



O Papel das Organizações na Sustentabilidade das Economias em Crise



Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial - SLEEE 2013



Vila Real
7 & 8 Novembro, 2013
UTAD/CETRAD
<http://www.sleee2013.com/>



O Papel das Organizações na Sustentabilidade das Economias em Crise

Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial - SLEEE 2013



O Papel das Organizações na Sustentabilidade das Economias em Crise

Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial - SLEEE 2013

Organizadores: Carla Susana Marques e Chris Gerry

Editora: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

ISBN: 978-989-704-157-0

ÍNDICE

Economia da Empresa	6
Empreendedorismo	17
Estratégia e Competitividade.....	88
Finanças e Contabilidade.....	178
Inovação e Gestão do Conhecimento.....	262
Marketing.....	336
Organização de Empresas	381
Organizações sem fins lucrativos.....	437
Responsabilidade Social.....	457
Turismo.....	472

COMISSÃO ORGANIZADORA

- Carla Susana Marques
- Chris Gerry
- Carmem Leal
- Francisco Diniz
- Carlos Peixeira Marques
- Maria José Rainho
- José Vaz Caldas
- Ana Paula Rodrigues
- Manuel Luís Tibério

COMITÉ CIENTÍFICO

- Alfonso Vargas Sánchez (Universidade de Huelva)
- António João Coelho de Sousa (Universidade de Évora)
- Belén Lozano García (Universidade de Salamanca)
- Carla Susana Marques (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Carlos Peixeira Marques (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Carmem Leal (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Chris Gerry (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Diego Muñiz Rodríguez-Toubes (Universidade de Vigo)
- Francisco Diniz (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Francisco José Martínez López (Universidade de Huelva)
- Gustavo Lannelongue Nieto (Universidade de Salamanca)
- Helena Alves (Universidade da Beira Interior)
- Isabel Gallego Álvarez (Universidade de Salamanca)
- João Rebelo (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Joaquim Santana Fernandes (Universidade do Algarve)
- Jorge Luís Casas Novas (Universidade de Évora)
- José Antonio Fraiz Brea (Universidade de Vigo)
- Juan Carlos Casero (Universidade de Extremadura)
- Juan José Albendín Moya (Universidade de Huelva)
- Ludgero Santos Sequeira (Universidade do Algarve)
- Luis Mendes (Universidade da Beira Interior)
- Mari Cruz Sánchez (Universidade de Extremadura)
- Maria do Céu Alves (Universidade da Beira Interior)
- Maria Elisa Alén González (Universidade de Vigo)
- Maria José Rainho (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Mário Franco (Universidade da Beira Interior)
- Mário Raposo (Universidade da Beira Interior)
- Paulo Magalhães Neves (Universidade do Algarve)
- Pedro Silva (Universidade da Beira Interior)
- Ricardo Hernández (Universidade de Extremadura)
- Ricardo Rodrigues (Universidade da Beira Interior)

QUALIDADE DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS: PERCEÇÃO DOS UTENTES DOS DISTRITOS DE VILA REAL E BRAGANÇA

MARIA ISABEL BARREIRO RIBEIRO

Instituto Politécnico de Bragança. Investigadora do CETRAD e Colaboradora da UDI. xilote@ipb.pt

RESUMO

A avaliação do atendimento farmacêutico tornou-se um método importante de avaliação da qualidade dos serviços e cuidados prestados pelas farmácias comunitárias. A satisfação dos utentes reflete a realidade do atendimento, na satisfação das suas necessidades, bem como as suas preferências e expectativas, sendo considerada uma forma das organizações obterem vantagem competitiva. Este estudo avalia o nível de satisfação dos utentes, dos Distritos de Vila Real e Bragança, com os serviços farmacêuticos, partilhado pelas dimensões, *Esclarecimento* e *Apoio à gestão terapêutica medicamentosa*. Na recolha de dados que decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013, foi utilizada a Escala “*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*” desenvolvida por Larson, Rovers & Mackeigan (2002) e validada para o português europeu por Iglésias, Santos, Fernández-Llimós & Leal (2005). Este estudo é do tipo *cross-section* e teve como objetivos avaliar o nível de satisfação dos utentes e, verificar a existência de diferenças, no nível de satisfação, entre os Distritos de Vila Real e Bragança. Participaram nesta investigação 1200 utentes de farmácias comunitárias, com idades compreendidas entre os 18 e os 90 anos de idade, registando em média 45,8 anos de idade (DP=15,75). A maioria dos inquiridos era do género masculino (52,4%), frequentava sempre a mesma farmácia (70,5%) e destes, a frequência de idas à farmácia era de 3 vezes por mês ou mais (66,8%). O nível de satisfação com os serviços farmacêuticos foi bom, mas superior na dimensão *Atendimento* (Média=3,82; DP=0,663) comparativamente à dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Média= 3,66; DP=0,754) registando-se diferenças estatisticamente significativas entre as duas dimensões ($p=0,000<0,05$). Os resultados demonstraram, ainda, que o Distrito é diferenciador do nível de satisfação, quer no *atendimento* (Bragança: Média =3,94, DP=0,589; Vila Real: Média=3,7; DP=0,707) quer no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Bragança: Média =3,92, DP=0,621; Vila Real: Média=3,41; DP=0,788). Os utentes do Distrito de Bragança registaram níveis de satisfação mais elevados. Aceitando a satisfação do utente como uma importante medida de desempenho organizacional e tendo em conta que o utente é um importante ativo da farmácia comunitária, destacam-se de acordo com a perceção dos utentes de Vila Real, como principais pontos a melhorar no *atendimento*, o modo como o profissional explica para que servem os medicamentos e no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o interesse demonstrado, pelo profissional, na saúde do utente. No Distrito de Bragança, destaca-se no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o empenho do profissional em assegurar a eficácia do medicamento.

A satisfação do utente aumenta os níveis de fidelização podendo assegurar vendas e, consequentemente, melhorar a rentabilidade da farmácia comunitária.

Palavras- Chave: Atendimento, Farmácias, Serviços, Satisfação, Qualidade.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos dois triénios as farmácias comunitárias portuguesas viveram e assistiram a mudanças económicas, financeiras, sociais e políticas que forçaram a uma alteração da sua postura perante o mercado e os seus clientes. Os principais indicadores económicos e financeiros das farmácias portuguesas degradaram-se significativamente desde o ano de 2010 (Antão & Grenha, 2012). Segundo os autores estima-se o encerramento de um grande número de farmácias nos próximos anos, o que alterará a estrutura de resultados e a rentabilidade das que sobreviverem, uma vez que, sendo o medicamento um produto de primeira necessidade continuará a ser adquirido pelos doentes. Neste contexto, a qualidade passou a ser uma prioridade, uma ferramenta importante para o desenvolvimento estratégico da farmácia comunitária. Existe uma grande proximidade entre o conceito de satisfação e o da qualidade percebida podendo a qualidade percebida ser definida como um julgamento do consumidor sobre a *performance* de um produto ou serviço com base nas expectativas do consumidor (Marchetti & Prado, 2001). Para Duarte, Nunes & Martins (sd) a qualidade do serviço da farmácia é o fator que melhor se associa à satisfação dos clientes relacionando-se este com elementos tangíveis do serviço, com os horários praticados e a disponibilidade dos produtos. Um

dos principais fatores de fidelização do cliente na farmácia comunitária está relacionado com a humanização do serviço prestado. Um atendimento baseado na atenção, na simpatia, no interesse e preocupação com a saúde do utente, contribuem significativamente para uma melhor adesão à terapêutica e, conseqüentemente, para uma melhoria da qualidade de vida do utente (Hepler & Strand, 1990; Faria, 2009). Segundo Lira (2008), a satisfação pode ser medida através de medidas objetivas ou subjetivas. Na opinião de Beber (1999), as medidas subjetivas são amplamente utilizadas em investigação e consistem no uso de escalas de medida que abordam atributos referentes ao produto ou serviço consumido. Para Pires, Costa, Angonesi & Borges (2006) os estudos sobre opinião de clientes são fundamentais para um melhor desempenho de qualquer organização, melhor adequação das ofertas e melhor capacidade de satisfação das necessidades do paciente. Na opinião de Larson, Rovers & Mackeigan (2002) a avaliação da satisfação dos utentes das farmácias reflete o desempenho do profissional de farmácia em realizar uma variedade de atividades que lhe são dirigidas. Para Larson, Rovers & Mackeigan (2002) a qualidade dos serviços prestados pelas farmácias comunitárias pode ser dimensionada no “Esclarecimento agradável” e na “Gestão terapêutica”. A dimensão “Esclarecimento agradável” está relacionada com aspetos de comunicação, nomeadamente a informação que o profissional presta ao utente e toda a sua envolvente, enquanto que a “Gestão terapêutica” está associada à disponibilidade do profissional e ao apoio proporcionado ao utente para que o medicamento seja utilizado de forma racional e eficaz.

Neste trabalho para a recolha de dados foi utilizada a escala “*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*” desenvolvida por Larson, Rovers & Mackeigan (2002) tendo sido traduzida para o português europeu e validada para Portugal por Iglésias, Santos, Fernández-Llimós & Leal (2005). Foram objetivos deste trabalho, avaliar o nível de satisfação dos utentes, verificar se existem diferenças, no nível de satisfação, entre os Distritos de Vila Real e Bragança e identificar os principais aspetos que contribuem para a melhoria dos níveis de satisfação do cliente da farmácia comunitária.

2. METODOLOGIA

Este estudo é do tipo *cross-section* e teve por base uma amostra acidental constituída por 1200 utentes de farmácias comunitárias dos Distritos de Bragança e Vila Real. Foram recolhidos 618 questionários (51,5%) no Distrito de Vila Real e 582 (48,5) no Distrito de Bragança. Os inquiridos tinham idades compreendidas entre os 18 e os 90 anos de idade, registando em média 45,8 anos de idade (DP=15,75). A maioria dos inquiridos era do género masculino (52,4%), tinha até ao 3º ciclo de escolaridade, frequentava sempre a mesma farmácia (70,5%) e destes, a frequência de idas à farmácia era de 3 vezes por mês ou mais (66,8%) (ver tabela 1).

O questionário utilizado na recolha de dados estava estruturado em duas partes. A primeira parte continha questões de caracterização como o género, a idade, o nível de escolaridade e a frequência de idas à farmácia. A segunda parte do questionário era constituída pela escala “*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*” desenvolvida por Larson, Rovers & Mackeigan (2002). Foi solicitada aos autores da escala uma autorização para a sua utilização nesta investigação.

O questionário foi aplicado aos utentes das farmácias comunitárias em dois Distritos do Norte Interior de Portugal (Vila Real e Bragança). A recolha de dados decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013. Durante o preenchimento, os utentes responderam aos questionários sozinhos. Somente para os pacientes com limitações de leitura ou escrita, o questionário foi aplicado por meio de entrevista estruturada, fazendo-se a leitura das perguntas e das opções de respostas e apontando as respostas. O tempo total de preenchimento do questionário foi de cerca de 10 minutos.

No tratamento dos dados recorreu-se à estatística descritiva, nomeadamente, ao cálculo de frequências, medidas de tendência central (média) e de dispersão (desvio padrão, máximo e mínimo). Para analisar a consistência interna das dimensões das escalas, foi calculado o Alfa Cronbach (α). Utilizou-se o teste *Independent-samples t-Student* para comparar os níveis de satisfação com os serviços prestados pelas farmácias comunitárias entre os utentes de Vila Real e de Bragança. Foi utilizado o teste *Paired-sample t-Student* para comparar o nível de satisfação registado nas dimensões *Atendimento* e *Apoio na gestão terapêutica medicamentosa*. Por fim, para correlacionar as dimensões *Atendimento* e *Apoio na gestão terapêutica medicamentosa* utilizou-se o teste de correlação de *R-Pearson*. O nível de significância utilizado foi de 5%.

Tabela 1 – Caracterização da amostra e frequência de idas à farmácia

	Respostas (%)
Distrito	
Bragança	51,5
Vila Real	48,5
Género dos inquiridos	
Masculino	52,4
Feminino	47,6
Idade dos inquiridos	18,2
18-29	17,9
30-39	23,5
40-49	20,3
50-69	12,1
70-79	6,1
≥ 80	1,9
Escolaridade dos inquiridos	
Sem estudos	3,5
1º ciclo	19,3
2º ciclo	17,1
3º ciclo	13,9
Secundário	26,7
Superior	17,6
NR	1,9
Costuma ir sempre à mesma farmácia	
Sim	70,5
Não	29,5
NR	0,7
Com que frequência vai à mesma farmácia (n=840)	
<1 vez/semana	17,2
1 vez/semana	32,1
3 vezes/mês	17,5
2 vezes/mês	14,1
1 vez/mês	12
< vez/mês	7
Medidas descritivas relativas à idade (anos)	
Média = 45,8 DP = 15,7 Mínimo = 18 Máximo = 90	

3. RESULTADOS

Os resultados evidenciam um coeficiente alfa de *Cronbach* (α) de 0,946 para os 20 itens do questionário. O alfa *Cronbach* para a dimensão *Atendimento*, que englobou 11 itens, foi de 0,918 e para a dimensão *Apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, constituída por 9 itens, foi de 0,890 (tabelas 2).

Tabela 2 – Distribuição das respostas por nível de satisfação (%), Média, Desvio Padrão e Alfa *Cronbach* por dimensão

Nível	Atendimento	Apoio à gestão terapêutica medicamentosa	Satisfação global
Fraco	0,1	4,5	0,1
Razoável	2,7	17,7	3
Bom	26,5	34,9	28,6
Muito Bom	55,5	36	57,3
Ótimo	15,2	6,9	11
Média	3,82	3,66	3,76
DP	0,663	0,754	0,626
Alfa <i>Cronbach</i> (α)	0,918 (Muito boa)	0,890 (Boa)	0,946 (Muito boa)
Número de itens	11	9	20
Coeficiente de correlação entre as dimensões		0,980 (elevada)	
<i>Paired-sample t-Student</i>		p=0,000<0,01, há diferenças estatisticamente significativas entre as duas dimensões	

Os respondentes revelaram possuir, de um modo geral, um nível de satisfação muito bom (Média=3,76; DP=0,626). A distribuição dos inquiridos pelo nível de satisfação foi a seguinte: 11% registaram um nível de satisfação ótimo, 57,3% mostraram ter um nível de satisfação muito bom, 28,6% manifestaram um nível de satisfação bom, 3% consideraram o serviço razoável e, apenas, 0,1% o classificou como fraco (tabela 2). Segundo o teste de correlação de *Pearson*, provou-se a existência de uma correlação significativa, positiva e elevada entre as duas dimensões ($r=0,980$; $p=0,000<0,05$) (tabela 2). Comparando o nível de satisfação nas duas dimensões, verificou-se existirem diferenças estatisticamente significativas ($p<0,05$) registrando-se um nível mais elevado na dimensão *Atendimento* (Média= 3,82; DP=0,663) comparativamente à dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Média= 3,66; DP=0,754) (tabela 3).

Distritos		Atendimento	Apoio à gestão terapêutica medicamentosa	Satisfação global
Bragança	Média	3,94	3,92	3,97
	DP	0,589	0,621	0,663
Vila Real	Média	3,7	3,41	3,56
	DP	0,707	0,788	0,506
<i>Independent-sample t-Student</i>		$p=0,000$	$p=0,000$	$p=0,000$

Os resultados do teste *Independent-sample t-Student* demonstraram que o Distrito é diferenciador ($p=0,000<0,05$) do nível de satisfação, quer no *atendimento* (Bragança: Média =3,94, DP=0,589; Vila Real: Média=3,7; DP=0,707) quer no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Bragança: Média =3,92, DP=0,621; Vila Real: Média=3,41; DP=0,788). Os utentes do Distrito de Bragança registaram níveis de satisfação mais elevados nas duas dimensões e a nível global (Bragança: Média =3,97, DP=0,663; Vila Real: Média=3,56; DP=0,506) (tabela 3).

No sentido de identificar quais os itens onde o serviço prestado, ao utente, pela farmácia comunitária pode melhorar calcularam-se as médias por item de cada dimensão por Distrito (tabelas 4 e 5). Na dimensão *Atendimento* as médias dos itens variaram de 3,39 a 3,98. Tendo em conta o Distrito, destacou-se com nível de satisfação mais baixo, o item “*a capacidade do profissional de farmácia para aconselhar o utente sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos*” em ambos os Distritos (Bragança: Média =3,21, DP=0,911; Vila Real: Média=3,55; DP=0,840). Por outro lado, evidencia-se também no distrito de Vila Real, o item “*o modo como o profissional de farmácia explica para que servem os seus medicamentos*” (Média=3,56; DP=0,856).

Nível de Satisfação com a dimensão <i>atendimento</i>	Global		VR		Bragança	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
1. O aspeto profissional da Farmácia.	3,82	0,742	3,70	0,772	3,95	0,687
2. A disponibilidade do profissional de farmácia para responder às suas perguntas.	3,80	0,752	3,66	0,799	3,96	0,663
3. A relação profissional que o profissional de farmácia tem consigo	3,79	0,801	3,66	0,844	3,91	0,733
4. A capacidade do profissional de farmácia para o aconselhar sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos.	3,39	0,997	3,55	0,840	3,21	0,911
5. A rapidez e a simpatia na dispensa das suas receitas.	3,85	0,825	3,71	0,886	3,99	0,731
6. O profissionalismo do pessoal da farmácia.	3,39	0,807	3,78	0,804	4,09	0,709
7. O modo como o profissional de farmácia explica para que servem os seus medicamentos.	3,81	0,852	3,56	0,856	4,08	0,756
12. O modo como o profissional de farmácia o informa sobre a dose e a frequência com que deve tomar os medicamentos.	3,91	0,855	3,65	0,854	4,19	0,765
13. Os serviços da sua farmácia em geral.	3,93	0,824	3,72	0,831	4,15	0,757
14. O modo como o profissional de farmácia responde às suas perguntas.	3,85	0,844	3,57	0,825	4,14	0,763
16. A cortesia e o respeito demonstrados pelo pessoal da farmácia para consigo.	3,98	0,816	3,82	0,860	4,15	0,731

Já no que diz respeito à dimensão *Apoio à gestão terapêutica medicamentosa* os valores médios dos itens variaram de 3,01 a 3,88, destacando-se, com valor mais baixo, em ambos os distritos o item “*O modo como o profissional de farmácia explica ao utente os possíveis efeitos secundários e as interações com outros medicamentos e/ou alimentos*” (Bragança: Média =2,81, DP=0,976; Vila Real: Média=3,21; DP=0,911) (tabela 5).

Nível de satisfação com a dimensão <i>apoio na gestão terapêutica medicamentosa</i>	Global		VR	Bragança		
8. O interesse do profissional de farmácia na sua saúde.	3,74	0,960	3,34	0,919	4,16	0,809
9. O modo como o profissional de farmácia o ajuda a usar os seus medicamentos (ex: inaladores para a asma, seringas, canetas injetoras de insulina, etc.).	3,88	0,877	3,53	0,818	4,25	0,779
10. O empenho do profissional de farmácia para resolver os problemas que tem com os seus medicamentos.	3,82	0,903	3,45	0,829	4,21	0,806
11. A responsabilidade que o profissional de farmácia assume pelo seu tratamento com medicamentos.	3,76	0,958	3,35	0,908	4,19	0,812
15. O empenho do profissional de farmácia para o ajudar a melhorar a sua saúde ou a manter-se saudável (ex: cuidados com a alimentação, prática de exercício físico, cuidados higiénicos, etc).	3,77	0,884	3,45	0,878	4,11	0,755
17. A confidencialidade das suas conversas com o profissional de farmácia.	3,87	0,905	3,64	0,944	4,11	0,799
18. O empenho do profissional de farmácia para assegurar que os seus medicamentos fazem o que é suposto fazerem.	3,28	0,920	3,41	0,898	3,15	0,955
19. O modo como o profissional de farmácia lhe explica os possíveis efeitos secundários e as interações com outros medicamentos e/ou alimentos.	3,01	0,610	3,21	0,911	2,81	0,976
20. O tempo que o profissional de farmácia disponibiliza para estar consigo.	3,93	0,400	3,41	0,932	4,49	0,750

4. DISCUSSÃO E IMPLICAÇÕES

Participaram neste estudo 1200 utentes das farmácias comunitárias dos Distritos de Bragança e Vila Real, sendo a grande maioria do género masculino (52,4%). Do total de respondentes, a maioria (53,8%) tinha 9 ou menos anos de escolaridade. As idades variavam entre os 18 anos e os 90 anos, sendo a média de 45,8 (DP=15,7).

Para a recolha dos dados foi utilizado a escala *“Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care”* desenvolvida por Larson, Rovers & Mackeigan (2002). Mantendo-se os itens distribuídos por dimensão com a mesma estrutura obtida pelos autores da escala, verificou-se que a consistência interna registada para as dimensões variou de boa a muito boa tendo em conta a classificação de Pestana e Gageiro (2005), tendo-se registado valores superiores a 0,7, o mínimo exigido segundo Nunnally (1978). Os Alfa Cronbach encontrados nesta investigação foram de 0,918 e 0,890 para as dimensões *Atendimento* e *Apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, respetivamente. Valores ligeiramente inferiores aos encontrados por Larson, Rovers & Mackeigan (2002), que foram de 0,957 e de 0,962, respetivamente. Para os 20 itens do questionário a análise de consistência interna, nesta investigação, foi de 0,946. Resultado semelhante foi obtido por Correr *et al.* (2009) num estudo desenvolvido no Brasil e por Iglésias *et al.* (2005) numa investigação efetuada em Portugal.

No que diz respeito ao coeficiente de correlação registado entre as duas dimensões o valor registado foi positivo (0,980) e um pouco acima do encontrado por Larson, Rovers & Mackeigan (2002) (0,873), Iglésias *et al.* (2005) (0,877) e Pinto *et al.* (2013).

Tendo em conta a distribuição dos utentes por nível de satisfação, 57,3% mostraram ter um nível de satisfação muito bom, 28,6% bom, 3% razoável e 0,1% fraco. Resultados semelhantes foram encontrados por Pinto *et al.* (2013) num estudo que englobou uma amostra de 525 utentes de farmácias comunitárias de 4 localidades do Interior Norte de Portugal com os inquiridos distribuíram-se da forma que se segue: 11,8% muito bom, 50,9% bom, 33,9% razoável e 3,4% reduzido.

Quanto aos níveis de satisfação médias, verificou-se que os utentes manifestam um nível de satisfação muito bom (Média=3,76; DP=0,626), embora fosse mais elevado na dimensão *Atendimento* (Média= 3,82;

DP=0,663) comparativamente à dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Média= 3,66; DP=0,754) provando-se serem estatisticamente diferentes os níveis de satisfação registados nas duas dimensões ($p=0,000<0,05$). O mesmo resultado foi obtido por Larson, Rovers & Mackeigan (2002), Iglésias *et al.* (2005) e Pinto *et al.* (2013).

Aceitando a satisfação do utente como uma importante medida de desempenho organizacional e tendo em conta que o utente é um importante ativo da farmácia comunitária, destacam-se de acordo com a perceção dos utentes de Vila Real, como principais pontos a melhorar no *atendimento*, o modo como o profissional explica para que servem os medicamentos e no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o interesse demonstrado, pelo profissional, na saúde do utente. No Distrito de Bragança, destaca-se no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o empenho do profissional em assegurar a eficácia do medicamento. A este propósito Campmany (2006) alega que o profissional de farmácia deve assegurar que o paciente entenda a informação necessária para utilizar o medicamento que lhe é entregue de forma segura e eficaz. Segundo Marques (2008) há uma grande necessidade do utente receber orientação por parte do profissional de farmácia para que o tratamento seja eficaz. A confiança que o utente deposita nos profissionais de saúde são fatores determinantes para uma racional, eficaz e adequada, adesão à medicação (Burge *et al.*, 2005). O aconselhamento ao utente, por parte dos profissionais de saúde, deve suportar informações claras e completas sobre o medicamento em uso (Wabe *et al.*, 2011). Resultados da investigação efetuada por Amarante, Shoji, Beijo, Lourenço & Marques (2010) sugerem que o acompanhamento farmacoterapêutico eleva o grau de adesão à terapêutica, aumentando o nível de satisfação com o serviço prestado. Por sua vez, a satisfação do utente aumenta os níveis de fidelização podendo assegurar vendas e, conseqüentemente, melhorar a rentabilidade da farmácia comunitária.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amarante, L.; Shoji, L.; Beijo, L.; Lourenço, E. & Marques, M. (2010). A influência do acompanhamento farmacoterapêutico na adesão à terapêutica anti-hipertensiva e no grau de satisfação do paciente. *Revista de Ciências Farmacêuticas Básica e Aplicada*, 31 (3):209-215.
- Antão, A. & Grenha, C. (2012). *Avaliação económica e financeira do sector das farmácias*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Burge, S.; White, D.; Bajorek, E.; Bazaldua, O.; Trevino, J.; Albright, T.; Wright, F. & Cigarroa, L. (2005). Correlates of Medication Knowledge and Adherence: Findings From the Residency Research Network of South Texas; *Family Medicine Journal*, 37 (10): 712-8.
- Campmany, M. (2006). Identificación del paciente y estrategias de comunicación. *Ámbito farmacêutico. Dispensación Activa* 25 (3): 78-84.
- Correr, C.; Pontarolo, R.; Melchior, A.; Souza, R.; Rossignoli, P.; & Fernández-Llimós, F. (2009). Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil. *Cad. Saúde Pública*, 25 (1). 87-96.
- Duarte, A.; Nunes, F. & Martins, L. (sd). *Responsabilidade social no setor das farmácias em Portugal*. Lisboa: Ordem dos farmacêuticos. Faria, C. (2009). *A qualidade no serviço farmacêutico: Desenvolvimento do instrumento Pharmperf*; Tese de Mestrado em Gestão Comercial; Faculdade de Economia, Universidade do Porto.
- Hepler, C. & Strand, L. (1990). Oportunidades e responsabilidades na assistência farmacêutica. *Am J Hosp Pharm*, 47: 533-543.
- Iglésias, P.; Santos, H.; Fernandez-Llimós, F.; Fontes, E.; Leal, M. & Monteiro, C. (2005). Traducción y validación del "Pharmacy Services Questionnaire" al português (europeo). *Seguimiento Farmacoterapêutico*; 3 (1):43-56.
- Lira, A. (2008). Relação entre satisfação, confiança e fidelização para os consumidores de farmácias e drogas em Curitiba. *Revista de Ciências Gerenciais*, 12 (14): 149-166.
- Marchetti, R. & Prado, P. (2001). Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (4):56-67.
- Marques, L. (2008). *Atenção farmacêutica em distúrbios menores*, 2ª ed. São Paulo: Medfarma.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2005). *Análise de dados para as ciências sociais: a complementariedade do SPSS*, 4ª edição revista e aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinto, A.; Machado, A.; Gonçalves, E.; Salsas, L.; Vicente, T.; Ribeiro, M. & Pinto, I. (2013). *Satisfação dos utentes com o atendimento prestado nas farmácias comunitárias*. Comunicação apresentada nas VI jornadas Nacionais sobre Tecnologia e Saúde, 3 de maio de 2013. Instituto Politécnico da Guarda, Guarda.
- Pires, C.; Costa, M.; Angonesi, D.; & Borges, F. (2006). Demanda pelo serviço de atenção farmacêutica em farmácia comunitária privada. *Pharmacy Practice*, 4 (1): 34-37.
- Wabe, N.; Raju, N. & Angamo, M. (2011). Knowledge, attitude and practice of patient medication counseling among drug dispensers in North West Ethiopia; *Journal of Applied Pharmaceutical Science*, 1(7): 85-90.