

## Das Farmácias Militares às Farmácias Privadas: A visão dos seus utentes face aos cuidados prestados.

From Military Pharmacies to Private Pharmacies: The users' vision facing the provided care.

De Militar Farmacias de Farmacias Privadas: La visión de los usuarios sobre la atención Recibida.

Fernanda Nogueira<sup>1</sup>, Ana Viamonte<sup>2</sup>, Éda Castro Lucas<sup>3</sup>, Elisabete Carvalho<sup>4</sup>.

**Resumo:** O modelo de gestão adoptado pela farmácia cognitiva, integrada e empenhada na promoção da saúde comunitária, deve servir de premissa às farmácia privadas, promovendo a valorização dos serviços prestados em prol dos utentes/clientes. **Objetivo:** De modo a perceber qual a visão que os utentes detêm sobre as farmácias que promovem os cuidados farmacêuticos, contrapondo às que não os promovem, foi desenhada a presente pesquisa onde se contrapõem as duas realidades. **Métodos:** Para tal, foi formulada a hipótese de que *A satisfação com o serviço não difere significativamente entre farmácias privadas e militares*. Cada utente participou num inquérito sobre os dois tipos de farmácias (Privadas e Militares),

reduzindo o enviesamento decorrente de participantes distintos para diferentes grupos em apreciação. Foram obtidos 164 questionários válidos para cada tipo de farmácia. **Resultados:** A percepção da satisfação foi estatisticamente diferente para os dois grupos, tendo sido superior no grupo de farmácias que presta um serviço acompanhado (Militares), evidenciando a valorização dos cuidados farmacêuticos prestados. **Conclusão:** Com base nos resultados obtidos concluímos que a satisfação com os serviços prestados pelas farmácias militares distingue este grupo face ao grupo do sector privado, evidenciando que as farmácias cognitivas devem servir de referência ao sector, podendo apresentar repercussões ao nível dos cuidados de saúde primários.

**Descritores:** Serviços Comunitários de Farmácia, Cuidados Farmacêuticos, Satisfação dos Consumidores.

**Abstract:** The management model adopted by the cognitive pharmacy, combined and committed into the promotion of the community health, should stand as a premise to the private sector pharmacies,

<sup>1</sup>Doutorada em Gestão, Professora na Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas,. E-mail: [ecarvalho@iscsp.ulisboa.pt](mailto:ecarvalho@iscsp.ulisboa.pt)

<sup>2</sup>Mestre em Farmácia e em Gestão. E-mail: [ana.viamonte@gmail.com](mailto:ana.viamonte@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade de Brasília (UnB) – Brasília, Brasil. E-mail: [edalucas@gmail.com](mailto:edalucas@gmail.com)

<sup>4</sup>Doutorada em Administração Pública, Professora na Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Rua Almerindo Lessa - 1300-663 Lisboa Portugal. E-mail: [ecarvalho@iscsp.ulisboa.pt](mailto:ecarvalho@iscsp.ulisboa.pt)

promoting the valorization of the services rendered in benefit of the users/clients.

**Objective:** To perceive which is the vision the users hold on the pharmacies that promote pharmaceutical care, in contrast to those who don't promote it, the present research was designed to compare the two realities. **Methods:** For this purpose, it was formulated the hypothesis that "Satisfaction with the service doesn't significantly differ between private and military pharmacies". Each user answered to a survey about both types of pharmacies (private and military), reducing the bias coming from different participants in different groups in appreciation. It was obtained 164 valid surveys for each type of pharmacy. **Results:** The perception of satisfaction was statistically different in the two groups, with the group of pharmacies that provides an accompanied service (military) having a higher satisfaction, evincing the valorization of the rendered pharmaceutical care. **Conclusion:** Based on the results we concluded that satisfaction with the services provided by military pharmacies distinguishes this group in relation to the private sector group, showing that cognitive pharmacies should serve as a reference to the sector, and may have repercussions at the level of primary health care.

**Descriptors:** Community Pharmacy Services, Pharmaceutical Care, Consumer Satisfaction.

**Resumen:** El modelo de gestión adoptado por el cognitivo, integrada y comprometida con la promoción de la salud de la comunidad de farmacia, debe servir como una premisa para las farmacias privadas, promoviendo el reconocimiento por los servicios prestados en nombre de clientes / usuarios. **Propósito:** Con el fin de percibir lo que la visión que tienen los usuarios acerca de las farmacias que promueven la atención farmacéutica, en contraste con aquellos que no promoverlos, esta investigación se diseñó que se oponen a las dos realidades. **Métodos:** Para ello, se planteó la hipótesis de que la satisfacción con el servicio no es significativamente diferente entre las farmacias privadas y militares. Cada usuario participa en una encuesta sobre los dos tipos de farmacias (privados y militares), lo que reduce el sesgo debido a los diferentes participantes para los diferentes grupos que se consideran. 164 válido para cada tipo de cuestionarios de farmacia se recogieron. **Resultados:** La percepción de la satisfacción fue estadísticamente diferente para los dos grupos, y fue mayor en el grupo de farmacias que acompañaron hace que un servicio (militar), que muestra la valoración de la atención farmacéutica

proporcionada. **Conclusión:** Con base en los resultados se concluye que la satisfacción con los servicios prestados por las farmacias militares distingue a este grupo en relación con el grupo del sector privado, lo que demuestra que las farmacias cognitivas deben servir de referencia para el sector, y pueden tener repercusiones a nivel de la atención primaria de salud.

**Descriptor:** Servicios Comunitarios de Farmacia, Atención Farmacéutica, Satisfacción de los Consumidores.

## Introdução

Nas últimas décadas, tem havido mudanças no cerne de atuação da prática farmacêutica, tendo a farmácia passado de agente de desenvolvimento de produtos a prestador de serviços no âmbito dos cuidados de saúde. Essa evolução ocorreu de acordo com as necessidades da população e oportunidades do mercado, cada vez mais informado e mais exigente. Este processo tem exibido diferentes ritmos, dependendo substancialmente da estrutura organizacional do sistema de saúde, da qualidade da regulação do mercado de medicamentos e dos modelos de gestão de cada organização<sup>1</sup>.

Embora a prática clínica farmacêutica seja ainda incipiente e insuficiente para suprir as necessidades dos utentes, as adaptações ocorridas nos

últimos anos não podem ser subestimadas. Assim, a clara definição das competências profissionais e dos serviços farmacêuticos e a aproximação aos serviços de saúde primários, bem como o investimento na gestão de serviços, e a definição de procedimentos no âmbito dos processos que levam a uma farmácia cognitiva<sup>5</sup> integrante, têm servido ao crescimento do sector, não em termos económicos mas no plano da importância social<sup>2</sup>.

Para além do interesse académico do tema, potenciado pelo incremento de áreas de atuação da gestão, também o conhecimento que é aportado por este trabalho pode acrescentar valor ao sector da farmácia, nomeadamente no que respeita à mudança de paradigma no modelo de gestão e à sua estratégia de desenvolvimento. Os cuidados

---

<sup>5</sup>A farmácia cognitiva é, por defeito, aquela que adquire conhecimento individual e colectivamente e que o coloca ao serviço dos utentes. Aquele conceito implica o uso de conhecimento especializado com a finalidade de promover uma terapia eficiente e segura, quer ao nível da promoção da saúde, da gestão da terapêutica medicamentosa, e do desenvolvimento de serviços de diagnóstico de patologias. As instituições que gravitam em torno da farmácia comunitária têm feito progressos consideráveis no desenvolvimento e implementação da assistência farmacêutica ou serviços farmacêuticos cognitivos. O conceito de serviços farmacêuticos cognitivos acrescentou uma nova dimensão para a interpretação da assistência farmacêutica. A farmácia comunitária cognitiva é reconhecida como um promotor de cuidados primários de saúde e de saúde pública, já que se integra na cadeia de cuidados básicos, contribuindo para um programa de saúde abrangente e customizado, gozando da sua posição privilegiada e estratégica no contacto directo com o utente.

farmacêuticos e o modelo de gestão adoptado pela farmácia cognitiva, integrada e empenhada na promoção da saúde comunitária, devem servir de premissa à organização farmácia e à malha empreendedora do sector farmacêutico<sup>3</sup>. O tecido empresarial enfrenta desafios diários e as mudanças no sector são contínua. Ao alargarmos os horizontes de atuação da farmácia, através de um suporte científico, estamos a criar as condições necessárias para uma filosofia de atuação mais clínica e inserida nos cuidados de saúde primários.

Assim, o estudo desenrolou-se em dois trabalhos subsequentes, o primeiro aplicou um questionário previamente validado por Iglésias e col<sup>4</sup>sobre a satisfação dos utentes perante os serviços farmacêuticos. Uma vez que existe um histórico resultante da aplicação do mesmo questionário, é possível estabelecer uma evolução temporal mastambém alargar a visão dos estudos anteriores. O segundo momento da investigação visou uma comparação entre a satisfação dos utentes perante os dois grupos de farmácias; as civis (privadas) e as militares (cognitivas). Na sua totalidade o desenho da investigação pretendeu contribuir para um melhor entendimento sobre a visão dos utentes face às duas realidades a atuar na mesma sociedade.

## **Materiais e métodos**

Para aferir do valor percebido pela população sobre os cuidados farmacêuticos, o presente trabalho de investigação avaliou a visão dos utentes das farmácias relativamente a duas realidades diferentes; as farmácias civis e as farmácias militares. Os dois grupos de farmácias em análise distinguem-se pela oferta de serviços farmacêuticos, e a percepção da satisfação dos utentes é medida tendo como origem o mesmo olhar, de modo a minimizar o efeito de viés. Desta forma, cada utente, enquanto conhecedor dos dois grupos, deu o seu contributo expressando a sua opinião sobre as duas realidades. A visão comparativa dos utentes serve de indicador ao caminho que o negócio farmácia deve seguir, de modo a promover a fidelidade dos seus clientes, pelo que a sua auscultação é fundamental<sup>5</sup>. Para atingir o objectivo a que se propôs, o projeto de investigação incidiu a inquirição aos utentes exclusivamente nas instalações das farmácias militares, já que os frequentadores destas são, também, conhecedores da realidade do grupo de farmácias civis ou privadas. A escolha das farmácias militares enquanto grupo prestador de cuidados farmacêuticos deve-se ao facto de nestas haver procedimentos implementados no sentido da atenção farmacêutica e das práticas de cuidados no

seguimento fármaco-terapêutico<sup>3</sup>. Estudos prévios serviram já de fonte e de base de comparação no que concerne à apreciação da satisfação dos utentes. Contudo, o incremento aportado por este estudo pretende ser inovador, no sentido em que há um confronto entre as duas realidades percebidas pela mesma óptica. A pesquisa levada a cabo parece levar em crer que não foram realizados quaisquer estudos com um modelo semelhante a este, pelo que, mais uma vez, se afirma o cariz inovador da investigação desenvolvida.

Para tal fomos avaliar a percepção dos utentes da farmácia comunitária, primeiramente num estudo com um corte longitudinal que permite apreciar a evolução da satisfação, e posteriormente numa análise comparativa entre duas realidades organizacionais díspares. A análise dos dois grupos de farmácias, diferenciados pela existência de procedimentos de cuidados farmacêuticos, onde as farmácias do grupo militar apresentam uma aproximação ao modelo de farmácia cognitiva, ao contrário das organizações do mesmo sector com gestão privada, visa aferir se existe uma diferença estatisticamente significativa na percepção da satisfação dos utentes perante as duas realidades em apreciação.

Tendo por base o reconhecimento do estado da arte, as concepções e os constructos acerca da visão dos utentes de

farmácia face à prestação de cuidados farmacêuticos, do modelo de gestão da farmácia cognitiva e da articulação do papel da farmácia no sistema de saúde, desenvolveu-se um desenho de estudo traçando objectivos, formulando as questões e as hipóteses de investigação. A implementação do questionário e a definição da amostra são o ponto de contacto com o objecto de estudo, e seguem a metodologia previamente ensaiada por Larson e col.<sup>6</sup> e validada e confirmada por Iglésias e col.<sup>4</sup>

O contacto direto com a realidade militar e o acesso a informação acerca do modelo de trabalho das farmácias de atendimento ao público civil constituiu o mote para o estudo que aqui se apresenta. Entrevistas formais e informais e o acesso a documentos internos das estruturas militares permitiram construir a investigação e desenhar o modelo comparativo da visão dos utentes das farmácias, sendo o público militar o alvo para a auscultação e comparação da percepção da satisfação face a duas realidades distintas: farmácias militares e farmácias privadas. Sendo uma população com acesso aos dois grupos de farmácias, e sendo utilizadores frequentes das mesmas, os utentes militares proporcionam uma visão única sobre os dois tipos de organizações em análise. O protótipo assim desenhado minimiza o enviesamento que

decorre da avaliação sobre dois grupos por parte de indivíduos diferentes – desta forma, e sendo o mesmo utente a manifestar a sua opinião acerca dos dois conjuntos em comparação, o viés é minimizado<sup>7</sup>.

Tendo por base o questionário de Iglésias e col.<sup>4</sup> que serve de suporte ao inquérito do presente estudo, foi determinado que seriam necessários entre 150 a 200 utentes, tendo estes sido captados nas farmácias militares de atendimento ao público existentes a nível de Portugal Continental: Lisboa Sede, Lisboa Estrela, Porto, Coimbra, Évora e Santa Margarida. Os procedimentos padronizados e a atenção farmacêutica prestada pelos profissionais deste grupo de farmácias competem com o tipo de serviço apresentado pelo grupo de farmácias privadas, pelo que a visão comparativa dos utentes deverá refletir as discrepâncias de postura profissional e o grau de compromisso das farmácias para com a promoção de uma farmácia cognitiva e eficiente.

Foram assim criados dois grupos para análise. O primeiro grupo respeita às farmácias comunitárias, civis de propriedade privada, enquanto que o segundo será composto pelo contexto militar, com procedimentos instituídos no âmbito dos cuidados farmacêuticos, e onde o registo dos atos é uma realidade

padronizada. Assim, a comparação da visão dos utentes ambiciona determinar se existe uma diferença significativa na visão dos mesmos sobre a sua satisfação, perante as duas realidades distintas.

Os utentes participaram pela via da inquirição por questionário, e a amostra foi obtida aleatoriamente. O estudo foi conduzido pelos profissionais de farmácia, já que o questionário selecionado<sup>6</sup> e posteriormente traduzido e validado<sup>4</sup> para a investigação assim o permite<sup>6</sup>. O questionário foi aplicado durante 2 meses (Junho e Julho de 2013) nas farmácias militares – Lisboa Sede, Lisboa Estrela, Porto, Coimbra, Évora e Santa Margarida – tendo havido o cuidado de inquirir a mesma pessoa acerca das farmácias civis (sem cuidados farmacêuticos instituídos) e das farmácias militares (trabalhando com base numa filosofia cognitiva e como tal com cuidados farmacêuticos instituídos). Note-se que os utentes que frequentam as farmácias militares também são utilizadores das farmácias civis, embora o inverso não seja verdade. Assim, por cada inquirido obtém-se 2 questionários, um pelas farmácias civis e outro respeitante às farmácias militares.

O core central do questionário é constituído por 20 perguntas que visam aferir várias dimensões da satisfação, tendo sido incorporadas perguntas de caracterização sociodemográfica e ainda

um grupo sobre os serviços de monitorização bioquímica implementados na generalidade das farmácias. As respostas foram dadas numa escala de satisfação de Likert de 5 pontos: de *fraco* a *ótimo*. As questões centrais e que constituíram as variáveis em análise foram as seguintes:

1. O aspecto profissional da farmácia
2. A disponibilidade do farmacêutico para responder às suas perguntas
3. A relação profissional que o farmacêutico tem consigo
4. A capacidade do farmacêutico para o aconselhar sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos
5. A rapidez na dispensa das suas receitas
6. O profissionalismo do pessoal da farmácia
7. O modo como o farmacêutico explica para que servem os seus medicamentos
8. O interesse do farmacêutico na sua saúde
9. O modo como o farmacêutico o ajuda a usar os seus medicamentos
10. O empenho do farmacêutico para resolver os

problemas que tem com os seus medicamentos

11. A responsabilidade que o farmacêutico assume pelo seu tratamento com medicamentos

12. O modo como o farmacêutico o informa sobre o modo de tomar os seus medicamentos

13. Os serviços da sua farmácia em geral

14. O modo como o farmacêutico responde às suas perguntas

15. O empenho do farmacêutico para o ajudar a melhorar a sua saúde ou a manter-se saudável

16. A cortesia e o respeito demonstrados pelo pessoal da farmácia para consigo

17. A confidencialidade das suas conversas com o farmacêutico

18. O empenho do farmacêutico para assegurar que os seus medicamentos fazem o que é suposto fazerem

19. O modo como o farmacêutico lhe explica os possíveis efeitos secundários

20. O tempo que o farmacêutico disponibiliza para estar consigo

Foi utilizado o programa de análise estatística de dados SPSS *Statistics* vs 21.0 e o SPSS Amos. Numa fase inicial validaram-se os instrumentos de avaliação da satisfação através da análise factorial exploratória. Para este efeito recorreu-se a um conjunto de critérios de selecção de factores, considerando diversos autores<sup>8,9,10</sup>. Além da estatística KMO, assumimos a extração de factores com valor próprio igual ou superior a 1 e a extração de factores que explicam pelo menos 50% da variância total e 5% da variância específica de cada factor<sup>7,9</sup>. Foi também utilizado o método de rotação *varimax* para extracção dos factores, o qual permite, segundo diversos autores, minimizar o número de variáveis que apresentam altas cargas em cada factor<sup>7,8,10</sup>. Seguidamente procedeu-se a uma análise factorial confirmatória com o SPSS Amos de modo a validar o modelo factorial obtido, considerando os índices de ajustamento propostos por Maroco e col.<sup>7</sup>. Para analisar a fiabilidade do instrumento recorreu-se ao índice de consistência interna *Alpha* de *Cronbach*, considerando com adequada consistência interna e respectiva fiabilidade as escalas cujo valor de *alpha* se apresenta superior a 0.60<sup>9,12,13,14</sup>. O nível de significância adoptado foi de 5% sendo considerados

significativos os resultados com valor de *p* inferior a 0.05<sup>16</sup>.

### Resultados e discussão

Uma vez que o trabalho de investigação segue uma linha sequencial, primeiramente são apresentados os resultados respeitantes à percepção dos utentes das farmácias, nas suas duas vertentes – farmácias do sector privado ou civis e farmácias militares. Para tal recorreu-se à análise factorial de modo a extrair as dimensões da satisfação. Posteriormente são expostos e colocados em análise os resultados da comparação da visão dos utentes entre os dois grupos de farmácias. Esta análise inferencial será determinante para avaliar as hipóteses de investigação, de modo a concluir acerca da valorização dos cuidados farmacêuticos pelos utentes. A definição das dimensões e a sua designação segue as linhas orientadoras de Larson e col.<sup>6</sup> e de Iglésias e col.<sup>4</sup>, assumindo a mesma terminologia, quando aplicável.

A amostra do presente estudo é constituída por 164 indivíduos com uma média de idade de 49 anos, variando entre os 19 e os 82 anos sendo a maioria do género masculino. Quanto ao nível de escolaridade a maioria detém habilitações superiores. Apenas 0.6% apresenta o 4º ano de escolaridade.

**Quadro 1 - Caracterização da amostra em função do sexo, idade e nível de escolaridade**

<i>Idade</i>	<i>Média (Desvio Padrão)</i>	<i>Mínimo   Máximo</i>
	48,60 (12.50)	19   82
<i>Sexo</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Masculino	100	61.00
Feminino	64	39.00
<i>Escolaridade</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
4ºano	1	0.60
6ºano	7	4.0
9ºano	22	13.40
12ºano	54	32.90
Ensino Superior	80	48.80
<i>Total</i>	164	100,00

Fonte: Elaboração própria

### **Análise Factorial do Questionário de Satisfação- Farmácias Militares**

A presente análise factorial procurou essencialmente ter em consideração os dois factores obtidos na validação efectuada por Larson e col.<sup>6</sup>. Na tabela 3 são apresentados os resultados obtidos relativos ao questionário de satisfação com as farmácias militares. Foi analisada a adequabilidade dos itens ao processo de análise factorial, a complexidade dos itens que saturam em

dois factores diferentes, a validade da consistência interna, e os aspectos conceptuais e teóricos.

Chegou-se a uma solução de 2 factores que explicam 63.49% da variância total. Assim, obteve-se um primeiro factor – Gestão da Terapêutica – constituído pelos itens 8, 10, 11, 15, 18 e 20, e que explica 35.44% da variância, e um segundo factor intitulado Esclarecimento Agradável, definido pelos itens 2, 4, 7, 12 e 14 que explica 28.04% da variância.

**Quadro 2 - Análise factorial exploratória para as farmácias militares (análise final com rotação varimax)**

<i>Itens</i>	<i>Factor</i>	
	<i>Gestão da Terapêutica</i>	<i>Esclarecimento Agradável</i>
15	0.86	
8	0.82	
11	0.81	
10	0.80	
18	0.74	
20	0.65	
14		0.78
2		0.77
4		0.76

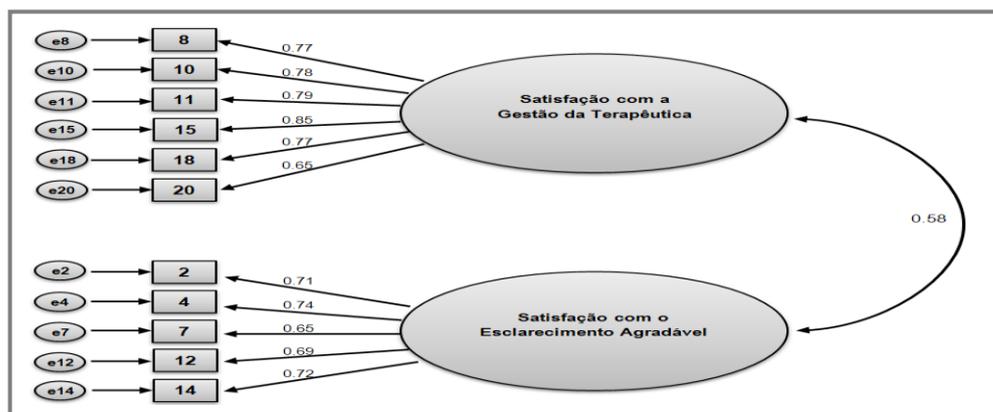
	12		0.76
	7		0.63
% Variância Específica	35.44%		28.04%
% Variância Total		63.49%	

Fonte: Elaboração própria

Após a análise factorial exploratória procedemos à validação da solução factorial obtida via análise factorial confirmatória com recurso ao SPSS Amos. Na figura apresenta-se a solução factorial obtida, assim como os respectivos valores de correlação estandardizados entre itens (variáveis manifestas) e variáveis latentes e, ainda, os respectivos erros.

De acordo com os índices de ajustamento obtidos o constructo

apresenta-se perfeitamente ajustado dado que o valor do Qui-Quadrado do modelo global se apresenta inferior a 2 ( $X^2/dl=1.75$ ), os valores de CFI (0.96) e GFI (0.93) são superiores a 0.9, e o valor de RMSEA (0.07) é inferior a 1, o que indica um bom ajustamento. O valor ECVI (0.74) apresenta-se baixo e revela uma boa validação cruzada quando comparando o modelo com outros, havendo assim uma boa validação externa do questionário.



**Figura 1 - Análise Factorial Confirmatória para a Satisfação com as Farmácias Militares**  
 Fonte: Elaboração própria

Para além da análise factorial que permite testar a validade interna e externa do modelo factorial, analisamos a fiabilidade do instrumento, mediante a análise da correlação entre os vários itens e entre os itens e o factor a que pertencem,

sempre em função do valor de *Alpha* de *Cronbach*. De acordo com a Quadro 3, verificamos que o valor de *Alpha* obtido para o conjunto de itens que constituem o questionário na sua totalidade é muito bom ( $\alpha=0.89$ ), já que está acima de  $0.60^{15}$ .

**Quadro 3 - Análise da consistência interna das escala de satisfação para as farmácias militares**

<i>Satisfação Total</i>	<i>Média da Escala se Item Removido</i>	<i>Variância da Escala se item removido</i>	<i>Correlação Item-Total Correcta</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
8	42.65	15.94	0.62	
10	42.53	15.76	0.65	
11	42.59	15.83	0.69	
15	42.63	15.49	0.71	
18	42.66	15.72	0.73	
20	42.76	15.98	0.60	0.89
2	42.41	16.69	0.53	
4	42.34	16.39	0.57	
7	42.48	16.53	0.58	
12	42.49	17.02	0.52	
14	42.40	16.47	0.54	
<i>Satisfação com a Gestão da Terapêutica</i>	<i>Média da Escala se Item Removido</i>	<i>Variância da Escala se item removido</i>	<i>Correlação Item-Total Correcta</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
8	20.80	6.10	0.72	
10	20.68	6.03	0.72	
11	20.74	6.15	0.74	
15	20.78	5.85	0.79	0.90
18	20.81	6.22	0.73	
20	20.91	6.33	0.61	
<i>Satisfação com o Esclarecimento Agradável</i>	<i>Média da Escala se Item Removido</i>	<i>Variância da Escala se item removido</i>	<i>Correlação Item-Total Correcta</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
2	17.47	2.92	0.64	
4	17.39	2.84	0.65	
7	17.53	3.04	0.57	0.83
12	17.55	3.10	0.62	
14	17.45	2.80	0.65	

Fonte: Elaboração própria

As correlações corrigidas entre os itens e o total da escala também se apresentam todas superiores a 0.30, o que confere uma boa aceitação do constructo. O valor de Alpha obtido para a escala de satisfação com a Gestão da Terapêutica ( $\alpha=0.90$ ) também se apresenta elevado o que indica uma consistência interna dos itens muito boa e adequada. As correlações entre os vários itens e o factor a que pertencem também se apresentam todas superiores a 0.30. Em relação à escala de satisfação com o Esclarecimento

Agradável também se encontraram correlações adequadas entre os itens e a escala total (superiores a 0.30), sendo também o valor de Alpha bastante elevado ( $\alpha=0.83$ ), significando isto que a escala apresenta uma consistência interna muito boa.

Finda a análise da validade e fiabilidade da escala de satisfação com as farmácias militares, seguem-se os resultados relativos à mesma escala mas para as farmácias privadas, mediante um igual processo de análise factorial

exploratória e confirmatória e respectiva consistência interna.

### **Análise factorial do questionário de satisfação - farmácias privadas**

A análise factorial exploratória aplicada aos 20 itens inicialmente determinados para a escala de satisfação com as farmácias privadas teve em linha de conta a adequabilidade dos itens ao processo de análise factorial exploratória, a

saturação dos itens em mais do que um factor e a paridade em termos teóricos e conceptuais com todos os itens que constituem cada dimensão.

A solução factorial obtida constitui-se em dois factores que explicam 68.07% da variância. O primeiro factor define-se como a satisfação com o Esclarecimento Agradável (itens 1,2,4 e 5) e explica 25.58% da variância (Quadro 4).

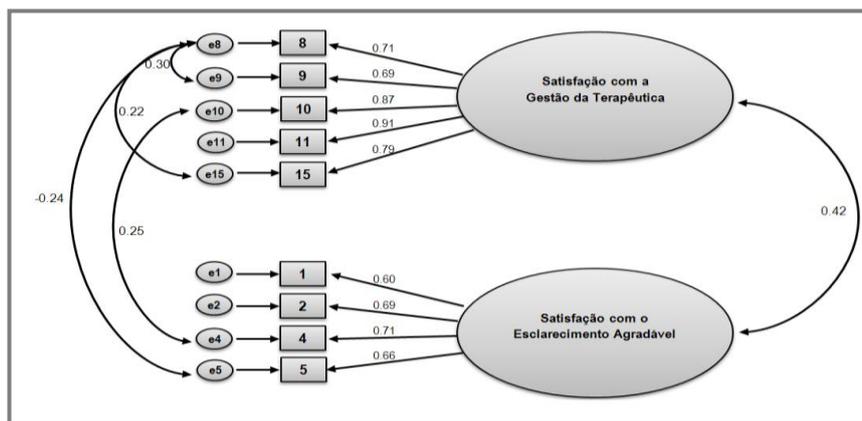
**Quadro 4 - Análise factorial exploratória para as farmácias privadas (análise final com rotação *varimax*)**

Itens	Factor	
	Gestão da Terapêutica	Esclarecimento Agradável
8	0.87	
11	0.86	
10	0.85	
15	0.85	
9	0.79	
5		0.81
2		0.77
1		0.74
4		0.69
% Variância Específica	41.49%	25.58%
% Variância Total	68.07%	

Fonte: Elaboração própria

A validação do modelo factorial obtido através de análise factorial confirmatória, depois do acerto de alguns índices de modificação que neste caso

consistiram na correlação entre os erros dos dois factores (e4 e e10, e5 e e8, e8 e e9, e8 e e15), apresentou uma boa validação externa do modelo.



**Figura 2 - Análise Factorial Confirmatória para a Satisfação com as Farmácias Privadas**  
 Fonte: Elaboração própria

De acordo com os índices de ajustamento obtidos o constructo apresenta-se perfeitamente ajustado dado que os valores do Qui-Quadrado do modelo global ( $X^2/gl=1.946$ ), RMSEA (0,08), CFI (0,97) e GFI (0,95) se

apresentam dentro dos intervalos de valores aceitáveis, sendo o resultado do ECVI (0,55) baixo, o que revela uma boa validação cruzada quando comparando o modelo com outros havendo, assim, uma boa validação externa do questionário.

**Quadro 5 - Análise da consistência interna das escalas de satisfação para as farmácias privadas**

<i>Satisfação Total</i>	<i>Média da Escala se Item Removido</i>	<i>Variância da Escala se item removido</i>	<i>Correlação Item-Total Correcta</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
1	28.76	15.89	0.34	0.84
2	29.02	15.62	0.44	
4	28.95	15.35	0.58	
5	28.73	15.85	0.30	
8	29.58	14.11	0.57	
9	29.26	14.44	0.65	
10	29.45	13.79	0.70	
11	29.52	13.67	0.75	
15	29.57	13.49	0.69	
<i>Satisfação com Gestão da Terapêutica</i>	<i>Média da Escala se Item Removido</i>	<i>Variância da Escala se item removido</i>	<i>Correlação Item-Total Correta</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
8	13.62	6.56	0.75	0.91
9	13.29	7.34	0.70	
10	13.48	6.76	0.78	
11	13.56	6.75	0.81	
15	13.61	6.47	0.78	
<i>Satisfação com Esclarecimento Agradável</i>	<i>Média da Escala se Item Removido</i>	<i>Variância da Escala se item removido</i>	<i>Correlação Item-Total Correta</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
1	11.87	2.46	0.53	0.76
2	12.13	2.51	0.59	

---

4	12.05	2.73	0.56
5	11.84	2.23	0.58

---

Fonte: Elaboração própria

Para além da análise factorial que permite testar a validade interna e externa do modelo factorial, foi ainda analisada a fiabilidade do instrumento, mediante a análise da correlação entre os vários itens e entre os itens e o factor a que pertencem, sempre em função do valor de Alpha de Cronbach, tendo-se obtido para a satisfação total um valor de alpha muito bom ( $\alpha=0.84$ ) e correlações entre item e total aceitáveis variando entre 0.33 e 0.75. O valor de Alpha ( $\alpha=0.76$ ) obtido para a dimensão satisfação com o Esclarecimento Agradável indica uma consistência interna aceitável. As correlações item total são todas aceitáveis variando entre 0.53 a 0.58. Por fim para a dimensão satisfação com a Gestão da Terapêutica o valor de Alpha de Cronbach ( $\alpha=0.91$ ) apresenta-se muito bom, significando que a escala apresenta uma boa consistência interna e uma fiabilidade aceitável<sup>15</sup>.

### Análise Descritiva

Finda a apresentação da análise da validade e fiabilidade dos instrumentos de avaliação apresentam-se, de seguida, os principais resultados obtidos. Tal como no ponto anterior, a informação apresenta-se

separada para os dois grupos de farmácias, de modo a permitir uma visão mais clara sobre a globalidade do estudo, sendo os dois cenários postos em contraposição quando se considera pertinente.

O Quadro seguinte apresenta os resultados globais de satisfação para com as farmácias militares onde se constata que a maioria dos participantes se encontra muito satisfeita nos vários itens que avaliam a satisfação com a Gestão da Terapêutica para o grupo das farmácias militares e com a satisfação com o serviço em geral (n=597, 60.7%). Os valores médio e mediano (M=4.16, Md=4.00), assim como o valor mínimo e máximo (3.00-5.00) obtidos também são reveladores de uma satisfação elevada com este tipo de serviço. Em relação à satisfação com o Esclarecimento Agradável, os resultados revelam igualmente uma satisfação muito boa em cada um dos aspectos associados ao aconselhamento farmacêutico. A mesma satisfação se verifica nos resultados geral da escala (n=466, 56.8%), sendo elevados os valores médio e mediano obtidos (M=4.37, Md=4.40) e mínimo e máximo obtido (2.80-5.00).

**Quadro 6 - Análise descritiva dos resultados obtidos com a satisfação das farmácias militares**

*Escala - Dimensões e Itens*

<i>Satisfação com a Gestão da Terapêutica</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>M</i>	<i>Md</i>	<i>DP</i>	<i>Min</i>	<i>Máx</i>
8. O interesse do farmacêutico na sua saúde (n=164)	0(0.0%)	20(12.2%)	<b>100(61.0%)</b>	44(26.8%)	4.15	4.00	.61	3.00	5.00
10. O empenho do farmacêutico para resolver os problemas que tem com os seus medicamentos (n=164)	0(0.0%)	16 (9.8%)	<b>89 (54.3%)</b>	59(36.0%)	4.26	4.00	.62	3.00	5.00
11. A responsabilidade que o farmacêutico assume pelo seu tratamento com medicamentos (n=164)	0(0.0%)	14(8.5%)	<b>102(62.2%)</b>	48(29.3%)	4.21	4.00	.58	3.00	5.00
15. O empenho do farmacêutico para o ajudar a melhorar a sua saúde ou a manter-se saudável (n=164)	0(0.0%)	20(12.2%)	<b>97 (59.1%)</b>	47(28.7%)	4.16	4.00	.62	3.00	5.00
18. O empenho do farmacêutico para assegurar que os seus medicamentos fazem o que é suposto fazerem (n=164)	0(0.0%)	17(10.4%)	<b>108(65.9%)</b>	39(23.8%)	4.13	4.00	.57	3.00	5.00
20. O tempo que o farmacêutico disponibiliza para estar consigo (n=164)	0(0.0%)	29(17.7%)	<b>101(61.6%)</b>	34(20.7%)	4.03	4.00	.62	3.00	5.00
<b>Satisfação com a Gestão da Terapêutica (n° respostas=984)</b>	0(0.0%)	116(11.8%)	<b>597(60.7%)</b>	271(27.5%)	4.16	4.00	.49	3.00	5.00
<i>Satisfação com Esclarecimento Agradável</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>M</i>	<i>Md</i>	<i>DP</i>	<i>Min</i>	<i>Máx</i>
2. A disponibilidade do farmacêutico para responder às suas perguntas (n=164)	0(0.0%)	5 (3.0%)	<b>92 (56.1%)</b>	67 (40.9%)	4.38	4.00	.55	3.00	5.00
4. A capacidade do farmacêutico para o aconselhar sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos (n=164)	1(0.6%)	3 (1.8%)	<b>80 (48.8%)</b>	<b>80 (48.8%)</b>	4.46	4.00	.57	3.00	5.00
7. O modo como o farmacêutico explica para que servem os seus medicamentos (n=164)	0(0.0%)	6 (3.7%)	<b>100(61.0%)</b>	58(35.4%)	4.32	4.00	.54	3.00	5.00
12. O modo como o farmacêutico o informa sobre o modo de tomar os seus medicamentos (n=164)	0(0.0%)	2 (1.2%)	<b>111(67.7%)</b>	51(31.1%)	4.30	4.00	.49	3.00	5.00
14. O modo como o farmacêutico responde às suas perguntas (n=164)	0(0.0%)	8(4.9%)	<b>83(50.6%)</b>	51(31.1%)	4.40	4.00	.58	3.00	5.00
<b>Satisfação com Esclarecimento Agradável (n° de respostas =820)</b>	1(0.6%)	24(2.9%)	<b>466(56.8%)</b>	329(40.1%)	4.37	4.40	.42	2.80	5.00

Fonte: Elaboração própria

Quanto a satisfação com as farmácias privadas, de acordo com a Quadro 7, é de notar que a maioria dos participantes se encontra satisfeita e muito satisfeita com os diversos aspectos avaliados da satisfação com a Gestão da Terapêutica e com a satisfação com o serviço em geral (n=352, 42.90%). No que se refere à satisfação com o

aconselhamento, verificamos maiores níveis de satisfação em cada um dos aspectos associados ao Esclarecimento Agradável. O mesmo nível de satisfação se verifica nos resultados geral da escala (n=390, 59.50%), sendo elevados os valores médio e mediano obtidos (M=3.99, Md=4.00) e mínimo e máximo obtido (2.50-5.00).

**Quadro 7 - Análise descritiva dos resultados obtidos com a satisfação das farmácias privadas**

<i>Escala - Dimensões e Itens</i>										
<i>Satisfação com Gestão da Terapêutica</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>M</i>	<i>Md</i>	<i>DP</i>	<i>Min</i>	<i>Máx</i>
8. O interesse do farmacêutico na sua saúde (n=164)	3(1.8%)	24(14.6%)	66(40.2%)	<b>67(40.9%)</b>	4(2.4%)	3.27	3.00	0.81	1.00	5.00
9. O modo como o farmacêutico o ajuda a usar os seus medicamentos	1(0.6%)	6(3.7%)	59(36.0%)	<b>90(54.9%)</b>	8(4.9%)	3.60	4.00	0.67	1.00	5.00
10. O empenho do farmacêutico para resolver os problemas que tem com os seus medicamentos (n=164)	0(0.0%)	16(9.8%)	<b>74(45.1%)</b>	65(39.6%)	9(5.5%)	3.41	3.00	0.74	2.00	5.00
11. A responsabilidade que o farmacêutico assume pelo seu tratamento com medicamentos (n=164)	1(0.6%)	17(10.4%)	<b>78(47.6%)</b>	63(38.4%)	5(3.0%)	3.33	3.00	0.73	1.00	5.00
15. O empenho do farmacêutico para o ajudar a melhorar a sua saúde ou a manter-se saudável (n=164)	4(2.4%)	21(12.8%)	68(41.5%)	<b>67(40.9%)</b>	4(2.4%)	3.28	3.00	0.81	1.00	5.00
<b>Satisfação com a Gestão da Terapêutica (nº respostas=984)</b>	9(1.1%)	84(10.2%)	345(42.1%)	<b>352(42.9%)</b>	30(3.7%)	3.37	3.40	0.65	1.40	5.00
<i>Satisfação com Esclarecimento Agradável</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>	<i>M</i>	<i>Md</i>	<i>DP</i>	<i>Min</i>	<i>Máx</i>
1. O aspecto profissional da farmácia privada	0(0.0%)	2(1.2%)	26(15.9%)	<b>90(54.9%)</b>	46(28.0%)	4.10	4.00	0.69	2.00	5.00
2. A disponibilidade do farmacêutico para responder às suas perguntas (n=164)	0(0.0%)	3(1.8%)	39(23.8%)	<b>104(63.4%)</b>	18(11.0%)	3.84	4.000	0.63	2.00	5.00
4. A capacidade do farmacêutico para o aconselhar sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos (n=164)	0(0.0%)	2(1.2%)	28(17.1%)	<b>117(71.3%)</b>	17(10.4%)	3.91	4.00	0.56	2.00	5.00
5. A rapidez na dispensa das suas receitas (n=164)	0(0.0%)	3(1.8%)	28(17.1%)	<b>79(48.2%)</b>	54(32.9%)	4.12	4.00	0.75	2.00	5.00
<b>Satisfação com Esclarecimento Agradável (nº de respostas =820)</b>	0(0.0%)	10(1.5%)	121(18.4%)	<b>390(59.5%)</b>	135(20.6%)	3.99	4.00	0.51	2.50	5.00

Fonte: Elaboração própria

Foram também analisadas as diferenças entre sexos, não tendo as mesmas sido significativas ( $p \geq 0.05$ ). A satisfação apresentada é muito semelhante

entre homens e mulheres, quer para os serviços quer para o aconselhamento, tanto nas farmácias militares como nas privadas.

**Quadro 8 - Resultados da satisfação com as farmácias militares e privadas por sexo (Teste T para amostras independentes)**

<i>Satisfação com a farmácia militar</i>	<i>Sexo</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Satisfação com esclarecimento agradável	Masculino	100	4,39	0,35	0,58	0,56
	Feminino	64	4,35	0,50		
Satisfação com gestão da terapêutica	Masculino	100	4,13	0,45	0,18	0,37
	Feminino	64	4,20	0,53		
<i>Satisfação com a farmácia privada</i>	<i>Sexo</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Satisfação com esclarecimento agradável	Masculino	100	3,34	0,62	-0,99	0,32
	Feminino	64	3,44	0,66		
Satisfação com gestão da terapêutica	Masculino	100	4,05	0,49	1,80	0,07
	Feminino	64	3,90	0,06		

Fonte: Elaboração própria

Quanto à idade (Quadro 9) observa-se uma relação positiva e significativa da mesma com a satisfação com o aconselhamento e o esclarecimento das farmácias militares ( $r=0.18$ ,  $p=0.02$ ) e com a satisfação com o serviço e gestão da terapêutica da farmácia privada ( $r=0.16$ ,

$p=0.04$ ), que tende a ser maior quanto maior for a idade. Por outro lado a relação da satisfação com o esclarecimento agradável nas farmácias privadas apresenta-se negativa ( $r=-0.24$ ,  $p=0.00$ ) significando que a maiores idades estão associados menores níveis de satisfação.

Por fim, não existe correlação significativa da idade com a satisfação com o serviço

das farmácias militares ( $r=-0.09$ ,  $p=0.23$ ) (cf. Tabela 9).

**Quadro 9 - Correlação de Pearson entre Satisfação com farmácias privadas e militares e idade**

Idade	Satisfação com o esclarecimento agradável farmácia militar	Satisfação a com gestão da terapêutica farmácia militar	Satisfação com o esclarecimento agradável farmácia privada	Satisfação com a gestão da terapêutica farmácia privada
	0.18*	-0.09 (n.s)	-0.24**	0.16*

n.s – não significativo, \* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$

Fonte: Elaboração própria

Quanto à escolaridade não se verifica associação significativa da mesma com nenhum tipo de satisfação quer nas farmácias privadas quer nas militares ( $p>=0.05$ ).

### Análise inferencial

Os dois grupos de farmácias distinguem-se pela filosofia que adoptam perante a comunidade, e pela oferta de serviços de farmácia, sendo o grupo de farmácias militares mais aproximadas ao conceito de farmácia cognitiva, já que aplicam o conhecimento em serviços que promovem os cuidados farmacêuticos e programas de acompanhamento que proporcionam uma efetiva promoção da saúde e prevenção da doença. As hipóteses em estudo são:

$H_0$ : A satisfação com o serviço não difere significativamente entre farmácias privadas e militares

$H_1$ : A satisfação com o serviço difere significativamente entre farmácias privadas e militares

De modo a testar as hipóteses, e uma vez que foram determinadas duas dimensões para a satisfação dos utentes, perante os dois grupos de farmácias em análise, foi feito um Teste t para amostras emparelhadas para a Gestão da Terapêutica, e outro para o Esclarecimento Agradável. Os resultados variam significativamente para ambas as dimensões Gestão da Terapêutica ( $t=13.03$ ,  $p<0.05$ ) e Esclarecimento Agradável ( $t=8.23$ ,  $p<0.05$ ) entre farmácias privadas e militares sendo, em ambos os casos, superior nas farmácias militares (Quadro 10).

**Quadro 10 - Diferenças de satisfação com serviço de farmácias militares e privadas (Teste t para amostras emparelhadas)**

<i>Satisfação com a Gestão da Terapêutica</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Diferença de médias</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Satisfação com serviço de farmácia militar	4.16	0.48	0.78	<b>13.03</b>	<b>0.00</b>
Satisfação com serviço de farmácia privada	3.37	0.64			
<i>Satisfação com o Esclarecimento Agradável</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Diferença de médias</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Satisfação com aconselhamento de farmácia militar	4.37	0.42	0.38	<b>8.23</b>	<b>0.00</b>
Satisfação com aconselhamento de farmácia privada	3.99	0.51			

Fonte: Elaboração própria

## Discussão

A amostra de 164 indivíduos respondentes aos questionários para os dois grupos de farmácias foi estatisticamente representativa, dada a extensão do questionário e a escala de satisfação utilizada - Likert de 5 pontos, entre *Fraco* e *Ótimo*. O facto de se tratar do mesmo utente a responder aos dois questionários, um respeitante às farmácias privadas e outro relativo às farmácias militares, tornou possível reduzir o enviesamento da diferença intrapessoal dos indivíduos respondentes, e permitiu a comparação da visão dos utentes face às duas realidades.

Partindo de um questionário desenhado por Larson e col.<sup>6</sup> e validado para português por Iglésias e col.<sup>4</sup> e através da análise factorial exploratória e confirmatória desenhou-se o constructo, resultando em duas dimensões, designadas por Gestão da Terapêutica e Esclarecimento Agradável, expressões utilizadas e validadas por Iglésias e col.<sup>4</sup>, traduzidas dos conceitos originais gerados pelo estudo original, *Managing Therapy e Friendly Explanation*.

O modelo obtido para cada grupo de farmácias não foi muito distante: foram encontradas as duas dimensões referidas e embora as variáveis associadas a cada dimensão não serem totalmente sobreponíveis há claramente uma similitude e uma orientação no que respeita aos itens que constituem os factores. A inclusão de conceitos ligados à simpatia do atendimento e ao aconselhamento acerca da medicação caem na dimensão Esclarecimento Agradável, e a resolução de problemas relacionados com medicação e a administração dos mesmos estão altamente relacionados com a Gestão da Terapêutica.

No processo comparativo envolvendo estudos anteriores e as duas realidades aqui analisadas, constatou-se que alguns itens, provavelmente devido à sua classificação ambígua, são categorizados em diferentes dimensões, contribuindo também para tal uma certa correlação entre as dimensões. Outros factores que podem contribuir para tal redistribuição estarão associados a diferentes práticas de gestão dos diferentes grupos de farmácias relativamente ao

mesmo item teórico. Além disso, também a apreensão do conceito em causa pode ter diferentes leituras nos casos de estudo anteriores, em particular no caso da díspar realidade norte americana. Um olhar sobre a evolução da satisfação perante a atuação das farmácias em Portugal revela um modelo semelhante, com menos indicadores associados a cada dimensão, podendo estar associado a um mais

claroentendimento do papel da farmácia no sector da saúde e dos constrangimentos enquanto organização empresarial. É de referir ainda a estabilidade relativa dos factores, e a importância atribuída a cada item. Se por um lado o sector tem permanecido estável em comportamento, por outro há sinais de alguma falta de inovação (Quadro 11).

Quadro 11 – Comparação entre os quatro modelos

Larson et al. (2002)		Iglésias et al. (2005)		Viamonte et al. (2013)		Viamonte et al. (2013)	
F. privadas, EUA		F. privadas, Portugal		F. militares, Portugal		F. privadas, Portugal	
<i>Gestão da Terapêutica</i>	<i>Esclarecimento Agradável</i>						
15 (0.85)	2 (0.80)	19 (0.81)	6 (0.83)	15 (0.86)	14 (0.78)	8 (0.87)	5 (0.81)
18 (0.80)	6 (0.78)	15 (0.79)	2 (0.80)	8 (0.82)	2 (0.77)	11 (0.86)	2 (0.77)
11 (0.79)	13 (0.73)	8 (0.77)	1 (0.76)	11 (0.81)	4 (0.76)	10 (0.85)	1 (0.74)
9 (0.77)	16 (0.73)	11 (0.77)	3 (0.72)	10 (0.80)	12 (0.76)	15 (0.85)	4 (0.69)
8 (0.74)	5 (0.73)	20 (0.76)	16 (0.69)	18 (0.74)	7 (0.63)	9 (0.79)	
10 (0.73)	14 (0.72)	10 (0.74)	13 (0.69)	20 (0.65)			
17 (0.72)	4 (0.71)	18 (0.73)	14 (0.68)				
20 (0.69)	3 (0.70)	9 (0.68)	4 (0.65)				
19 (0.67)	7 (0.68)	12 (0.63)					
	12 (0.67)	17 (0.62)					
	1 (0.66)	7 (0.61)					
		5 (0.58)					

Nota: Para cada dimensão indica-se o item da pergunta do questionário seguido, entre parêntesis, do *factor loading* de cada variável

Fonte: Elaboração própria

No que concerne à comparação entre a percepção da satisfação dos clientes nas farmácias militares e privadas, é importante notar que os utentes valorizam mais a rapidez do serviço no sector privado, ao passo que no sector militar parece ser mais importante o aconselhamento e as informações técnicas fornecidas pelo farmacêutico. Esta constatação deve ser apreciada à luz do modelo organizacional de cada um dos grupos de farmácias: as farmácias militares

transmitem segurança no serviço prestado ao passo que as farmácias privadas são entendidas como de rápido atendimento. Na base desta divergência na percepção dos utentes face aos dois grupos de farmácias pode estar a postura organizacional: a farmácia privada tem preocupações económicas pelo que um atendimento mais expedito pode significar uma maior capacidade de resposta aos clientes. A farmácia militar, por outro lado, inserida num contexto hospitalar,

estabelece facilmente parcerias com a classe médica, assumindo uma posição de, pelo menos, aliado no sistema dos cuidados de saúde.

Quanto ao principal objectivo desta investigação, a comparação entre as duas realidades de modelo de gestão nos dois grupos de farmácias, o resultado foi de encontro ao esperado. A análise inferencial por meio de um teste T emparelhado, a fim de determinar se os dois conjuntos de dados são significativamente diferentes uns dos outros, resultou numa divergência significativa dos níveis de satisfação entre farmácias privadas e militares, sendo maior nas farmácias militares quer para a dimensão Gestão da Terapêutica quer para o factor Esclarecimento Agradável.

### **Conclusão**

Sendo um grupo de farmácias com procedimentos standardizados e com linhas-guia condutoras na atuação, ainda que informais, as farmácias militares (cognitivas) proporcionam um serviço farmacêutico, com algum grau de integração no sistema de cuidados de saúde, em franca articulação com a classe médica e com padrões de trabalho rigorosos. Todas as supracitadas características conferem à farmácia militar um certo grau de incorporação no processo de cuidados farmacêuticos, sendo essa característica valorizada pelos inquiridos,

com manifesta satisfação sobre a gestão da terapêutica e sobre os esclarecimentos em si e a forma como são facultados pelos profissionais de farmácia. Não foi possível determinar neste estudo se o utente tem noção dos procedimentos instituídos ou se apenas relaciona o acompanhamento farmacêutico com os recursos humanos, podendo esta vertente ser examinada no futuro. Assim, e apesar do modelo apresentar os mesmos factores para os dois grupos de farmácias, a percepção da satisfação valoriza um serviço mais eficiente e que dispensa mais atenção ao utente. Esta verificação é consistente com a ideia inicial de que uma mudança de paradigma nos processos organizacionais do sector farmácia será reconhecida e pode significar um factor distintivo perante a concorrência empresarial, traduzindo-se consequentemente na fidelização de clientes.

Finalmente poder-se-á dizer que se procurou construir um modelo teórico sobre a visão dos utentes face aos serviços farmacêuticos prestados por dois grupos distintos de farmácias. Sendo da esfera das ciências sociais, a percepção da satisfação é um fenómeno de natureza complexa, pelo que o seu estudo passa por uma investigação sistemática no desenvolvimento de pesquisas adicionais, por recurso a novas ferramentas ou a novas unidades de análise. Por exemplo uma

amostra mais ampla em número e em características sociodemográficas, deve ser considerada em estudos vindouros, imprimindo uma maior diversidade e representatividade e podendo revelar diferentes modelos de satisfação. No entanto, o esforço imprimido no presente estudo terá o retorno na expectativa de que sirva de estímulo a novos modelos de investigação dando origem a pesquisas inovadoras e que, tal como o constructo encontrado, revelem conclusões pertinentes.

## REFERÊNCIAS

1. Farris, K.B., Fernández-Llimós, F. & Benrimoj, S.I. Pharmaceutical care in community pharmacies: practice and research from around the world. *Ann Pharmacother*, 39, 1539-41. (2005)
2. De Castro, M.S. & Correr, C.J. Pharmaceutical care in community pharmacies: practice and research in Brazil. *Ann Pharmacother*, 41, 1486-93.(2007).
3. Halsall, D., Noyce, P.R. & Ashcroft, D.M. Characterizing healthcare quality in the community pharmacy setting: Insights from a focus group study. *Res Social Adm Pharm*, 8, 360-370. (2012).
4. Iglésias, P., Santos, H. J., Fernández-Llimós, F., Fontes, E., Leal, M. & Monteiro, C. Traducción y validación del "Pharmacy Services Questionnaire" al portugués (europeo). *Pharm Pract*, 3 (1), 43-56. (2005).
5. Fernández-Llimós, F. Serviços farmacêuticos ou serviços das farmácias? *Acta Farmacêutica Portuguesa*, 2 (1), 87-88. (2013).
6. Larson, L.N., Rovers, J.P. & MacKeigan, L.D. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. *J Am Pharm Assoc*, 42 (1), 44-50. (2002).
7. Maroco, J. *Análise Estatística de Dados com o PASW Statistics (ex-SPSS)*. Pero Pinheiro: Report Number. (2010).
8. Pallant, J. *SPSS, Survival Manual* (4ªEd.). New York: McGraw-Hill. (2011).
9. Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. *Análise de Dados para Ciências Sociais – A complementaridade do SPSS* (5ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo. (2008).
10. Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. *Using Multivariate Statistics* (5th. ed.). Boston: Allyn andBacon. (2012).
11. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. *Multivariate Data Analysis – A global perspective*. New Jersey: Pearson Education Inc. (2010).
12. Maroco, J. & Marques, T.G. Qual a fiabilidade do alfa de cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4 (1),65-90. (2005).

13. Hill, M. & Hill, A. *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo. (2005).
14. George, D. & Mallery, P. *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. (2003).
15. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman. (2005).
16. Kline, R. B. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. Nova York: Guilford. (2004).

Sources of funding: No  
Conflict of interest: No  
Date of first submission: 2014-10-07  
Last received: 2015-03-26  
Accepted: 2015-04-15  
Publishing: 2015-09-30