

---

## APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS: UMA REVISÃO

### APPLICATION OF THE ASSESSMENT OF CONSUMER SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES: A REVIEW

Brígida Dias FERNANDES<sup>1</sup>, Ana Carolina MELCHIORS<sup>2</sup>, Rodrigo Randow de FREITAS<sup>3</sup>, Roberto PONTAROLO<sup>4</sup>

1 - Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas, Universidade Federal do Paraná, Paraná, Curitiba, Brasil.

Email para correspondência: brifernandes@hotmail.com

2 – Departamento de Ciências da Saúde, Centro Universitário Norte do Espírito Santo, Espírito Santo, São Mateus, Brasil.

3 - Departamento de Engenharias e Tecnologia - DETEC, Laboratório de Gestão Costeira – Aquicultura e Pesca (LGCap), Centro Universitário Norte do Espírito Santo, Espírito Santo, São Mateus, Brasil.

4 - Departamento de Farmácia, Universidade Federal do Paraná, Paraná, Curitiba, Brasil

#### RESUMO:

A satisfação do usuário é um importante desfecho utilizado para medir os serviços prestados nas farmácias comunitárias, tornando-se importante para que a implantação de novos paradigmas, como a atenção farmacêutica, sejam bem-sucedidos, viáveis em longo prazo e para identificar áreas de melhoria. Entretanto, muitas pesquisas investigam a satisfação do usuário sem se preocuparem em conceituar a termo, visto que não há uma definição e uma teoria da satisfação do usuário universalmente aceita. Contudo, é importante explicitar os referenciais teóricos da avaliação da qualidade para buscar transformar os conceitos em padrões de medição, fornecendo subsídios para melhor compreensão da realidade. Nesse contexto, o presente artigo tem como objetivo descrever os principais conceitos de satisfação, bem como as ferramentas e técnicas de aplicação, desenvolvidos em pesquisas para avaliação da satisfação dos usuários com os serviços farmacêuticos prestados.

**Palavras-Chave:** Satisfação do Usuário; Desfecho humanístico; Farmácia comunitária.

#### ABSTRACT:

Consumer satisfaction is an important assessment tool used to measure the outcome of the quality of the services provided by community pharmacies. It is used to help with the implementation of new paradigms, such as pharmaceutical attention; are they successful, are they viable in the long run, and areas that needs improvement. However,

However, many studies have investigated consumer satisfaction without bothering to conceptualize the term, since there is not a definition and a theory of consumer satisfaction universally accepted. However, it is important to explain the theoretical frameworks of quality assessment tools in order to bring change about the concepts of measurement standards and provide subsidies for better understanding of the reality. In this context, this article aims to describe the main concepts of satisfaction, as well as the tools and techniques of its application, which was developed for the evaluation of the research on consumer satisfaction related to pharmaceutical services provided.

**Key words:** Consumer satisfaction; Humanistic outcomes; Community pharmacy.

## 1. INTRODUÇÃO

A satisfação do usuário é um importante desfecho humanístico utilizado para medir os serviços prestados nas farmácias comunitárias, tornando-se importante para que a implantação de novos paradigmas, como a atenção farmacêutica, sejam bem-sucedidos, viáveis em longo prazo e para identificar áreas visando melhorias(PANVELKAR; SAINI; ARMOUR, 2009; QUISPE *et al.*, 2011).

Donabedian (2005) recomenda a mensuração da satisfação do usuário como um indicador de desfecho do cuidado, mas se refere a este indicador como um resultado de intervenção em saúde não tão claramente definido e que poderia ser difícil de medir.

Isso se torna verdade uma vez que serviços, diferentemente de produtos, possuem características exclusivas que fazem da sua avaliação um desafio: pois além de serem intangíveis, a sua produção ocorre concomitantemente ao seu consumo (URDAN; URDAN, 2006). Assim, pode-se considerar que a avaliação do serviço prestado não inclui apenas como ele foi realizado (positivamente ou não), mas sim mensurar o quanto ele atendeu as necessidades do usuário(SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997).

Desse modo, a avaliação dos serviços por meio da satisfação de usuários é, intencionalmente, mais subjetiva, pois, tenta-se, capturar uma avaliação pessoal do atendimento, que não pode ser conhecida por meio da simples observação direta do atendimento.Sendo esta a sua força original, pois traz novas informações para a discussão a luz da satisfação(WARE *et al.*, 1983).

Entretanto, muitas pesquisas investigam a satisfação do usuário sem se preocuparem em conceituar o termo, visto que não há uma definição e uma teoria da satisfação do usuário universalmente aceita (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006; PANVELKAR; SAINI; ARMOUR, 2009). Contudo, é importante explicitar os referenciais teóricos da avaliação da qualidade para buscar transformar os conceitos em padrões de medição, fornecendo subsídios para melhor compreensão da realidade (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

Nesse contexto, o presente artigo tem como objetivo descrever os principais conceitos de satisfação, bem como as ferramentas e técnicas de aplicação, desenvolvidos

em pesquisas para avaliação da satisfação dos usuários com os serviços farmacêuticos prestados.

## 2. DESENVOLVIMENTO DO TEMA ESCOLHIDO

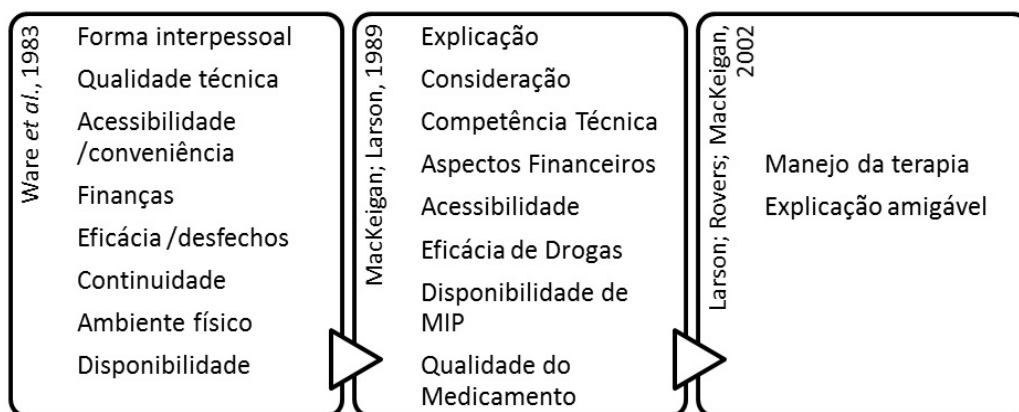
Para Sitzia e Wood (1997), a satisfação reflete a realidade do atendimento, bem como as preferências e expectativas do usuário, as quais podem ser vistas como os determinantes da satisfação, enquanto os elementos do atendimento (por exemplo, aspectos técnicos e interpessoais) são os componentes da satisfação.

Neste contexto, Ware *et al.* (1983) conceituaram a satisfação do usuário como um constructo multidimensional e o definiu como “avaliação individual de distintas dimensões do cuidado de saúde” (Ware *et al.*, 1983, tradução nossa). Desse modo, várias características diferentes dos prestadores e serviços de cuidados em saúde influenciam a satisfação do usuário e, para cada uma dessas características, os usuários desenvolvem também distintas atitudes (WARE *et al.*, 1983).

A partir das dimensões propostas, Ware *et al.* (1983) desenvolveram um instrumento de medição da satisfação do usuário com serviços de saúde, o *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ), tornando-se o instrumento mais utilizado nas pesquisas em saúde que envolvem a satisfação do usuário com serviços de saúde (PANVELKAR; SAINI; ARMOUR, 2009).

Contudo, MacKeigan e Larson (1989) adaptaram o PSQ para os serviços farmacêuticos e definiram oito dimensões da satisfação do usuário com os serviços farmacêuticos (FIGURA 1). Com o advento da atenção farmacêutica, os mesmos autores atualizaram o instrumento *Pharmacy Services Questionnaire* para se concentrar mais sobre os elementos da atenção farmacêutica, abordando apenas duas dimensões da satisfação: Manejo da terapia (*Managing Therapy*) e Explicação amigável (*Friendly Explanation*) (CORRER *et al.*, 2009; LARSON; ROVERS; MACKEIGAN, 2002).

**FIGURA 1 - DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E AS ADAPTAÇÕES PARA O CONTEXTO DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS.**



FONTE: WARE *et al.*, 1983, tradução nossa; MACKEIGAN; LARSON, 1989, tradução nossa; LARSON; ROVERS; MACKEIGAN, 2002; CORRER *et al.*, 2009.

Entretanto, as dimensões da satisfação do usuário propostas partem da visão do prestador de serviços, não levando em consideração as características dos serviços na visão dos usuários. Esse modelo de avaliação da satisfação denomina-se *performance evaluation* (avaliação do desempenho), e assim como outros modelos existentes, deve-se utilizá-lo de acordo com as características que se deseja avaliar, para que os resultados encontrados sejam corretamente analisados e comparados.

De maneira geral, enquadramentos teóricos, emprestados de disciplinas variadas, foram lançados como bases para a compreensão da natureza abstrata de um conceito como o de satisfação do usuário. As teorias oriundas da inserção dos paradigmas do *marketing*, por exemplo, visa estudar o comportamento do cliente e sua satisfação com o serviço e assim, prever o seu retorno. Na área da saúde isso é importante, uma vez que é de interesse que o usuário dê continuidade ao seu tratamento, além de aderir aos procedimentos recomendados (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

Com isso, no contexto dos serviços farmacêuticos, Schommer e Kucukarslan(1997) classificaram quatro teorias de satisfação do usuário, possíveis de serem utilizadas: *performance evaluation* (avaliação de desempenho); *disconfirmation of expectations* (desconfirmação de expectativas); *affect-based assessment* (avaliação baseada no afeto); *equity-based assessment* (avaliação baseada na equidade).

Na avaliação do desempenho as características a serem avaliadas são selecionadas pelo pesquisador, como nas pesquisas de Ware *et al.* (1983) e Larson & MacKeigan(1989). Esta teoria limita a expressão dos usuários quanto a sua opinião sobre o que é importante no serviço ofertado. Além disso, corre-se o risco de invalidar a pesquisa quando se propõe avaliar um serviço cujas características são ambíguas ou desconhecidas para o usuário, podendo levar os pesquisadores a acreditarem que os usuários estão satisfeitos quando na verdade, estão descontentes(SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997).

As outras teorias, utilizadas como modelos de avaliação, centram-se nos usuários em seus aspectos psicológicos como crenças, expectativas e percepções (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

Assim, a avaliação baseada na desconfirmação das expectativas, também conhecida como teoria da discrepância, consiste em avaliar se o serviço esperado pelo usuário foi o recebido, ou seja, avaliar se há uma lacuna entre os desejos e expectativas do usuário e o que realmente ocorreu (SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997; ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Assim, o usuário estaria satisfeito quando o prestador de serviços atende ou supera as suas expectativas. Como limitações, essa teoria apresenta a falta de padronização pelos pesquisadores de quais variáveis, relação interpessoal e expectativas do usuário são chaves no processo de satisfação (SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997).

A satisfação também pode ser avaliada quando se investiga se houve uma resposta agradável após um encontro com o serviço, utilizando a teoria da avaliação baseada no afeto, também conhecida como teoria da atitude (SCHOMMER;

---

KUCUKARSLAN, 1997; ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Neste caso, o resultado da desconfirmação das expectativas, citada anteriormente, pode ser uma emoção e assim, utilizam-se duas concepções para avaliar a satisfação do usuário.

Por exemplo, se o serviço supera as expectativas elevadas dos usuários isso resultará em prazer e euforia, mas se ele atende as expectativas baixas do usuário isso resultará em tolerância ou repúdio a esse serviço. Assim, o grau de resposta afetiva dependerá do nível inicial da expectativa(SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997).

Já a avaliação baseada na equidade ou teoria da equidade assume que a justiça é o fator determinante de satisfação do usuário, ou seja, o usuário avalia se “ganhou” ou “perdeu” com os serviços e também compara esse resultado com os de outros indivíduos(SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997; ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Poucos exemplos de medidas para farmácia utilizam essa teoria (SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997).

Assim, a escolha da teoria que melhor absorva os objetivos da pesquisa deve ser baseada em critérios claros do que se deseja avaliar. Assim, deve-se ter delineado se o foco da pesquisa é avaliar a satisfação dos usuários com o desempenho dos serviços farmacêuticos ou com o que os usuários levam em consideração no serviço. E ainda, qual é o foco mais relevante - a satisfação com o serviço em si, com o farmacêutico ou com a farmácia. Finalmente, devem-se compreender as percepções dos usuários sobre o serviço, se este é ambíguo ou bem definido e claro para os mesmos(SCHOMMER; KUCUKARSLAN, 1997).

## **2.1 Métodos de avaliação da satisfação do usuário com os serviços farmacêuticos**

Após o delineamento da pesquisa, quanto à teoria da satisfação a ser utilizada, define-se os métodos que serão utilizados para avalia-la, que podem ser qualitativos e quantitativos. Os métodos quantitativos permitem alcançar uma amostra mais representativa da população, além de serem consideradas de fácil manejo, pois se permite utilizar questionários autoaplicáveis que dispensam a presença de pesquisador ou dispor de entrevistador treinado. Entretanto, os estudos quantitativos não conseguem atingir a parte subjetiva da satisfação. Assim, a fim de complementar as limitações da pesquisa quantitativa e aprofundar a complexidade do tema satisfação, pode-se utilizar a pesquisa qualitativa (ESPERIDIÃO; TRAD, 2005).

Quanto ao tempo e o local onde a satisfação é medida, tem-se que, quando medida, logo após a consulta ou atendimento, os usuários tendem a relatar mais concretamente a experiência vivida, evitando o efeito de perda de memória. Já quando a satisfação é medida após um período de tempo que recebeu atendimento, os usuários tendem a serem mais críticos e se recordarem mais dos momentos desagradáveis (ESPERIDIÃO; TRAD, 2005).

Panvelkar, Saini e Armour (2009) buscaram avaliar os estudos de medição da



satisfação do usuário com serviços da farmácia comunitária. Neste estudo, os autores dividiram as pesquisas de satisfação do usuário de acordo com o serviço que avaliavam, identificando três tipos de serviços farmacêuticos: serviços gerais, serviços de intervenção e serviços cognitivos.

Sendo que a maioria dos estudos tende a medir a satisfação do usuário com serviços de intervenção (46%) e nos trabalhos sobre serviços de intervenção e cognitivos, os usuários são pesquisados nas farmácias por pesquisadores ou farmacêuticos. Todas as pesquisas usam questionários, mas nenhum estudo testou todas as teorias de satisfação do usuário. De maneira geral, grande parte das pesquisas encontrou um elevado nível de satisfação para todos os tipos de serviço (PANVELKAR; SAINI; ARMOUR, 2009).

A tabela 2 contém outros estudos de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados em farmácias comunitárias.

**TABELA 2 - PESQUISAS REALIZADAS EM DIVERSAS PARTES DO MUNDO AVALIANDO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS EM FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS.**

<b>Autor(es) e ano do estudo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Métodos de aplicação</b>
<b>(HASAN <i>et al.</i>, 2012)</b>	Desenvolver e validar uma ferramenta para avaliar a satisfação do usuário no contexto árabe.	Pesquisadores abordavam os participantes em locais públicos, que deveriam responder e enviar as respostas por correio (cerca de 500 questionários).
<b>(WIRTH <i>et al.</i>, 2010)</b>	Determinar a percepção dos consumidores malteses sobre o farmacêutico comunitário e os serviços oferecidos em farmácias comunitárias.	Pesquisadores abordavam os participantes ao saírem da farmácia, sendo que os consumidores que não foram capazes de preencher o questionário no momento receberam um endereçado para devolver o questionário por e-mail (cerca de 500 questionários).
<b>(JAYAPRAKASH; RAJAN; SHIVAM, 2009)</b>	Avaliar a percepção que o público tem para com o serviço que espera e o serviço que recebe de farmácias comunitárias.	Pesquisadores abordavam os participantes em suas casas, instituições e trabalho, utilizando questionário autoaplicável (cerca de 600 questionários).
<b>(BRIESACHER; COREY, 1997)</b>	Medir a satisfação do usuário com farmácias comunitárias que são independentes ou de rede, além de demonstrar a viabilidade de um questionário originalmente desenvolvido para avaliar a satisfação do encontro com médico.	Pesquisadores abordavam usuários imediatamente após visitar uma farmácia e que tinha tido uma prescrição atendida (cerca de 260 questionários).
<b>(TRAVERSO <i>et al.</i>, 2007)</b>	Desenvolver e validar um questionário, em espanhol, para avaliar a satisfação do usuário com a atenção farmacêutica recebida em farmácias comunitárias.	Pesquisadores abordavam usuários que visitavam as farmácias e aceitavam participar da pesquisa. Foi utilizado questionário autoaplicável (274 questionários).
<b>(ARMANDO <i>et al.</i>, 2008)</b>	Desenvolver e validar um questionário específico sobre a satisfação do usuário com o serviço de dispensação das farmácias comunitárias da Espanha.	Pesquisadores abordavam usuários que foram atendidas nas farmácias e que sabiam ler e escrever, utilizando questionário autoaplicável (561 questionários).

De forma geral, os questionários contêm de 10 a 27 itens, os quais são elaborados e/ou adaptados para abordar características próprias do contexto farmacêutico de cada estudo. Tais estudos enriquecem essa área da pesquisa, ao trazer novas variáveis e métodos de aplicação. Entretanto, isso prejudica a comparação dos níveis de satisfação com os serviços da farmácia entre os diversos estudos.

Dentre as limitações mais comuns dos estudos, estão as relacionadas ao método de aplicação do questionário, que quando são autoaplicáveis, podem gerar dados imprecisos resultantes da incompreensão das questões (HASAN *et al.*, 2012). Outros estudos relatam ainda, o possível viés nos resultados, devido à abordagem dos usuários ao acabarem de receber o serviços, sendo possível que apenas os consumidores que regularmente visitavam as farmácias e tinha uma boa percepção geral do farmacêutico tenham sido incluídos no estudo (ARMANDO *et al.*, 2008; TRAVERSO *et al.*, 2007; WIRTH *et al.*, 2010).

Os autores Jayaprakash; Rajan e Shivam (2009)trabalharam não só com a satisfação atual com os serviços das farmácias, mas também questionaram se tais características eram desejáveis para a prática futura.

Briesacher e Corey (1997) adaptaram um questionário, originalmente desenvolvido para avaliar a satisfação do usuário com a consulta médica, para avaliar a satisfação com o “encontro” com o farmacêutico, denominado *PharmacyEncounterSurvey* (PES), o qual continha somente 9 itens. Apesar de rápida aplicação, os resultados obtidos por esse questionário, podem não refletir o atendimento farmacêutico em si, pois aborda apenas dimensões gerais da farmácia. Além disso, as questões não possuem o termo “farmacêutico”, podendo ter influenciado os usuários a avaliarem outros funcionários.

Assim como já referido anteriormente, o questionário criado por Larson *et al.* (2002), conhecido como *Pharmacy Services Questionnaire*(PSQ) vem sendo utilizado por muitas pesquisas no mundo todo. No Brasil, o questionário foi traduzido e validado por Correr *et al.* (2009) e foi denominado *Questionário de Satisfação com os Serviços da Farmácia* (QSSF).

E assim como ocorreu no estudo realizado em Portugal, as versões traduzidas do PSQ apresentaram aspectos de validade adequados para sua utilização, podendo ser útil em estudos a fim de medir a satisfação dos usuários em um dado momento ou sua evolução ao longo do tempo (CORRER *et al.*, 2009; IGLÉSIAS *et al.*, 2005).

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação do usuário tem sido utilizada em diversos países e em diversos períodos como medidor da qualidade dos serviços desenvolvidos em farmácias

comunitárias. Entretanto, devido a difícil mensuração deste indicador e das características distintas dos serviços farmacêuticos prestados em cada região, não é possível estabelecer um único instrumento e aplicação ideal para avaliar a satisfação do usuário. Apesar de captar a realidade de cada região, isso impossibilita a comparação entre os estudos.

Assim, ao se propor avaliar a satisfação dos usuários, deve-se conhecer a população a ser pesquisada (expectativas, conhecimentos sobre o serviço) e após a definição dos domínios, teorias e do foco da pesquisa (farmácia, serviço ou farmacêutico), o pesquisador deve construir o método a ser utilizado, empregando, quando existente, um instrumento já desenvolvido e que se encaixa no estudo. Contudo, se o proposto não for possível, um novo método ou uma modificação nos já existentes deve ser desenvolvido.

#### 4. REFERÊNCIAS

ARMANDO, Pedro D *et al.* Development and validation of a Spanish language patient satisfaction questionnaire with drug dispensing. *Pharmacy world & science : PWS*, v. 30, n. 2, p. 169–74, abr. 2008. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17885819>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

BRIESACHER, Becky; COREY, Ron. Patient satisfaction Reports. *American Society of Health-System Pharmacists*, v. 54, p. 531–536, 1997.

CORRER, Cassyano Januário *et al.* Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 25, n. 1, p. 87–96, 2009.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários : considerações teórico-conceituais User satisfaction assessment : theoretical and conceptual concerns. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 22, n. 6, p. 1267–1276, 2006.

ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 10, p. 303–312, 2005.

HASAN, Sanah *et al.* Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *Research in social & administrative pharmacy*, p. 1–10, 29 out. 2012.



---

IGLÉSIAS, Paula *et al.* Tradução e Validação do “Pharmacy Services Questionnaire” para Português (europeu). *Seguimento Farmacoterapêutico*, v. 3, n. 1, p. 43–56, 2005.

JAYAPRAKASH, Geetha; RAJAN, Munna L; SHIVAM, Ponnushankar. Consumer views of community pharmacy services in Bangalore city , India. *Pharmacy Prattice*, v. 7, n. 3, p. 157–162, 2009.

LARSON, Lon N; ROVERS, John P; MACKEIGAN, Linda D. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. *Journal of the American Pharmaceutical Association (Washington,D.C. : 1996)*, v. 42, n. 1, p. 44–50, 2002. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11833515>>.

MACKEIGAN, L D; LARSON, L N. Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services. *Medical care*, v. 27, n. 5, p. 522–36, maio 1989. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2725084>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

NAIK PANVELKAR, Pradnya; SAINI, Bandana; ARMOUR, Carol. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharmacy world & science : PWS*, v. 31, n. 5, p. 525–37, out. 2009. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19588267>>. Acesso em: 2 mar. 2013.

OLAVE QUISPE, Susy Y *et al.* Validation of a patient satisfaction questionnaire for services provided in Spanish community pharmacies. *International journal of clinical pharmacy*, v. 33, n. 6, p. 949–57, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22130784>>. Acesso em: 2 mar. 2013.

SCHOMMER, J C; KUCUKARSLAN, S N. Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services. *American journal of health-system pharmacy : AJHP : official journal of the American Society of Health-System Pharmacists*, v. 54, n. 23, p. 2721–32; quiz 2741–3, 1 dez. 1997. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9408519>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

SITZIA, John; WOOD, Neil. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Social Science & Medicine*, v. 45, n. 12, p. 1829–1843, dez. 1997. Disponível em: <<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0277953697001287>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

TRAVERSO, María Luz *et al.* Questionnaire to assess patient satisfaction with

pharmaceutical care in Spanish language. *International journal for quality in health care*, v. 19, n. 4, p. 217–24, ago. 2007.

WARE, J E *et al.* Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and program planning*, v. 6, n. 3-4, p. 247–63, jan. 1983. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10267253>>. Acesso em: 21 mar. 2013.

WIRTH, Francesca *et al.* Consumer perception of the community pharmacist and community pharmacy services in Malta. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, v. 1, n. 4, p. 189–194, 10 dez. 2010. Disponível em: <<http://doi.wiley.com/10.1111/j.1759-8893.2010.00034.x>>. Acesso em: 26 mar. 2013.

URDAN, Flávio Torres; URDAN, André Torres. *Gestão do composto de marketing*. São Paulo: Atlas S.A, 2006.