pacientes a terem dificuldades de fazer perguntas; quem o paciente preferiu perguntar sobre os efeitos colaterais dos medicamentos. Outras perguntas diziam respeito às características do histórico do paciente.	
Pumtong et al, 2011	Presencial	24	Domínios Satisfação geral; Acesso e conveniência; Qualidade dos medicamentos; Ambiente físico; Competência do farmacêutico; Comunicação; Aspectos interpessoais; Tempo gasto com farmacêutico; Índice de satisfação geral.	Não
Shrestha et al, 2020	Presencial	20	Domínios Qualidade da assistência; Relação farmacêutico-paciente; Satisfação. Questionário de Satisfação do Paciente com os Serviços do Farmacêutico (PSPSQ 2.0).	Sim
Traverso et al, 2007	Presencial	27	Domínios Satisfação geral; Explicação; gerenciando terapia; Consideração; Configuração.	Não
Yang et al, 2016	<i>On line</i>	15	Domínios Características dos pacientes; Estado atual dos métodos de aconselhamento farmacoterapêutico fornecidos pelas	Não

			farmácias comunitárias: tempo percebido como necessário para aconselhamento, método de aconselhamento e fonte de informações sobre medicamentos obtidas; Satisfação geral e motivos de insatisfação com o serviço de aconselhamento farmacoterapêutico; Demanda para o desenvolvimento do serviço padrões de aconselhamento	
--	--	--	--	--

Fonte: Próprio autor.

* São os serviços prestados pelas empresas, onde são classificados em 4 categorias de acordo com a maneira como elas afetam as experiências dos clientes.

O Quadro 3 busca sintetizar os achados desta revisão da literatura descrevendo os domínios e os aspectos a serem avaliados. Cabe destacar que a maior parte dos instrumentos também coletou alguns dados para identificar o perfil dos usuários das farmácias comunitárias.

Quadro 3. Síntese dos domínios e dos aspectos avaliados nos questionários de satisfação dos usuários das farmácias comunitárias identificados na revisão realizada.

Domínios	Aspectos / Exemplos de questões
Satisfação geral.	Perguntas relacionadas a satisfação geral. Ex: Você se sentiu satisfeito?
Satisfação com os serviços farmacêuticos, monitoramento, informação, educação, dispensação, gerenciamento da terapia, entre outros serviços.	Perguntas relacionadas ao atendimento farmacêutico. Ex: Você se sentiu satisfeito com o atendimento prestado pelo farmacêutico? O farmacêutico esclareceu suas dúvidas sobre o produto?
Relação com o farmacêutico.	Perguntas relacionadas a proximidade com o farmacêutico. Ex: Você considera o farmacêutico como alguém próximo?
Disponibilidade, competência, atitude do farmacêutico.	Perguntas relacionadas a prontidão do farmacêutico. Ex: Você teve acesso ao farmacêutico no seu atendimento? O farmacêutico soube esclarecer suas dúvidas? O farmacêutico estava presente no momento de seu atendimento?
Familiaridade com os serviços da farmácia.	Perguntas relacionadas a interação com a farmácia. Ex: Você sabia que a farmácia prestava este tipo de atendimento?
Impressão sobre a equipe da farmácia.	Perguntas relacionadas ao treinamento e comportamentos da equipe da farmácia. Ex: Os atendentes foram cordiais? Os funcionários souberam responder as suas dúvidas?
Acesso, localização e conveniência.	Perguntas relacionadas ao acesso,

	<p>localização e conveniência. Ex: A farmácia se encontra perto de sua casa? Existe estacionamento próximo a farmácia?</p>
Aspectos estruturais, ambiente físico/aparência da farmácia.	<p>Perguntas relacionadas ao aspecto da farmácia. Ex: A farmácia estava limpa? A farmácia estava escura?</p>
Qualidade, disponibilidade, localização dos medicamentos e outros produtos.	<p>Perguntas relacionadas à qualidade dos produtos e organização da farmácia. Ex: O produto estava em boas condições? Os produtos eram de fácil acesso?</p>
Atendimento ao telefone.	<p>Perguntas relacionadas a prestação de serviço telefônico. Ex: O farmacêutico promoveu um bom atendimento ao telefone?</p>
Sugestão de melhora do serviço, comparação com serviços oferecidos anteriormente.	<p>Perguntas relacionadas a sugestão de melhoria dos serviços prestados pela farmácia e farmacêuticos. Ex: Você tem alguma sugestão de melhora?</p>

Fonte: Próprio autor.

7. Discussão

As publicações sobre a avaliação da satisfação dos usuários sobre a farmácia comunitária são recentes, todos publicados a partir do ano de 2000. Isso possivelmente ocorre em função da maior concorrência desses estabelecimentos, aumento expressivo na quantidade, e a compreensão de que o conhecimento destes resultados, satisfação dos usuários, pode ser utilizado para a melhoria dos serviços avaliados. Corroborando esta última justificativa Esteves e Dias (2008) relatam que os dados coletados são proveitosos quando são analisados e contribuem para modificar os seus comportamentos para o alcance de novos clientes e fidelização, além do aumento das vendas.

Os países com maior poder econômico são os países onde os serviços de farmácia estão mais desenvolvidos, em especial aqueles clínicos. Na presente revisão observa-se que a maior parte dos estudos de avaliação da satisfação dos usuários também foram desenvolvidos nesses países. Apenas dois estudos identificados foram realizados no Brasil, um de validação (Correr et al, 2009) e outro de satisfação de um serviço específico (Andrade et al, 2009). Cabe destacar que processo de implementação e desenvolvimento dos serviços farmacêuticos ocorre de diferentes maneiras nos países, variando conforme o aporte financeiro para implementar e manter os serviços (FARRIS et al, 2005), e possivelmente o interesse em sua avaliação segue o mesmo princípio.

O número de participantes incluídos nas pesquisas foi bastante variado, sua maioria com menos de 500 participantes e somente dois estudos com mais de 10.000 participantes. Isso se dá pelas pesquisas serem feitas de formas distintas, sendo algumas pesquisas de abrangência nacional, outras pesquisas serem feitas em apenas um estabelecimento, assim, mudando o tamanho da amostra. É fundamental garantir que a amostra seja uma parte representativa da população, tomando cuidado com os parâmetros que serão utilizados na seleção da amostra (CORREA et al, 2006).

A coleta de dados por meio dos questionários de satisfação ocorreu predominantemente de forma presencial. Isso ocorre, pois na maioria das vezes o instrumento é aplicado durante a visita dos pacientes/clientes a farmácia comunitária. Porém as ferramentas online também são capazes de ser uma opção para as entrevistas presenciais, principalmente quando houver limitações de tempo, financeiras e geográficas (WALTER, 2013).

Todos os estudos encontrados tiveram seu número de questões abaixo de 40 (entre 7 e 34), excluindo as perguntas de dados demográficos e levando em consideração somente os domínios de satisfação. Para os entrevistados em uma pesquisa, o número de perguntas consideradas difíceis de se entender ou consideradas desnecessárias irá aumentar a quantidade respostas incorretas, podendo até diminuir a motivação nas respostas (EINOLA; ALVESSON, 2020). Questionários curtos, possibilitam a inclusão de um menor número de domínios, mas tendem a ser questionários de mais fácil resolução e aplicação, quanto maior o número de questões maior a probabilidade de erros e questões em branco, por serem mais curtos têm um menor tempo de resposta o que ajuda na aceitabilidade do mesmo.

Foram encontrados onze domínios principais, os quais podem ser organizados em grandes blocos, que seriam os domínios de satisfação geral, satisfação com os serviços farmacêuticos (monitoramento, informação, educação, dispensação, gerenciamento da terapia, entre outros serviços) e, por fim, com os aspectos estruturais (ambiente físico, aparência da farmácia). Todos estes domínios são de muita importância, pois podem trazer bons resultados, aumentando a qualidade de um atendimento, conseqüentemente no aumento das vendas como também a prestação de serviços, pois é visto pelos clientes/pacientes como um diferencial. Entender o que o consumidor necessita é uma importante vantagem, pois a grande diferença dos estabelecimentos está no modus operandi atingido no atendimento prestado (ESTEVES; DIAS, 2008).

Os domínios relacionados com o profissional farmacêutico, aos seus serviços e a equipe da farmácia que envolvem questões como a disponibilidade, competência e atitude do farmacêutico, familiaridade com os serviços da farmácia e impressão sobre a equipe da farmácia, são fundamentais para a qualidade do serviço oferecido, e podem fidelizar os clientes. Neste sentido, o treinamento gera uma equipe competente, saber explicar, ouvir e trazer resoluções além de um bom tratamento traz como complemento a fidelidade ao estabelecimento e como resultado o acréscimo de clientes (ESTEVES; DIAS, 2008).

O acesso, a localização e a conveniência das farmácias comunitárias, é um fator que deve ser levado em consideração, pois muitas vezes a disponibilidade de estacionamento ou de acessibilidade pode ser identificado pelos clientes como um fator limitante. Isso é relevante, mesmo quando há uma grande quantidade de

farmácias comunitárias. Segundo o Conselho Federal de Farmácia (CFF) o Brasil contava em 2020 com 89.879 farmácias e drogarias comerciais, sendo um dos países com mais farmácias comerciais no mundo (CFF, 2020).

A qualidade, disponibilidade e localização dos medicamentos e outros produtos é um tema recorrente nos instrumentos identificados. Contudo, no Brasil os produtos e a sua disponibilidade seguem as mesmas regras sanitárias e de produção em todo o território nacional, o que possivelmente reduz a importância deste assunto. Corroborando estes achados, a RDC 17, de 16 de abril de 2010, aborda as condutas da Vigilância Sanitária e delibera os requisitos mínimos a serem atendidos na fabricação de medicamentos e uniformiza e investiga o cumprimento das Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos (BPF) (BRASIL, 2010).

Segundo Gossenheimer et al (2020), houve um aumento por atendimento remoto em saúde devido a pandemia de Covid-19, esse serviço se mostrou vantajoso e de bom custo benefício. Neste sentido, existe uma carência de estudos que analisaram o tele atendimento farmacêutico no Brasil, porém este serviço tem um grande potencial, visto que pode agregar na satisfação do usuário de farmácia frente a estas novas demandas.

Um ponto que não foi abordado nos questionários é a correlação de preço e satisfação, para Garvin (1987) um dos elementos para a satisfação global, é a percepção de qualidade em relação ao preço pago, para Kotler (2000) um cliente muito satisfeito é menos vulnerável a mudança de preço. De forma semelhante, Berry e Parasuraman (1992) afirmam que a qualidade de um serviço prestado tem grande influência na construção de valor, e por fim, o preço pode exercer elevada importância na escolha de um local de compra (SANTOS et al, 2017).

Uma limitação dos estudos identificados é que nem todos os instrumentos foram validados, e, portanto, não há garantias que de fato meçam o que propõe.

Esta pesquisa possui limitações inerentes do seu tipo de estudo, ou seja, é possível que os descritores adotados não tenham identificado todos os estudos sobre o tema. Além disso, não foram analisadas a qualidade dos estudos incluídos nesta revisão. Cabe ainda destacar, que os resultados de satisfação dos estudos não eram o objetivo desta pesquisa e sim, a descrição dos instrumentos e de algumas de suas características.

8. Conclusão

O presente estudo contribuiu com a discussão sobre os domínios e aspectos de instrumentos para a satisfação de usuários de farmácias, permitiu identificar a importância de alguns domínios como os de satisfação geral, satisfação com os serviços farmacêuticos e aspectos estruturais, quando comparado aos domínios de acesso, localização e conveniência, qualidade, disponibilidade e localização dos medicamentos e serviço de atendimento farmacêutico telefônico, pois estes últimos são domínios muito relativos ao local de aplicação.

Os resultados dessa pesquisa também destacam uma maior necessidade de mais pesquisas nessas em países com um menor poder econômico, abordado as peculiaridades de cada país e a importância de ser inserido um domínio de santificação e preço, pois é um aspecto não investigado nos questionários.

9. Referências bibliográficas

- ALBABTAIN, B.; ABDUL HADI, M.; BAWAZEER, G.; ALQAHTANI, A.; BAHATHEQ, A.; ALHOSSAN, A.; CHEEMA, E. Evaluation of a community pharmacy-based medication therapy management programme: A study protocol of a pilot randomized controlled trial with an embedded qualitative study. **Saudi Pharmaceutical Journal**, 2021.
- ALMOHAMMED, O.A.; ALSANEA, S. Public Perception and Attitude toward Community Pharmacists in Saudi Arabia. **Saudi Journal of Health Systems Research**, v.1, n.2, p.67-74, 2021.
- ANDÉN, A.; ANDERSSON, S.O.; RUDEBECK, C.E. Satisfaction is not all. Patients 'perceptions of outcome of general practice consultations, a qualitative study. **BMC Family Practice**, v.6, p. 43-50, 2005.
- ANDRADE, T.U.; BURINI, D.M.; MELLO, M.O.; BERSÁCULA, N.S.; SALIBA, R.A.D.; BRAVIM, F.T.; BISSOLI, N.S. Evaluation of the satisfaction level of patients attended by a Pharmaceutical Care Program in a Private Communitarian Pharmacy in Vitória (ES, Brazil). **Journal of Pharmaceutical Sciences**. v.45, n.2, 2009.
- AZZOPARDI, L.M.; SERRACINO-INGLOTTI, A.; SALEK, S.; ZARB-ADAMI, M. Development of External Methods to Evaluate the Quality of Pharmacy Services Offered by Community Pharmacists. **The Quality Assurance Journal**, v.7, p.248-257, 2003.
- BARON-EPEL, O.; DUSHENAT, M.; FRIEDMAN, N. Evaluation of the consumer model: relationship between patients' expectations, perceptions and satisfaction with care. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 13, n. 4, p. 317-323, 2001.
- BERRY, L.L.; PARASURAMAN, A. Serviços de marketing: competindo através da qualidade. **São Paulo: Maltese: Norma**, 1992.
- BONADIMAN, R.L.; SANTANA, A.F.; BRASIL, G.A.; LIMA, E.M.; LENZ, D.; ENDRINGER, D.C.; ANDRADE, T.U. Nível de satisfação dos usuários e verificação do conhecimento dos farmacêuticos em farmácias públicas do Espírito Santo, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 627-638, 2018.
- BRATKOWSKA, K.; RELIGIONI, U.; KRYSIŃSKI, J.; MERKS, P. Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. **Patient Preference and Adherence**, v.14, p.2459-2467, 2020.
- BRASIL. **Lei nº 13.021, de 8 de agosto de 2014**. Dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13021.htm Acesso em: 21/08/2021.
- BRASIL. **Resolução nº 17, de 16 de abril de 2010**. Dispõe sobre as Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2010/res0017_16_04_2010.html Acesso em: 19/04/2022.
- BRASIL. **Resolução nº 338, de 6 de maio de 2004**. Aprovar a Política Nacional de Assistência Farmacêutica. Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2004/res0338_06_05_2004.html
Acesso em: 21/08/2021.

BRASIL. **Lei nº 5.991, de 19 de dezembro de 1973.** Dispõe sobre o Controle Sanitário do Comércio de Drogas, Medicamentos, Insumos Farmacêuticos e Correlatos, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5991.htm Acesso em 28/09/2021.

BURT, S.; HATTINGH, L.; CZARNIAK, P. Evaluation of patient satisfaction and experience towards pharmacist-administered vaccination services in Western Australia. **International Journal of Clinical Pharmacy**, 2018.

CARPENTER, D.M.; ROBERTS, C.A.; FARLEY, J.F. Measuring patient perspectives on community pharmacy quality: psychometric evaluation of a brief survey. **JMC**, v.27, n.1, 2021.

CLERFEUILLE, F.; POUBANNE, Y.; VAKRILOVA, M.; PETROVA, G. Evaluation of consumer satisfaction using the tetra-class model. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v.4, p. 258-271, 2008.

CORREIA, S.M.B.B. Probabilidade e estatística. 2.ed. **Belo Horizonte: PUC Minas Virtual**, 2006.

CORRER, C.J.; PONTAROLO, R.; SOUZA, R.A.P.; VENSON, R.; MELCHORS, A.C.; WIENS, A. Effect of a Pharmaceutical Care Program on quality of life and satisfaction with pharmacy services in patients with type 2 diabetes mellitus. **Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences**, v.45, n.4, 2009.

CORRER, C.J.; PONTAROLO, R.; MELCHORS, A.C.; SOUZA, R.A.; ROSSIGNOLI, P.; FERNÁNDEZ-LLIMÓS, F. Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, v.25, n.1, p.87-96, 2009.

COSTA, K.S.; ZACCOLO, A.V; TAVARES, N.U.L.; ARRAIS, P.S.D.; LUIZA, V.L.; OLIVEIRA, M.A.; MENGUE, S.S.; BERTOLDI, A.D.; RAMOS, L.R.; FARIAS, M.R.; PIZZOL, T.S.D. Avaliação dos usuários sobre as farmácias públicas no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.25, n.8, p.3163-3174, 2020.

DADOS 2020. **Conselho Regional de Farmácia**, 2020. Disponível em: <https://www.cff.org.br/pagina.php?id=801&titulo=Boletins>. Acesso em: 19/04/2022.

DIAS, O.V.; RAMOS, L.H.; COSTA, S.M. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. **Pró-univerSUS**, v. 1, n. 1, p. 11-26, 2010.

DIDONATO, K.L.; MAY, J.R.; LINDSEY C.C. Impact of wellness coaching and monitoring services provided in a community pharmacy. **Journal of the American Pharmacists Association**, v.53, p.14-21, 2013.

ESTEVES, R.C.; DIAS, LÍLIAN M.M. A SATISFAÇÃO DO CLIENTE DO SETOR FARMACÊUTICO SOB A ÓTICA DE GARVIN. **XXVIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, 2008.

FARRIS, K.B.; LLIMOS, F.F.; BENRIMO, J.S. Pharmaceutical Care in Community Pharmacies: Practice and Research from Around the World. **SAGE Journals**, v.39, p.1539-1541, 2005.

- FERNANDES, B.D.; FREITAS, R.R.; MELCHIORS, A.C.; PONTAROLO, R. Satisfação Dos Usuários Com Serviços Da Farmácia Comunitária: Uma Abordagem Espacial. **Revista de Atenção à Saúde**, v. 17, n. 62, 2019.
- GARVIN, D.A. Competing on the Eight Dimensions of Quality. **Harvard Business Review**, 1987.
- GOSENHEIMERANA, A.N.; RIGOROBERTO, A.P.; SCHNEIDERS, E. ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TELECUIDADO FARMACÊUTICO COMO ESTRATÉGIA DE COMBATE À COVID-19 NO RIO GRANDE DO SUL. **Revista Eletrônica de Administração**, v.26, 2020.
- IM KIM, K.; SUN SUH, H.; KWAK, A.; KIM, S.; HAN, N.; LEE, E.; MI OH, J. Development and validation of a modified Korean version of the Pharmacy Services Questionnaire (PSQ-K) for the quality assessment of community pharmacy services. **PLOS ONE**, 2017.
- KAMEI, M.; TESHIMA, K.; FUKUSHIMA, N.; NAKAMURA, T. Investigation of Patients' Demand for Community Pharmacies: Relationship between Pharmacy Services and Patient Satisfaction. **YAKUGAKU ZASSHI**, v.121, n.3, p.215-220, 2001.
- KOTLER, P. Administração de marketing: a edição do novo milênio. **São Paulo: Prentice Hall**, 2000.
- LARSON, L.N.; ROVERS, J.P.; MACKEIGAN, L.D. Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care: Update of a Validated Instrument. **Journal of the American Pharmaceutical Association**, v.42, n.1, p.44-50, 2002.
- MANSELL, K.; BOOTSMAN, N.; KUNTZ, A.; TAYLOR, J. Evaluating pharmacist prescribing for minor ailments. **International Journal of Pharmacy Practice**, v.23, p.95-101, 2015.
- MARQUES, A.E.F.; RUFINO, E.M.R.; SILVA, P.L.C.; GOMES, F.M.N.; ROLIM, N.R.F. Assistência farmacêutica: uma reflexão sobre o papel do farmacêutico na saúde do paciente idoso no brasil. **Temas em saúde. João Pessoa**, v. 17, n. 3, p. 129-146, 2017.
- MENDONÇA, Karla M.P.P.; GUERRA, R.O.; DIÓGENES, T.P.M. Influência das características sociodemográficas na satisfação do paciente com o tratamento fisioterapêutico. **Fisioterapia e Movimento**, p. 83-89, 2006.
- MOCZYGEMBA, L.R.; BARNER, J.C.; BROWN, C.M.; LAWSON, K.A.; GABRILLO, E.R.; GODLEY, P.; JOHNSRUD, M. Patient satisfaction with a pharmacist-provided telephone medication therapy management program. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v.6, p.143-154, 2010.
- MOONEY, E.V.; HAMPER, J.G.; WILLIS, R.T.; FARINHA, T.L.; RICCHETTI C.A. Evaluating patient satisfaction with pharmacist-administered long-acting injectable antipsychotics in the community pharmacy. **Journal of the American Pharmacists Association**, v.58, p.524-529, 2018.
- NARAYANAN, A.; GRECO, M.; REEVES, P.; MATTHEWS A.; BERGIN, J. Community pharmacy performance evaluation: Reliability and validity of the Pharmacy Patient Questionnaire. **International Journal of Healthcare Management**, v.7, n.2, p.103-119, 2014.

- NORA, L.C.D.; COSTA, K.S.; ARAUJO, S.Q.; TAVARES, N.U.L. Análise da assistência farmacêutica no planejamento: participação dos profissionais e a qualificação da gestão. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 27, p. 278-286, 2019.
- Okuyan B, Ozcan V, Balta E, Durak-Albayrak O, Turker M, Sancar M, Yavuz BB, Uner S, Ozcebe H, THE IMPACT OF COMMUNITY PHARMACISTS ON OLDER ADULTS IN TURKEY. **Journal of the American Pharmacists Association**, 2021.
- PAIVA, L.A.; DOS ANJOS, D.M. Aspectos relacionados à implementação de consultório farmacêutico em farmácias de rede privada. **Brazilian Applied Science Review**, v. 5, n. 3, p. 1567-1585, 2021.
- PETROVA, G.; CLERFEUILLE, F.; VAKRILOVA, M.; MITKOV, C.; POUBANNE, Y. The applicability of the tetraclass model to the management of the patient satisfaction in the pharmacies. **Pharmacy Practice**, v.7, p.19-28, 2009.
- POLICARPO, V.; ROMANO, S.; ANTÓNIO, J.H.C.; CORREIA, T.S.; COSTA, S. A new model for pharmacies? Insights from a quantitative study regarding the public's perceptions. **BMC Health Services Research**, v.19, p.186, 2019.
- PRONK, M.C.M.; BLOM, A.T.G.; JONKERS R.; BAKKER, A. Evaluation of patient opinions in a pharmacy-level intervention study. **The International Journal of Pharmacy Practice**, v.11, p.143-151, 2003.
- PUMTONG, S.; BOARDMAN, H.F.; ANDERSON, C.W. A multi-method evaluation of the Pharmacy First Minor Ailments scheme. **International Journal of Clinical Pharmacy**, v.33, p.573-581, 2011.
- ROCHA, A.S.; GIOTTO, A.C. A Importância da Assistência Farmacêutica em Home Care. **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, v. 3, n. 1, p. 390-400, 2020.
- SANTOS, M.; TORRES, K.A.; SILVA, L.H.A.; BORBA, E.L. SATISFAÇÃO DE CLIENTES: ANÁLISE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELAS EMPRESAS NO COMÉRCIO DE SÃO JOÃO DEL REI-MG. **SEGeT**, 2017.
- SHRESTHA, S.; SAPKOTA, B.; THAPA, S.; BHUVAN, K.C.; KHANALI, S. Translation, cross-cultural adaptation and validation of Patient Satisfaction with Pharmacist Services Questionnaire (PSPSQ 2.0) into the Nepalese version in a community settings. **PLOS ONE**, v.15, 2020.
- SILVA, L.M.V.; FORMIGLI, V.L.A. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. **Cadernos de saúde pública**, v. 10, p. 80-91, 1994.
- TRAVERSO, M.L.; SALAMANO, M.; BOTTA, C.; COLAUTTI, M.; PALCHIK, V.; PEREZ, B. Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. **International Journal for Quality in Health Care**, v.19, p.217–224, 2007.
- VAITSMAN, J.; ANDRADE, G.R.B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & saúde coletiva**, v. 10, p. 599-613, 2005.
- WALTER, O.M.F.C.; Análise de ferramentas gratuitas para condução de survey online; **Produto & Produção**, v.14 n.2, p.44-58, 2013.
- YANG, S.; KIM, D.; JOUNG CHOI, H.; JUNG CHANG, M. A comparison of patients' and pharmacists' satisfaction with medication counseling provided by community

pharmacies: a cross-sectional survey. **BMC Health Services Research**, v.16, p.131, 2016.