

# PERFIL DOS USUÁRIOS E DOS MEDICAMENTOS DISPENSADOS NA FARMÁCIA ESCOLA DA URI SANTO ÂNGELO

## *PROFILE OF USERS AND THE MEDICINES DISPENSED IN THE PHARMACY SCHOOL OF URI SANTO ÂNGELO*

Tatieli Dutra Nunes<sup>1</sup> & Tiago Bittencourt de Oliveira<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), Santo Ângelo, RS, Brasil

### RESUMO

**Introdução:** com a mudança do estilo de vida da população e o aparecimento de novos problemas de saúde em todas as faixas etárias, é necessário conhecer o perfil da população estudada, com intuito de alcançar a satisfação desejada dos clientes. **Objetivo:** fazer uma análise do perfil do usuário da farmácia escola, assim como relatar os medicamentos mais utilizados pelos mesmos e a satisfação com a farmácia. **Método:** trata-se de um estudo observacional, com base delineamento transversal de base populacional, em que foram realizadas perguntas através de questionário, no período de fevereiro a abril de 2019, na Farmácia Escola da Universidade Regional Integrada (URI), campus de Santo Ângelo. Foi realizado uma análise de percentual e estatística descritiva. **Resultados:** o presente trabalho entrevistou 132 usuários da farmácia escola, com idade média de 31 anos, sendo a maioria estudantes da URI, destas 61,4% (81/132) eram mulheres. As mulheres foram as que mais adquiriram medicamentos, dentre estes os mais consumidos foram analgésicos relaxantes musculares 26,8% (55/205), seguidos de antigripais 16,1% (33/205), anticoncepcionais 12,1% (25/205), antiácidos 6,9% (14/205) entre outros. Ao realizar uma análise de satisfação com os usuários da farmácia escola verificou-se que o bom atendimento foi o ponto de maior relevância, observados pela maioria dos indivíduos pesquisados. **Conclusão:** por fim, considera-se que o estudo foi de grande relevância pois permitiu conhecer o perfil de indivíduos que utilizam a farmácia escola.

**Descritores:** satisfação, farmácia universitária, medicamentos e atendimento.

### ABSTRACT

**Introduction:** with the change in the population's lifestyle and the consequent appearance of health problems in all age groups, it is necessary to know the profile of the population studied, in order to achieve the desired satisfaction of the clients. **Objective:** make an analysis of the profile of the user of the school pharmacy, as well as report the medicines most used by them and the satisfaction with the pharmacy. **Methods:** this is an observational study, based on a cross-sectional population-based study, where questions were asked through a questionnaire, from February to April 2019, at the Pharmacy School of Universidade Regional Integrada (URI) Santo Ângelo. Percentage analysis and descriptive statistics were performed. **Results:** the present study



---

*interviewed 132 users of the school pharmacy, with a mean age of 31 years, most of them URI students, of whom 61.4% (81/132) were women. The women were the ones who bought the most drugs, among them the most consumed were muscle relaxants 26.8% (55/205), followed by anti-influenza 16.1% (33/205), contraceptives 12.1% (25/205), antacids 6.9% (14/205) among others. When performing a satisfaction analysis with the pharmacy school users found that good care was the most relevant point, observed by most of the individuals surveyed. **Conclusion:** finally, it is considered that the study was of great relevance because it allowed to know the profile of individuals who use the school pharmacy.*

**Descriptors:** *satisfaction, university pharmacy, medication and care.*

## INTRODUÇÃO

A crescente medicalização da população é preocupante, sendo que o país apresenta alta prevalência de consumo de medicamentos, fato este que trouxe atenção ao cuidado farmacêutico. Já que o cuidado farmacêutico tem tornado uma importante função do profissional na adesão aos medicamentos conforme prescrição, garantindo a eficiência e a segurança do usuário, através da conscientização do uso racional de medicamentos para evitar os agravos ou desenvolvimento de novas doenças<sup>1</sup>.

Em estudo realizado na cidade de Fortaleza (CE), verificou-se que a prevalência do consumo da população em geral, de medicamentos foi de 49,7%, similar a realizada no nordeste do Brasil (50,2%), sendo que o consumo geral do Brasil (57%), maior do que o observado na Espanha (44,8%) e Noruega (36,1%), isso mostra a diferença do estilo de vida da população, em que as múltiplas tarefas desempenhadas durante o trabalho levam ao estresse, cansaço, dentre outros fatores. Portanto, o conhecimento do farmacêutico sobre os fármacos é de grande relevância na atenção ao paciente com intuito de reduzir os efeitos negativos causados pelos medicamentos<sup>2</sup>.

A farmácia Universitária do Brasil, prepara o acadêmico do curso para a vivência prática onde os conhecimentos teóricos servirão de base para compreender e adquirir habilidades para atuar na assistência farmacêutica voltada ao paciente, assim como o conhecimento da atuação do profissional através das legislações sanitárias e profissionais vigentes, com intuito de aprofundar os conhecimentos. Lembrando que o acadêmico entrará em contato com os diversos fatores que ocasionam terapias medicamentosas inadequadas aos pacientes, como problemas relacionados à medicamentos (PRM's), resultados negativos associados ao uso de medicamentos, interações medicamentosas e reações adversas<sup>3</sup>.

Através do atendimento ao cliente, o acadêmico desenvolve habilidades a fim de prestar um atendimento diferenciado de qualidade através de orientações sobre a farmacoterapia do paciente, uso racional de medicamentos, além da realização de serviços

farmacêuticos. O acompanhamento aos usuários e com serviço de qualidade fideliza o cliente, fazendo com que o mesmo retorne à farmácia escola<sup>4,5</sup>.

Portanto, o presente estudo tem como objetivo realizar uma análise do perfil do usuário da farmácia escola da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI) Santo Ângelo, assim como relatar os medicamentos mais utilizados pelos usuários e a satisfação com a Farmácia Escola.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo observacional, com recorte transversal e quantitativo, de base populacional, realizado no período de fevereiro a abril de 2019, na Farmácia Escola da URI Santo Ângelo.

A Universidade Regional e Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), é uma instituição filantrópica de cunho comunitária, porém com caráter privado. A instituição é multicâmpus, reconhecida pela portaria nº 708, de 19 de maio de 1992, tem sede na cidade de Erechim (RS), sendo mantida pela Fundação Regional Integrada, entidade de caráter técnico-educativo-cultural, de fins não lucrativos, com sede na cidade de Santo Ângelo (RS). A URI é filiada ao Consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas (COMUNG) e Associação Brasileira das Universidades Comunitárias (ABRUC). As unidades acadêmicas estão localizadas nos municípios de Erechim, Frederico Westphalen, Santo Ângelo, Santiago, São Luiz Gonzaga e Cerro Largo.

Foram incluídos no estudo todos os clientes que adquiriram medicamentos na farmácia escola da URI, apenas campus de Santo Ângelo, e que concordaram com o termo de consentimento livre esclarecido, maiores de 18 anos. O presente trabalho foi aprovado pelo CEP da URI Santo Ângelo sob parecer nº 3.062.743 do dia 6 de dezembro de 2018.

Foi realizado um cálculo amostral baseado no movimento de 3 meses da farmácia escola, o número médio de clientes mês é de 200 pessoas, considerando que a compra de medicamentos atinja 50% da amostra, um intervalo de confiança de 95% e um erro de 5%, o cálculo amostral apresentou uma amostra de 132 indivíduos.

A coleta de dados se deu por meio de questionário, criado pelos autores da pesquisa aplicado a uma amostra de indivíduos com questões objetivas e descritivas. Foram realizadas perguntas sobre dados pessoais do indivíduo (nome, idade, sexo), sobre quais medicamentos comprou, sobre a profissão do entrevistado e sobre a satisfação do atendimento na farmácia escola, além da descrição dos aspectos positivos e negativos da farmácia, sugestões de melhorias e de uma nota geral para o atendimento de 0 a 10. Os medicamentos adquiridos foram classificados segundo o primeiro nível da classificação *Anatomical Therapeutic Chemical Code* (ATC).

Foi realizado uma análise de percentual e estatística descritiva utilizando-se o programa SPSS versão 18.0.

## RESULTADOS

O presente trabalho entrevistou 132 pessoas usuários da farmácia escola, destas 61,4% (81/132) eram mulheres e 38,6% (51/132) homens, a média de idade foi de 31 ± 13,1 anos e a amplitude da idade foi de 18 a 95. A faixa etária mais frequente foi de 21 a 30 anos com 43,9% (58/132). O perfil dos usuários que mais compraram são estudantes da URI com 52,3% (69/132) seguidos de funcionários da URI 29,5% (39/132). Maiores detalhes conforme estão apresentados na tabela 1.

Tabela 1: Distribuição de variáveis sociodemográficas dos clientes entrevistados na Farmácia escola.

<b>Faixas etárias</b>	n (%) (N = 132)
11 a 20 anos	23 (17,4%)
21 a 30 anos	58 (43,9%)
31 a 40 anos	24 (18,2%)
41 a 50 anos	15 (11,4%)
51 a 60 anos	7 (5,3%)
Acima de 61 anos	5 (3,8%)
<b>Sexo</b>	
Feminino	81 (61,4%)
Masculino	51 (38,6%)
<b>Perfil dos usuários</b>	
Estudante da URI	69 (52,3%)
Funcionário da URI	9 (29,5%)
Outros	16 (12,1%)
Professor	5 (3,8%)
Terceirizado	3 (2,3%)

O número de medicamentos comprados variou de 1 a 4 sendo que a média de medicamentos adquiridos por pessoa foi de 1,54. Quando avaliado a quantidade de medicamento adquiridos por pessoa quanto ao sexo observou que 62,9% dos clientes compraram 1 medicamento, destes 48 são do sexo feminino e 35 do sexo masculino. A tabela 2 mostra que os clientes do sexo feminino compram mais medicamentos que o sexo masculino. Quanto a classificação dos medicamentos a tabela 2, mostra que os medicamentos de referência representam 54,6% (112/205), similares 27,8% (57/205) e os genéricos 13,6% (28/205).

Tabela 2: Quantidade de medicamentos comprados por sexo e sua classificação

Quantidade de medicamentos	N = 132		
	(%)	Feminino	Masculino
1	83 (62,9%)	48 (36,4 %)	35 (26,5 %)
2	29 (22%)	20 (15,1 %)	9 (6,8 %)
3	17 (12,9%)	10 (7,6 %)	7 (5,3 %)
4	3 (2,3%)	3 (2,3 %)	0 (0%)
<b>Classificação dos medicamentos</b>			
Referência	112 (54,6%)		
Genérico	28 (13,6%)		
Similar	57 (27,8%)		
Fitoterápicos	8 (3,9%)		

A classificação dos medicamentos, segundo o 1º nível do código ATC, mostrou as classes terapêuticas mais comum na Farmácia escola em estudo. A classe de medicamentos mais utilizadas foram o do aparelho respiratório, sistema nervoso, aparelho digestivo e metabolismo 18%, 17%, 14,7%, respectivamente. A tabela 3 mostra a classificação em todas as categorias.

Os medicamentos mais utilizados pelos usuários da farmácia escola em estudo são analgésicos e relaxantes musculares 26,8% (55/205), seguidos de antigripais 16,1% (33/205), anticoncepcionais 12,1% (25/205), antiácidos e digestivos 6,9% (14/205) assim como, antialérgicos, corticoides 4,0% (8/205) e fitoterápicos 4,0% (8/205).

Tabela 3: Categorização por classe farmacológica dos medicamentos mais utilizados na farmácia escola em estudo, conforme classificação no nível 1 do código ATC.

<b>Classe farmacológica</b>	<b>N (%)</b>
Aparelho Respiratório	37 (18,0%)
Sistema Nervoso	35 (17,0%)
Aparelho digestivo e metabolismo	30 (14,7%)
Aparelho Geniturinário e hormônios sexuais	25 (12,1%)
Sistemas Musculoesqueléticos	25 (12,1%)
Medicamentos dermatológicos	9 (4,4%)
Órgãos dos sentidos	6 (2,9%)
Preparações hormonais sistêmicas	5 (2,4%)
Aparelho Cardiovascular	2 (1%)
Sangue e Órgãos hematopoéticos	2 (1%)
Antiparasitários	2 (1%)
Anti-infecciosos Gerais para uso Sistêmico	1(0,5%)

A tabela 4 mostra o perfil qualitativo da farmácia escola, onde foram entrevistados 132 clientes através de questionário que avaliou pontos positivos, pontos negativos e sugestões, destes 34,9% (46/132) consideraram bom atendimento, já 28,0% (37/132) dos entrevistados não tinham nenhum ponto negativo. Quando foram questionados sobre sugestões para a farmácia escola 19,7% (26/132), disseram estar bom e 54,5% (72/132) não responderam. Ao atribuírem uma nota de 0 a 10, 43,2% (57/132) dos entrevistados atribuíram nota máxima, 23,5% (31/132) consideraram nota 9, sendo que a nota menor foi 7 atribuído por 1,5% (2/132), o restante dos entrevistados não respondeu a essa questão.

Tabela 4: Pesquisa de opinião dos usuários da Farmácia Escola

<b>Pontos Positivos</b>	<b>N = 132</b>
Bom atendimento	46 (34,9%)
Praticidade	16 (12,1%)
Atendimento e variedade	16 (12,1%)
Atendimento e praticidade	8 (6,0%)
Não responderam	25 (18,9%)

---

Outros	21 (16,0%)
<b>Pontos negativos</b>	
Nenhum	37 (28,0%)
Horário	8 (6,1%)
Pouca Variedade	7 (5,3%)
Preço	6 (4,5%)
Não Responderam	64 (48,5%)
Outros	10 (7,6%)
<b>Sugestões</b>	
<b>N = 132</b>	
Está bom	26 (19,7%)
Horário	8 (6,1%)
Não responderam	72 (54,5%)
Outros	26 (19,7%)

---

## DISCUSSÃO

As características sociodemográficas dos participantes do presente estudo está relacionada ao perfil dos estudantes universitários, dessa forma é uma população jovem e a maioria mulheres com idade inferior a 30 anos usuários da Farmácia Universitária. Isso pode ser explicado pelo fato das mulheres estarem mais preocupadas com ações preventivas de cuidados com a saúde desde muito jovem<sup>5</sup>.

Em estudo de Tomassi (2015)<sup>6</sup> 65,3% dos estudantes utilizam analgésicos, além disso 36,8% utilizam anti-inflamatório, não sendo diferente da pesquisa realizada na farmácia escola da URI, que apresenta um perfil semelhante ao do estudo de Tomassi (2015)<sup>6</sup> sendo na maioria jovens, que compram um medicamento, geralmente analgésicos, relaxantes musculares, antigripais usados para alívio dos sintomas.

Segundo estudo realizado mostra que a prevalência do uso de medicamentos genéricos no Brasil teve um crescimento significativo onde já abrange 45,5% do consumo da população brasileira. Por outro lado, no presente estudo realizado na Urifarma, localizada em Santo Ângelo a maioria dos entrevistados preferem medicamentos de referência, seguidos de similares. Esse fato está atribuído ao conhecimento da população em estudo, jovens Universitários, poder aquisitivo ou, ainda, diferença de preço atribuído aos similares em relação aos demais<sup>7</sup>.

Os analgésicos e relaxantes musculares foram os medicamentos mais usados pela população do presente estudo. Dessa forma, o uso excessivo de medicamentos reflete na saúde da população, que vivencia situações estressantes, que levam a tensão muscular, esgotamento físico, prejudicando a qualidade de vida. Por outro lado, o uso abusivo de medicamentos para esses fins leva a cronicidade da cefaleia, necessitando de mais medicamentos<sup>8</sup>.

Os relaxantes musculares de ação central comercializados no Brasil apresentam um predomínio de associações, como a associação: **dipirona + isometepto + cafeína, ou dipirona + orfenadina + cafeína, ou diclofenaco sódico + carisoprodol + paracetamol + cafeína**, que contém os principais fármacos de uso na prática clínica, diferente de outros países. Em vista disso, apresentam poucas informações sobre segurança, além de não apresentarem evidências clínicas de ações superiores a outros em termos de eficácia, além disso são isentos de prescrição levando ao consumo excessivo e toxicidade<sup>9</sup>.

Com o início da vida sexual, o uso de métodos contraceptivos está entre os medicamentos mais consumidos pelos usuários da Urifarma, isso mostra o perfil da população do presente estudo, que é jovem. A pílula anticoncepcional é um método eficaz e seguro, porém, previne apenas a gravidez indesejada não sendo eficaz para infecções sexualmente transmissíveis (ISTs). Além disso, o uso inadequado e a falta de informações sobre esses medicamentos, leva a perda de eficácia e ao uso exacerbado de anticoncepcionais de emergência e leva a problemas de saúde pública, aumento do risco de doenças, como trombose venosa profunda, tromboembolismo e DSTs<sup>10</sup>.

As condições clínicas que levam ao uso de antiácidos e medicamentos digestivos são azia, má digestão, enjoo e vômito assim como gastrite, ainda o uso desses medicamentos na maioria das vezes é por automedicação<sup>11</sup>, e é o quarto mais utilizados no presente estudo.

A sazonalidade em épocas do ano leva ao uso de anti-histamínicos e corticoides devido aos resfriados, rinites, processos alérgicos, no entanto, muitas pessoas não sabem que a maioria dos medicamentos usados para esses eventos possuem elevada potência, causam sonolência, redução das funções cognitivas e sedação. Por outro lado, os corticoides causam supressão da adrenal se usados por longos períodos de tempo. Dessa forma, alerta-se para o uso desses medicamentos pois estão entre os cinco medicamentos mais usados pelos usuários da Farmácia escola<sup>12</sup>.

Os fitoterápicos estão entre os medicamentos procurados pelos indivíduos na presente pesquisa. Em outro trabalho realizado observou a procura de grande variedade de fito-medicamentos utilizados com frequência no dia a dia, principalmente para transtornos de ansiedade, nervosismo e insônia<sup>13</sup>.

A pesquisa qualitativa leva ao entendimento da satisfação dos clientes com a farmácia escola num todo. Dessa forma, a satisfação dos clientes com o atendimento



prestado pela farmácia, aumenta a lealdade, além disso, deste modo se obtém clientes fiéis que em qualquer ocasião buscam por este atendimento, conquistam novos clientes pela difusão da grande estima pelo estabelecimento<sup>14</sup>.

A satisfação do cliente pode ser considerada uma característica unidimensional (satisfeito versus insatisfeito), ou bidimensional (o que causa satisfação é diferente do que causa insatisfação), ou ainda, multidimensional (o contrário da satisfação não é insatisfação)<sup>14</sup>. Dessa forma, observa-se no presente trabalho que os clientes estão satisfeitos com o atendimento da farmácia escola, assim como a praticidade de ter uma farmácia dentro da Universidade, por outro lado grande parte da população estudada acredita que os pontos negativos são irrelevantes, pois quando analisados, a maior parte não respondeu. Quando perguntados sobre as sugestões de melhorias 54,5% não responderam, possivelmente a maior parte consideram que está bom não sendo necessários mudanças, infelizmente poucas pessoas apresentaram sugestões de melhoria para a farmácia escola, dentre elas podemos citar: horário de atendimento, preço, variedade de produtos, propaganda, propostas de desconto, entre outros.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar esse estudo, se verificou que o perfil da população estudada na farmácia escola caracteriza-se por jovens, com idade média de 31 anos. Dessa forma, o estudo mostra que a média de compra por este público é de 1,5 medicamentos, sendo o sexo feminino são os que mais consomem, devido as preocupações com cuidados básicos da saúde, sendo que, a maioria prefere medicamentos de referência.

Durante o período de pesquisa, os medicamentos que mais foram comprados são usados para dores em geral, relaxantes musculares, problemas digestivos dentre outros para tratamento de problemas menores. No entanto, observou-se que os medicamentos que mais foram adquiridos na farmácia escola são de uso eventual, sem prescrição médica usados para tratamento de sintomas ou eventos que ocorrem ao longo do dia e de maneira aguda.

Por fim, considera-se que o estudo foi de grande relevância pois permitiu conhecer o perfil de indivíduos que frequentam a farmácia escola e dessa forma gerar novas pesquisas para a população que utiliza a farmácia escola.

## REFERÊNCIAS

1. Monteiro ER, Lacerda JT. Promoção do uso racional de medicamentos: uma proposta de modelo avaliativo da gestão municipal. Saúde em Debate [Internet]. 2016

---

Dec;40(111):101–16. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042016000400101&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042016000400101&lng=pt&tlng=pt)

2. Marques LAM, Gonçalves GB, Espósito MC, da Silva PR, Rascado RR. Farmácia universitária - um estabelecimento de saúde há 35 anos formando profissionais qualificados. *Rev extensão e Cult.* 2015;9(1):1–13.
3. Falcão JSA. Farmácia Universitária. Padrões Mínimos - Fórum Nacional de Farmácias Universitárias. [Internet]. Vol. 3. 2017. 48 p. Available from: <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
4. Lira AMF. Relação entre satisfação, confiança e fidelidade para os consumidores de farmácias e drogarias em curitiba. *Rev Ciências Gerenciais.* 2008;XII(14):149–66.
5. Pereira VOM, Acurcio FA, Guerra Júnior AA, Silva GD, Cherchiglia ML. Perfil de utilização de medicamentos por indivíduos com hipertensão arterial e diabetes mellitus em municípios da Rede Farmácia de Minas. *Cad Saude Publica* [Internet]. 2012 Aug;28(8):1546–58. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2012000800013&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2012000800013&lng=pt&tlng=pt)
6. Tomasini AA, Ferraes AMB, Santos JS dos. Prevalência e fatores da automedicação entre estudantes universitários no Norte do Paraná. *Biosaúde.* 2015;17(1):1–12.
7. Bertoldi AD, Arrais PSD, Tavares NUL, Ramos LR, Luiza VL, Mengue SS, et al. Use of generic medicines by the Brazilian population: An evaluation of PNAUM 2014. *Rev Saude Publica.* 2016;50(supl 2):1–11.
8. Arrais PSD, Fernandes MEP, Pizzol TSD, Ramos LR, Mengue SS, Luiza VL, et al. Prevalence of self-medication in Brazil and associated factors. *Rev Saude Publica* [Internet]. 2016;50(supl 2):1–11. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102016000300311&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102016000300311&lng=en&tlng=en)
9. Júnior NMC, Reis AMM. Analysis of centrally acting muscle relaxants marketed in Brazil from the perspective of Elderly Care. *Rev Saúde Pública do Paraná* [Internet]. 2017;18(1):2017. Available from: [https://blog.mais60saude.com.br/wp-content/uploads/2018/11/Analise\\_dos\\_medicamentos\\_relaxantes\\_musculares\\_de\\_.pdf](https://blog.mais60saude.com.br/wp-content/uploads/2018/11/Analise_dos_medicamentos_relaxantes_musculares_de_.pdf)
10. Freitas FS, Cátia A, Giotto. Conhecimento Sobre As Consequência Do Uso De Anticoncepcional Hormonal. *Rev Iniciação Cient e Extensão - REIcEn* [Internet]. 2018;1(2):91–5. Available from: <https://revistasfasesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/56/21>
11. Trindade GO, Moraes A, Ribeiro T, Menezes APS. Automedicação por antiácidos em farmácia comunitária, Bagé-Rs. In: *Anais do 9º SALÃO INTERNACIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO - SIEPE* Universidade Federal do Pampa. 2017. p. 1–6.

12. Zanotti C, Locatelli C. O tratamento da rinite e os problemas causados pela automedicação em crianças. *Rev Extensão em foco*. 2018;6(1):5–17.
13. Lopes MW, Tiyo R, Arantes VP. A Utilização Da Passiflora Incarnata L. No Tratamento Da Ansiedade. *Rev UNINGÁ*. 2017;29(2):81–6.
14. Rocha Magalhães MI. Satisfação com o atendimento em farmácias comunitárias: Um estudo no distrito de Braga [Internet]. Universidade do Minho; 2017. Available from: [http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/49799/1/Marta Isabel Rocha Magalhães.pdf](http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/49799/1/Marta%20Isabel%20Rocha%20Magalhães.pdf)

Autor Correspondente: Tiago Bittencourt de Oliveira<sup>1</sup>

E-mail: [tiagofarm@gmail.com](mailto:tiagofarm@gmail.com)

**Recebido em:** 2020-07-14

**Aprovado:** 2020-12-04