

Gestão de farmácias comunitárias: um estudo bibliométrico da literatura internacional Management of community pharmacies: a bibliometric study of the international literature

 **DOI:** 10.5281/zenodo.8007509
 **ARK:** 57118/JRG.v6i13.572

Recebido: 19/04/2023 | Aceito: 05/06/2023 | Publicado: 01/07/2023

Ana Paula da Silva¹

 <https://orcid.org/0000-0001-7814-0722>
 <http://lattes.cnpq.br/2341148508520328>
Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Brasil
E-mail: farmaanapauladasilva@gmail.com

Ademar Dutra²

 <https://orcid.org/0000-0001-5289-9482>
 <https://lattes.cnpq.br/3236680744363339>
Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Brasil
E-mail: ademar.unisul@gmail.com

Clarissa Carneiro Mussi³

 <https://orcid.org/0000-0003-0367-4345>
 <http://lattes.cnpq.br/7318288094515326>
Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Brasil
E-mail: mussi.clarissa@gmail.com



Resumo

A promoção de políticas públicas que garantam o acesso a medicamentos de qualidade pela população é globalmente desafiadora. Esta pesquisa objetiva identificar características das publicações internacionais relacionadas ao tema Gestão de Farmácias Comunitárias. O *Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C)* foi utilizado para pesquisar e apoiar a análise dos artigos. O processo culminou num Portfólio Bibliográfico final de 30 artigos relevantes e alinhados à temática pesquisada. Como resultados, destacam-se: (i) Silvana Nair Leite como autora destaque do portfólio publicando seis artigos; (ii) o trabalho com maior número de citações é de autoria de S. Pande, J. E. Hiller, N. Nkansah e L. Bero com 172; (iii) o periódico Revista de Saúde Pública destacou-se no portfólio com a veiculação de sete artigos; (iv) as palavras-chave mais utilizadas na pesquisa foram *pharmacy* com 16 ocorrências, *pharmacist* e *health care delivery* com 12 cada uma e *adult* com 11; (v) as redes coautorais demonstraram a existência de 21 clusters, onde três

¹ Mestranda em Administração. Tecnóloga em Gestão Pública. Especialista em Gestão de Políticas de Saúde Informadas por Evidências pelo Hospital Sírio-Libanês. Especialista em Saúde da Família. Especialista em Gestão em Saúde. Graduada em Farmácia e Análises Clínicas.

² Possui pós-doutorado pela Universidade de Valência – Espanha, doutorado em Engenharia de Produção, mestrado em Engenharia de Produção, especialização em Gestão de Recursos Humanos, especialização em Qualidade e Produtividade, graduação em Administração.

³ Doutora em Administração, Mestre em Administração e Bacharel em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina.

apresentaram a tendência de publicações em pequenos grupos de autores e um apresentou conjunto de dez autores e (vi) os Estados Unidos destacam-se como protagonista nas parcerias de estudos realizados nesta área.

Palavras-chave: Farmácia Comunitária. Farmacêutico. Pesquisa Bibliográfica. Gestão. Proknow-C.

Abstract

The promotion of public policies that guarantee access to quality medicines by the population is globally challenging. This research aims to identify characteristics of international publications related to Community Pharmacy Management. The Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C) was used to research and support the analysis of the articles. The process culminated in a final Bibliographic Portfolio of 30 relevant articles aligned with the researched theme. As results, the following stand out: (i) Silvana Nair Leite as the featured author of the portfolio, publishing six articles; (ii) the work with the highest number of citations is by S. Pande, J. E. Hiller, N. Nkansah and L. Bero with 172; (iii) the journal Revista de Saúde Pública stood out in the portfolio with the publication of seven articles; (iv) the most used keywords in the research were pharmacy with 16 occurrences, pharmacist and health care delivery with 12 each and adult with 11; (v) the co-authorial networks demonstrated the existence of 21 clusters, where three presented the tendency of publications in small groups of authors and one presented a group of ten authors and (vi) the United States stands out as a protagonist in the partnerships of studies carried out in this area.

Keywords: Community Pharmacy. Pharmaceutical. Bibliographic Research. Management. Proknow-C.

1. Introdução

No mundo, os diversos modelos de saúde possuem como obstáculo a promoção de políticas públicas que garantam o acesso de sua população a medicamentos, e que estes tenham qualidade (COSTA et al., 2020). No Brasil, o Sistema Único de Saúde é uma política pública bem estabelecida e que possui como princípios a universalidade, a equidade e a integralidade. Com isso, o Estado brasileiro assumiu, desde a Constituição Federal de 1988, e posteriormente em 1990, através da Lei Federal nº 8.080, a responsabilidade pela oferta e financiamento de todos os serviços de saúde, abrangendo a assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica.

Nos últimos anos, os farmacêuticos têm feito parte de um importante movimento no que diz respeito ao papel da atividade de dispensação tradicional. Estes profissionais têm oferecido serviços clínicos, diagnósticos e de saúde pública com prestação de cuidados focados no paciente (BRADLEY et al., 2013). A avaliação da satisfação dos pacientes sobre estes serviços pode auxiliar na melhoria dos mesmos e otimizar a utilização dos recursos envolvidos, podendo ser considerada como um componente para a garantia da qualidade dos serviços de saúde (HASAN et al., 2013).

O termo “farmácia comunitária” refere-se aos estabelecimentos farmacêuticos não hospitalares e não ambulatoriais que atendem à comunidade, sendo, portanto, setores inquestionavelmente importantes para a atuação dos farmacêuticos. Segundo Martins, Van Mil e Costa (2015), tanto a prevenção de doenças quanto a cura requerem, em muitas vezes, o uso de medicamentos, e estes, por sua vez, deveriam

estar disponíveis nas farmácias. Além de facilmente acessíveis, as farmácias comunitárias muitas vezes são o primeiro ponto de contato do paciente com um profissional de saúde.

Nesta esfera, segundo Lopes, Souza e Santiliano (2021), a assistência farmacêutica compreende um conjunto de atividades que possui como finalidades a promoção, a proteção e a recuperação da saúde, no âmbito individual e coletivo, com foco no paciente. Na Inglaterra, por exemplo, a farmácia comunitária é o ambiente de atenção primária mais visitado e é acessível para aproximadamente 90% da população (KATANGWE et al., 2020).

Ainda é importante ressaltar sobre o papel da atenção primária à saúde como ordenadora do cuidado, uma vez que a prevenção de doenças é primordial para a garantia de uma melhor saúde e, inclusive, para a diminuição do uso de tecnologias secundárias e terciárias que são notadamente mais caras (MARTINS; VAN MIL; COSTA, 2015). Como elementos essenciais à atenção primária, as farmácias comunitárias no Brasil, sejam elas das esferas municipais ou estaduais, também possuem os princípios de acesso e de equidade válidos para este setor de saúde (CORRER; PONTAROLO; RIBEIRO, 2013).

Sobre os desafios de gestão enfrentados por farmacêuticos nas farmácias comunitárias que afetam seu entusiasmo pela profissão e as capacidades de extensão dos serviços profissionais, segundo com Kho et al. (2017), ainda há uma exposição aos fatores econômicos e à concorrência do mercado local. Desta forma, para que esses desafios sejam resolvidos, há necessidade de modificações nos sistemas de saúde de forma geral, principalmente no que diz respeito às mudanças de paradigma entre os legisladores e o público para que percebam as farmácias comunitárias, principalmente da área privada, como empresas de serviços profissionais de saúde, em vez de entidades comerciais convencionais.

Segundo Dias (2011), apesar do termo 'gestão' ser novo (com a força que possui), ele é usado para que haja utilização de todos os conhecimentos necessários para, por meio de pessoas, atingir os objetivos de uma organização de forma eficiente e eficaz. Para Carvalho (2013), as farmácias comunitárias se enquadram nestes aspectos, uma vez que, no contexto de crise, com sucessivas alterações do mercado e legislações cada vez mais exigentes, várias empresas e órgãos públicos precisam otimizar custos e eliminar desperdícios, e, na gestão de farmácias, para além de outros aspectos, a gestão de recursos humanos e de recursos materiais se faz necessária.

Considerando que a gestão de farmácias comunitárias está ligada diretamente ao serviço prestado por estes estabelecimentos à saúde dos pacientes que as utilizam, faz-se necessário avaliar a produção científica internacional sobre o tema, como forma de compreender o papel que estas farmácias assumem diante da saúde da sociedade. Assim sendo, este artigo busca responder a seguinte pergunta de pesquisa: quais as principais características da literatura internacional que discutem o papel da gestão de farmácias comunitárias?

Para responder à pergunta de pesquisa, estabeleceu-se como objetivo deste trabalho identificar as características das publicações internacionais relacionadas ao tema 'Gestão de Farmácias Comunitárias'. Mariano e Rocha (2017) referem que a exploração de uma literatura relevante para determinada área de estudo é essencial para o início de uma pesquisa, além de auxiliar o pesquisador no encontro de métodos e trabalhos homogêneos.

Com a finalidade de se alcançar o objetivo da presente pesquisa, buscou-se (i) selecionar um conjunto de artigos para compor o Portfólio Bibliográfico (PB) para a

temática proposta e (ii) identificar os destaques do PB para as variáveis autores, artigos, periódicos, palavras-chave, rede de coautorias e países.

A metodologia utilizada para este propósito foi a *Knowledge Development Process – Constructivist (Proknow-C)*, para seleção de artigos relevantes e identificação das características dessas publicações que pudessem contribuir cientificamente para essa temática (ENSSLIN et al., 2014). Sua escolha deu-se em função de o instrumento assegurar a seleção de um PB, por meio de um processo estruturado, transparente e sistemático, além de possibilitar uma análise dos dados, permitindo reflexão e pensamento crítico (ENSSLIN et al., 2014).

Entende-se que esta pesquisa se justifica pela importância do tema, considerando a diversidade de atribuições na gestão de farmácias comunitárias para a saúde das populações alvo. A pesquisa, traz possibilidades de conhecimento sobre as características das publicações sobre o tema em uma abordagem construtivista, o que também imprime originalidade à mesma.

Inicialmente, é apresentada esta primeira seção de caráter introdutório acerca do tema de pesquisa. Na sequência, a seção 2 trará a fundamentação teórica. Na seção 3 será discutida a metodologia aplicada no estudo em termos do enquadramento metodológico da pesquisa e dos procedimentos utilizados. Posteriormente, evidenciam-se as etapas para a obtenção do portfólio bibliográfico e procede-se à análise bibliométrica, bem como à exploração dos resultados da pesquisa, encerrando com as considerações finais.

2. Referencial Teórico

As farmácias comunitárias, que possuem uma capacidade de prestar serviços à comunidade, aparecem como dispositivos estrategicamente relevantes quando o pensamento é a promoção da saúde (LINDSEY et al., 2017). Nesse contexto, o profissional farmacêutico tem se destacado no contexto da farmácia comunitária, pois sua atuação pode melhorar resultados clínicos dos pacientes, diminuindo a utilização de outros serviços de saúde, como visitas à clínicas gerais e redução da procura às especialidades de média e alta complexidade (PANDE et al., 2013).

Segundo Lindsey et al. (2017), os farmacêuticos comunitários são considerados provedores de cuidados primários de saúde de fácil acesso, pois estão disponíveis sem hora marcada, inclusive nos períodos noturnos e nos finais de semana, fatores estes que podem impactar nas desigualdades em saúde já que conseguem alcançar aqueles que mais precisam. Diferentes profissionais na área da saúde também reconhecem o papel dos farmacêuticos comunitários na aplicação de atividades de atenção farmacêutica e promoção da saúde, com benefícios claramente demonstrados para os pacientes com diabetes e hipertensão, por exemplo (ASAYUT et al., 2018).

Rodgers et al. (2016) referem que mesmo diante do conhecimento sobre os serviços prestados pelas farmácias comunitárias, ainda existem muitas pessoas que preferem discutir seus problemas com outros profissionais, principalmente médicos. Então, para que haja uma melhora na percepção do serviço farmacêutico, é necessária uma conscientização da comunidade sobre o que ela considera aceitável e desejável, especialmente de quem pode se beneficiar dos serviços (RODGERS et al., 2016). Um longo trabalho ainda é necessário para se determinar quais atividades são eficazes, e desta forma, encorajar a aceitação geral dos serviços prestados pelas farmácias comunitárias, inclusive para entender como melhor atingir populações específicas (TAYLOR; KRSKA; MACKRIDGE, 2012).

Para Kjos et al. (2016), na medida em que o cuidado farmacêutico se torna inerentemente a um sistema global, é imprescindível que os formuladores de políticas entendam as complexidades envolvidas nos diferentes tipos de sistemas de saúde. Além disso, como os sistemas de saúde são intrinsecamente diferentes no que diz respeito ao envolvimento dos governos e, além disso, são frequentemente avaliados por seus resultados, é útil conhecer as restrições regulatórias que podem atingir tais sistemas limitando o acesso aos medicamentos e a outros produtos farmacêuticos no mundo (KJOS et al., 2016).

A assistência farmacêutica exige o cuidado tanto com o produto quanto com o paciente, portanto, o farmacêutico na farmácia comunitária precisa se tornar cada vez mais parte de uma equipe de profissionais de saúde. Assim, uma boa comunicação e cooperação entre as partes interessadas (decisores políticos, prestadores de cuidados de saúde e pacientes) são elementares para o alcance do sucesso (MOLTÓ-PUIGMARTÍ et al., 2018). Ainda segundo Moltó-Puigmartí et al. (2018), a escolha dos pacientes em se vincular a uma farmácia e a probabilidade de mudança para um outro estabelecimento farmacêutico pode ser influenciada por parâmetros de qualidade da farmácia comunitária, quando publicamente disponíveis, e depende de preferências individuais, localização geográfica e a disponibilidade de farmácias na área.

Em geral, em países europeus, por exemplo, todos os cidadãos têm acesso à cuidados de saúde, fazendo com que as características gerais das farmácias comunitárias sejam bastante homogêneas, em especial, no que se refere aos produtos disponíveis e até mesmo em relação às regulamentações vigentes (MARTINS; VAN MIL; DA COSTA, 2015). Já no Brasil, conforme Gerlack et al. (2017), a gestão dos serviços farmacêuticos possui amparo em um marco legal, sendo que o quadro político deve orientar e contribuir para melhorar os serviços farmacêuticos em atenção primária à saúde do Sistema Único de Saúde. No entanto, há um descompasso entre as metas estabelecidas por essas diretrizes e o que de fato acontece.

Mesmo com as mais diferentes políticas implantadas ao redor do mundo, o acesso aos medicamentos continua sendo um desafio, e no Brasil, em especial, ainda há muito comprometimento devido a baixa disponibilidade de medicamentos essenciais nas unidades públicas de saúde, mostrando que a distribuição não ocorre de forma universal, igual e decisiva para a população (ÁLVARES et al., 2017).

Para Hasan et al. (2013), uma estratégia que pode ser utilizada para identificar a percepção dos pacientes quanto aos serviços prestados nas farmácias comunitárias é a realização de pesquisas de avaliação. Ainda, a partir dos dados obtidos, características físicas como área de espera e áreas privativas da farmácia podem ser mensurados a fim de melhor entender a satisfação do paciente, bem como auxiliar em projetos e entrega de melhores serviços, com a consequente melhora da qualidade do atendimento.

Segundo Kho et al. (2017), a necessidade de se fazer gestão orientada somente para o negócio continua sendo uma preocupação para os farmacêuticos comunitários, pois inibe a formação e operacionalização de estratégias para melhorar ainda mais a prestação dos serviços. Por conseguinte, segundo os mesmos autores, deve haver um equilíbrio entre o negócio e as demandas dos pacientes com este serviço de saúde, o que pode, inclusive, levar à diminuição das angústias éticas que surgem quando há busca por obtenção de vantagens competitivas.

Desse modo, considerando que a efetiva gestão de farmácias comunitárias é uma condição necessária à promoção e prevenção na saúde pública, este estudo, por

meio dos procedimentos metodológicos descritos a seguir, mapeia e analisa variáveis das publicações internacionais voltadas à temática.

3. Metodologia

A presente seção apresenta: (i) delineamento metodológico; (ii) instrumento de intervenção; (iii) procedimentos para seleção do portfólio bibliográfico; e (iv) procedimentos para a análise bibliométrica e resultados encontrados.

3.1. Delineamento metodológico

Esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, descritiva e de natureza mista (qualitativa e quantitativa). Enquanto pesquisa exploratória procura fundamentar o pesquisador com conhecimentos referentes à temática ao gerar informações sobre o objeto de estudo; seu caráter descritivo caracteriza-se no ato de se analisar, registrar e descrever a bibliografia selecionada (RICHARDSON, 2017). Para tal, a coleta de dados foi feita por meio da busca de artigos científicos nas seguintes bases internacionais - *Scopus* e *Web of Science* - selecionadas pela contemplação do tema, magnitude dos seus acervos e representatividade.

De acordo com Yin (2016), a pesquisa, no que se refere à abordagem do problema, é qualitativa, pois ao coletar os dados realiza-se a apreciação quanto à permanência dos artigos no portfólio bibliográfico, a depender das escolhas realizadas pelos pesquisadores. Ou seja, as perspectivas dos pesquisadores são levadas em consideração na escolha das delimitações conforme sua necessidade. Ainda, secundariamente, a abordagem quantitativa foi adotada para a análise de destaques no que se refere aos autores, artigos, periódicos, palavras-chave, rede de coautorias e países.

3.2. Instrumento de Intervenção

Como forma de proporcionar aos autores o alcance dos objetivos e delimitações postas à seleção de portfólio bibliográfico e análise bibliométrica de forma estruturada e gradual, o instrumento de intervenção utilizado nesta pesquisa foi o *Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C)*, do Laboratório de Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista (LabMCDA-C), da Universidade Federal de Santa Catarina (DUTRA et al., 2015; LINHARES et al., 2019; LUZ et al., 2016).

O *Proknow-C*, de acordo com Dutra et al. (2015), ajuda o pesquisador no entendimento e estabelecimento das fronteiras do conhecimento para o seu tema, desenvolvendo condições para que ele conheça e faça uma reflexão sobre o que foi publicado e o tratamento dispensado pela comunidade científica. Verifica-se assim, que o processo determinado pela ferramenta *Proknow-C* possibilita selecionar, por meio de filtros, materiais da literatura específica que atendam ao reconhecimento científico necessário para o desenvolvimento de temáticas de estudo.

Em síntese, o *ProKnow-C* visa atender aos seguintes propósitos: (i) auxiliar o pesquisador a entender e estabelecer as fronteiras do conhecimento para o tema; (ii) evidenciar as áreas de conhecimento que explicam o tema, segundo a perspectiva adotada; (iii) conhecer as bases de pesquisa onde são publicados os artigos para o tema; (iv) consorciar as palavras-chave com as utilizadas na literatura para representar o tema; (v) identificar o Portfólio Bibliográfico bruto para suas delimitações; (vi) identificar o Portfólio Bibliográfico para os filtros propostos pelo *ProKnow-C* (redundância, alinhamento quanto ao título, resumo e artigo integral); (vii)

criar condições para que o pesquisador conheça e reflita sobre o que foi publicado sobre o tema e o tratamento dispensado pela comunidade científica; (viii) evidenciar ao pesquisador, para a visão de mundo estabelecida, os *gaps* (lacunas de conhecimento em relação à fronteira de conhecimento para cada uma das dimensões (lentes) que explicam a visão adotada; (ix) evidenciar as alternativas de ação para futuras pesquisas; (x) sintetizar e evidenciar visualmente aspectos relevantes identificados no PB; e (xi) gerar subsídios para o pesquisador justificar a relevância, ineditismo e originalidade de seus estudos (ENSSLIN et al., 2015; ENSSLIN et al., 2020).

Ainda, segundo Dutra et al. (2015), o processo está estruturado em quatro etapas distintas: (i) seleção de portfólio bibliográfico; (ii) bibliometria; (iii) análise sistêmica; e (iv) formulação de perguntas e objetivos de pesquisa. Salienta-se que os interesses e delimitações do pesquisador são levados em consideração, dando-lhe a capacidade de ajustar-se conforme suas necessidades. No estudo desenvolvido serão contempladas as fases de Seleção do Portfólio Bibliográfico e Bibliometria.

A tabela 1 contempla a aplicação do *Proknow-C*, que de forma sintetizada, delinea o processo de formação do Portfólio Bibliográfico (PB) Final, composto de artigos reconhecidos cientificamente alinhados e coerentes ao tema de pesquisa.

3.3. Seleção do Portfólio Bibliográfico

O *ProKnow-C* começa o processo de busca da literatura representativa de um tema pelo esclarecimento de qual é o tema. Um simples rótulo é bastante abrangente para representar o que o pesquisador tem em mente, por este motivo, o *ProKnow-C*, visando esclarecer, inclusive para o próprio pesquisador, qual é seu tema de pesquisa, questiona o mesmo a respeito de quais as áreas de conhecimento ele considera pertencentes para representar o assunto que se pretende buscar e conhecer o que está sendo pesquisado, denominando estas áreas de conhecimento como eixos de pesquisa.

Como cada uma destas áreas pode ser abrangente, com diversas dimensões, o *ProKnow-C* solicita ao pesquisador que identifique as palavras-chaves que melhor representam cada área de conhecimento (eixo) e que teste sua aderência ao conteúdo como percebido. Este procedimento traz como consequência que cada tema seja único, uma vez que foi delimitado segundo o entendimento dado pelo pesquisador.

Para assegurar que os eixos e suas palavras-chave representem a percepção do pesquisador, um teste de aderência é realizado no início do processo de busca. Este teste consiste em identificar alguns artigos do portfólio bruto e verificar o alinhamento destas palavras e seu conteúdo, com o pretendido pelo pesquisador. Caso não exista alinhamento, ajustes são realizados por meio de simples adições ou eliminações de palavras-chave ou, até mesmo, com o acréscimo de um novo eixo (área de conhecimento), se repetindo até que a aderência seja alcançada.

O reconhecimento científico também é mensurado, e, para fins desta pesquisa, foi medido através do número de citações encontrado para o artigo, utilizando a base do *Google Scholar*. Dos 105 artigos alinhados pela leitura do título, 36 destes representam 93,5% do total de citações de todos os artigos, ou seja, um grau de reconhecimento bastante alto.

Outra etapa da seleção do PB é chamada de teste de representatividade, que possui como responsabilidade resgatar possíveis artigos relevantes que porventura foram descartados em processos anteriores, por meio da análise das referências dos artigos PB primário. Este resgate permite realizar a composição de um Portfólio Bibliográfico Final constituído dos artigos considerados mais relevantes na área de

conhecimento relativa ao tema de pesquisa, alinhados com a percepção dos pesquisadores, conforme as delimitações estabelecidas por estes para realização da pesquisa. Nesta etapa, mais 3 artigos de relevância foram encontrados para composição do PB Final.

A busca de artigos científicos nas bases de dados, o período e os filtros utilizados, os eixos e as palavras-chave, o comando de busca e o número de artigos encontrados ao longo das etapas de seleção do PB estão ilustrados na Tabela 1.

Tabela 1 – Seleção de Portfólio Bibliográfico.

| SELEÇÃO DO PORTFÓLIO BIBLIOGRÁFICO | | |
|---|--|------------------------------|
| Período da Pesquisa: 26/03/2022 a 08/04/2022 | | |
| Tema: Gestão de Farmácias Comunitárias | | |
| DEFINIÇÃO DOS EIXOS E PALAVRAS-CHAVE | | |
| 1. Gestão/Desempenho | 2. Farmácia/Medicamento | 3. Governo |
| <i>Management Performance Appraisal Evaluation Assessment Measurement</i> | <i>Medicine Delivery Medicine Supply Medicine Distribution Drug supply Pharmac* system Pharmac* service Medication delivery Medication supply Community pharmacy</i> | <i>Public Government</i> |
| BASES DE DADOS CONSULTADAS | | |
| <i>Web of Science e Scopus</i> | | |
| COMANDO DE BUSCA | | |
| <i>(Performance OR Management OR Appraisal OR Evaluation OR Assessment OR Measurement) AND (Medicine Delivery OR Medicine Supply OR Medicine Distribution OR Drug supply OR Pharmac* system OR Pharmac* service OR Medication delivery OR Medication supply OR Community pharmacy) AND (Public OR Government)</i> | | |
| FILTROS (LIMITANTES) | | |
| Publicações no idioma inglês, somente artigos e artigos de revisão, com limite temporal estabelecido entre os anos de 2012 e 2022. | | |
| FILTRAGENS DOS ARTIGOS | | |
| Banco de Artigos Brutos | 1.793 artigos | |
| | <i>Web of Science:</i> 219 artigos | <i>Scopus:</i> 1.574 artigos |
| TESTE DE ADERÊNCIA – PALAVRAS-CHAVE | | |
| Artigos não duplicados | 1.655 artigos | |
| Artigos alinhados pela leitura do título | 105 artigos | |
| Artigos com grau de reconhecimento (93,5%) | 36 artigos | |
| Artigos alinhados pela leitura do resumo | 27 artigos | |
| Nº de autores dos artigos alinhados pela leitura do resumo | 148 autores | |
| Nº de referências do total de artigos do PBP | 895 referências | |
| Banco de Artigos do Portfólio Bibliográfico Primário (PBP) | 27 artigos | |
| Artigos que subiram para compor o PB após análise da representatividade | 3 artigos | |
| Nº de autores dos artigos inseridos após teste de representatividade | 15 autores | |
| Nº de referências dos artigos inseridos após teste de representatividade | 81 referências | |
| RESULTADOS | | |
| Soma do Nº de Autores (PBP + Teste de Representatividade) | 163 autores | |
| Soma do Nº de Referências (PBP + Teste de Representatividade) | 976 referências | |

| | |
|--|-------------------------------|
| Soma de Artigos do PBP + Artigos do Teste de representatividade das referências | 30 artigos no PB Final |
|--|-------------------------------|

Fonte: Elaborada pelos autores, 2022.

A próxima fase desenvolvida pelo *Proknow-C* é chamada de Análise Bibliométrica. Nela o “processo de evidencição quantitativa dos dados estatísticos de um conjunto definido de artigos científicos de um dado assunto é realizado por uma contagem de documentos” (ENSSLIN et al., 2014).

Para o estudo dos dados contidos nos artigos do PB e suas respectivas referências, a análise bibliométrica evidenciou variáveis básicas e variáveis avançadas de destaque, demonstradas na Tabela 2. A Análise Bibliométrica das referências do PB é considerada para fins de confrontação das informações, ampliando-se o horizonte de evidencição (ENSSLIN et al., 2014). As variáveis básicas decorrem da comparação do PB Primário com as Referências dos artigos e as variáveis avançadas da análise do PB Final.

Tabela 2 – Variáveis Básicas e Avançadas consideradas na Análise Bibliométrica.

| Descrição | Variáveis Básicas | | | | Variáveis Avançadas | |
|---|-------------------|---------|------------|----------------|---------------------|--------|
| | Autores | Artigos | Periódicos | Palavras-chave | Redes de Coautoria | Países |
| Artigos do PB Primário e Referências | X | X | X | | | |
| Artigos do PB Final | | | | X | X | X |

Fonte: Elaborada pelos autores, 2022.

Ressalta-se que duas pesquisas com interesse no mesmo assunto podem gerar portfólios bibliográficos diferentes devido à participação ativa dos pesquisadores e, conseqüentemente, a presença da subjetividade dos mesmos, justificando-se pelo fato de haver distintas delimitações e motivações utilizadas pelos pesquisadores (DUTRA et al., 2015).

A tabela 3 apresenta a composição do PB final selecionado.

Tabela 3 – Composição do Portfólio Bibliográfico selecionado.

| ARTIGOS DO PB FINAL | |
|---------------------|--|
| 01 | The effect of pharmacist-provided non-dispensing services on patient outcomes, health service utilisation and costs in low- and middle-income countries |
| 02 | Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool |
| 03 | The organizational framework of community pharmacies in Europe |
| 04 | Adherence clubs and decentralized medication delivery to support patient retention and sustained viral suppression in care: Results from a cluster-randomized evaluation of differentiated ART delivery models in South Africa |
| 05 | A community pharmacy-based cardiovascular screening service: Views of service users and the public |
| 06 | Comparison of pharmacist and public views and experiences of community pharmacy medicines-related services in England |
| 07 | Availability of essential medicines in primary health care of the Brazilian Unified Health System |
| 08 | Changes to supervision in community pharmacy: Pharmacist and pharmacy support staff views |
| 09 | The future of health-system pharmacy: Opportunities and challenges in practice model change |
| 10 | Access to medicines by patients of the primary health care in the Brazilian Unified Health System |
| 11 | Increasing transparency and accountability in national pharmaceutical systems |
| 12 | Improving access to medicines through centralised dispensing in the public sector: A case study of the Chronic Dispensing Unit in the Western Cape Province, South Africa |

| | |
|----|--|
| 13 | Helpful advice and hidden expertise: Pharmacy users' experiences of community pharmacy accessibility |
| 14 | Patients' perceived value of pharmacy quality measures: A mixed-methods study |
| 15 | The effects of medicines availability and stock-outs on household's utilization of healthcare services in Dodoma region, Tanzania |
| 16 | Factors affecting the delivery of community pharmacist-led medication reviews: evidence from the MedsCheck annual service in Ontario |
| 17 | A model for drug dispensing service based on the care process in the Brazilian health system |
| 18 | A logic model for pharmaceutical care |
| 19 | Logistics management information system performance for program drugs in public health facilities of East Wollega Zone, Oromia regional state, Ethiopia |
| 20 | A drug procurement, storage and distribution model in public hospitals in a developing country |
| 21 | Medicine dispensing service in primary health care of SUS |
| 22 | Outcomes, costs and stakeholders' perspectives associated with the incorporation of community pharmacy services into the National Health Insurance System in Thailand: a systematic review |
| 23 | Management of pharmaceutical services in the Brazilian primary health care |
| 24 | Workforce in the pharmaceutical services of the primary health care of SUS, Brazil |
| 25 | Patient access to medicines in two countries with similar health systems and differing medicines policies: Implications from a comprehensive literature review |
| 26 | Model for the evaluation of drug-dispensing services in primary health care |
| 27 | Catastrophic expenditure on medicines in Brazil |
| 28 | Adesão à terapêutica medicamentosa: elementos para a discussão de conceitos e pressupostos adotados na literatura. |
| 29 | Patients' experiences of a community pharmacy-led medicines management service. |
| 30 | Challenges in the management of community pharmacies in Malaysia |

Fonte: Elaborada pelos autores, 2022.

4. Resultados

4.1. Análise Bibliométrica

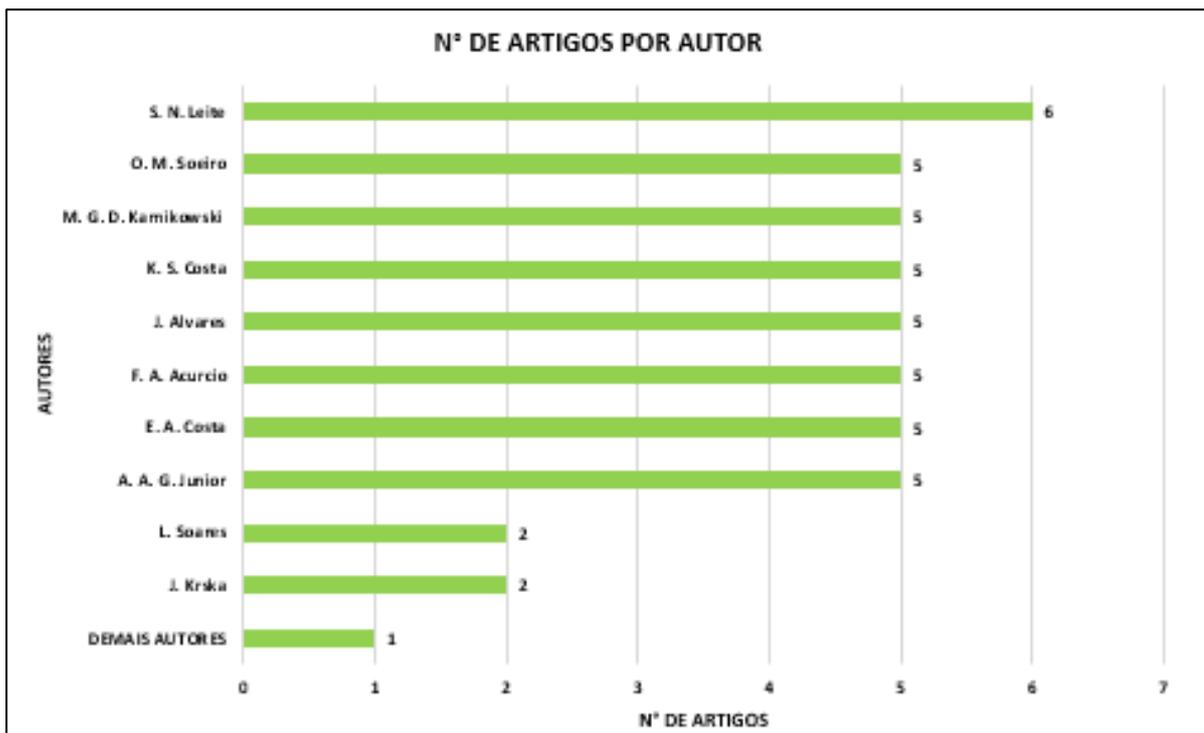
Após a identificação dos artigos que compõem o PB Final e com o objetivo de avaliar as informações dos artigos, a análise bibliométrica foi realizada (AFONSO et al., 2011) por meio da contagem de ocorrências. Os dados utilizados na bibliometria são oriundos dos 30 artigos do Portfólio Bibliográfico e respectivas referências, selecionados na etapa anterior do processo estruturado.

As análises e procedimentos bibliométricos aplicados neste estudo buscam evidenciar no PB: a) os autores mais representativos; b) os artigos relevantes; c) os periódicos com destaque na divulgação da temática pesquisada; d) as palavras-chave dos artigos mais utilizados, e) as redes de coautorias e f) os países de realização das pesquisas. As quatro primeiras variáveis são denominadas básicas e as três últimas variáveis são chamadas de avançadas.

4.2. Variáveis Básicas

Na primeira variável analisada, que se refere aos autores mais representativos dos artigos do PB Primário, foram identificadas o total de ocorrências dos 148 autores que compuseram os artigos. Silvana Nair Leite é a autora considerada destaque por contribuir com a publicação de seis artigos contemplados no PB Primário e um artigo nas referências desse portfólio, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1 – Autores de destaque no PB Primário

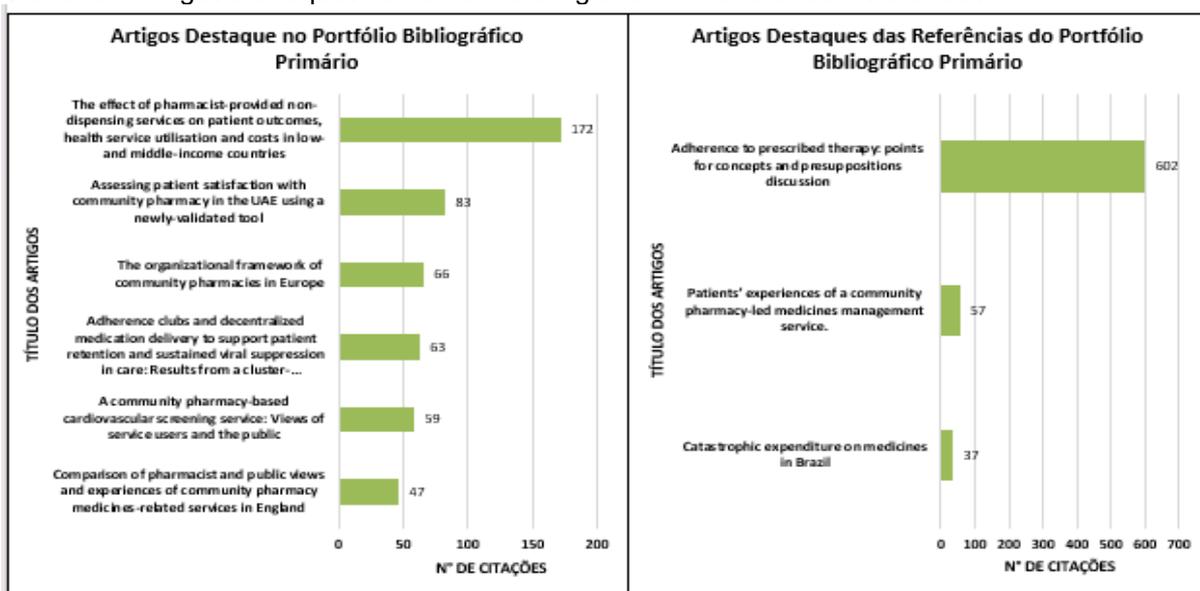


Fonte: Elaborado pelos autores como resultado da pesquisa, 2022.

Silvana Nair Leite é farmacêutica, doutora em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo com pós-doutorado na *Division of Pharmacy Policy and Practice da University of Nottingham* (Inglaterra). Atualmente é professora e pesquisadora da Universidade Federal de Santa Catarina e orientadora nos PPG Ciências Farmacêuticas da Universidade de Brasília e do PPG em Farmácia da UFSC. Coordenadora do Programa de Pós-graduação em Assistência Farmacêutica Associação de IES. Membro do Grupo de Pesquisa em Políticas e Serviços Farmacêuticos, coordenadora geral da Escola Nacional dos Farmacêuticos, dirigente da Federação Nacional dos Farmacêuticos (FENAFAR). Editora Associada da *Pharmacy Education Journal*. Membro do *Workforce Development Hub Leads* e do *Academic Institutional Membership (AIM) Advisory Group da Federação Internacional de Farmaceuticos (FIP)*. Membro do *American Accreditation Council for Pharmacy Education - ACPEs International Services Program Advisory Group*. E membro titular da Comissão Intersectorial de Recursos Humanos e Relações de Trabalho do Conselho Nacional de Saúde - Ministério da Saúde.

Além da doutora Silvana, outros 8 autores se destacaram por possuir cinco artigos no PB. Esse grupo de autores, por diversas vezes, realiza as publicações juntos, e estão bem voltados às discussões sobre Assistência Farmacêutica no Brasil. Quanto aos artigos de destaque do PB Primário e das Referências, levando-se em consideração o reconhecimento científico, o Gráfico 2 apresenta os resultados obtidos. Para tal, considerou-se o número de citações dos artigos do Portfólio Bibliográfico e respectivas Referências no *Google Scholar* no dia 16/07/2022.

Gráfico 2 – Artigos Destaques do Portfólio Bibliográfico Primário e das Referências.



Fonte: Elaborado pelos autores como resultado da pesquisa, 2022.

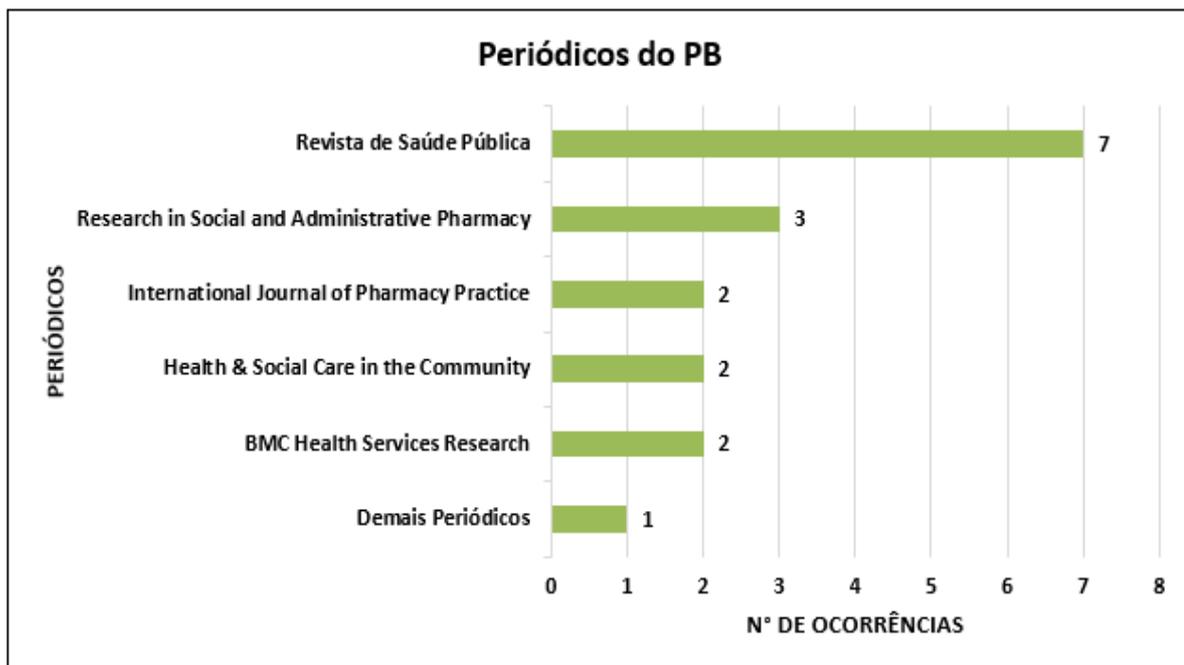
No que tange aos artigos do PB Primário, o trabalho que possui o maior número de citações foi elaborado pelos autores R. M. Rodgers, S. M. Gammie, R. L. Loo, S. A. Corlett e J. Krska (2013), intitulado *The effect of pharmacist-provided non-dispensing services on patient outcomes, health service utilisation and costs in low- and middle-income countries*. A consideração sobre a data de publicação do artigo é importante, visto que artigos mais recentes podem não possuir citações mesmo sendo de grande relevância para a temática estudada.

Em relação aos artigos das Referências do PB Primário, o de maior destaque é o *Adherence to prescribed therapy: points for concepts and presuppositions discussion*, de Leite e Vasconcellos (2003). Salienta-se que o artigo de destaque das Referências do Portfólio Bibliográfico Primário foi incorporado ao conjunto de trabalhos relevantes da pesquisa (PB Final).

Na análise bibliométrica do Portfólio Bibliográfico buscou-se saber quais periódicos publicaram mais artigos internacionais da área foco desse estudo. Os artigos do PB selecionados foram publicados em 18 periódicos científicos. O critério utilizado para a identificação dos periódicos científicos mais relevantes foi a frequência do periódico no PB.

O Gráfico 3 demonstra os resultados da frequência de artigos do PB publicados por periódico. Os periódicos com mais artigos publicados foram a Revista de Saúde Pública com 7 artigos (representando 24% dos artigos publicados); o periódico *Research in Social and Administrative Pharmacy* com 3 artigos e os periódicos *BMC Health Services Research*; *Health & Social Care in the Community* e *International Journal of Pharmacy Practice*, todos estes últimos com 2 artigos publicados. Os demais 14 periódicos obtiveram a frequência de 1 publicação.

Gráfico 3 – Frequência dos periódicos no PB



Fonte: Elaborado pelos autores como resultado da pesquisa, 2022.

A partir das informações do Gráfico 3, constata-se que o principal periódico a publicar os artigos internacionais da área de estudo é a ‘Revista de Saúde Pública’. O gráfico contempla seis artigos publicados do PB Primário e um artigo publicado das Referências. A ‘Revista de Saúde Pública’ tem por finalidade publicar contribuições científicas originais sobre temas relevantes para a saúde pública em geral. Iniciada em 1967, pela Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, a Revista de Saúde Pública comemorou, em 2016, cinquenta anos de publicação ininterrupta dedicados ao campo da saúde pública.

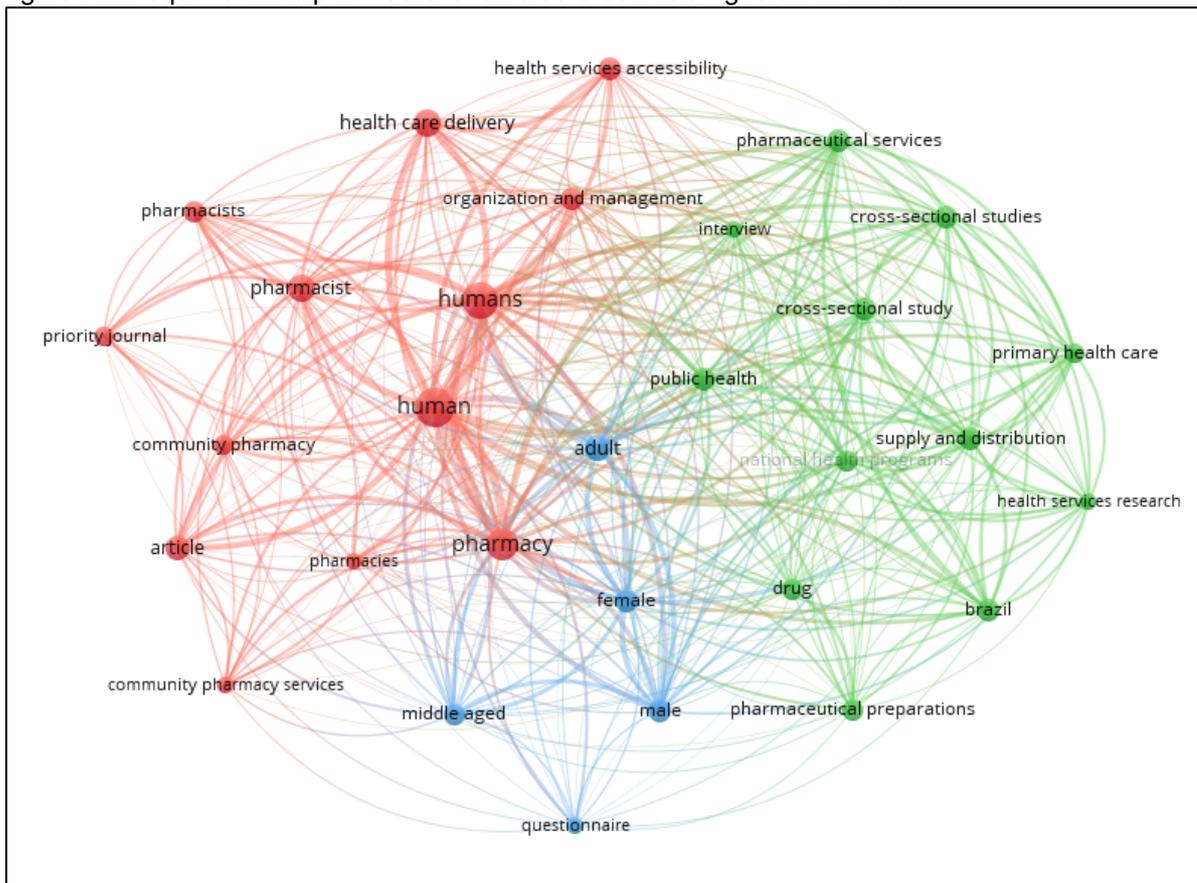
Nesse tempo, a Revista expandiu, aperfeiçoou-se e modernizou-se, reafirmando seu compromisso com a saúde da população brasileira. É referência para a saúde pública, alcançando projeção nacional e internacional e sendo publicada nos idiomas português e inglês. Está indexada nas principais bases bibliográficas, como *PubMed Central (PMC)*, *PubMed/Medline*, *Web of Science*, *Scopus*, *Lilacs*, dentre outras. De 1967 a 2015 foram publicados mais de 4.000 artigos – todos disponíveis pela plataforma online SciELO. Mais recentemente, a Revista de Saúde Pública adotou o uso das mídias sociais como ferramentas eficazes na disseminação de conhecimento científico. Criou, em 2015, seu perfil no Facebook, Twitter e LinkedIn, adotando abordagem mais simples e direta para o entendimento do público em geral, e espera assim, aumentar o impacto da ciência em saúde pública no cotidiano da população.

Além da Revista de Saúde Pública, o periódico ‘*Research in Social and Administrative Pharmacy*’ também tem destaque pois publicou 3 artigos constantes no PB Primário. Esse periódico é da Califórnia, EUA, e apresenta relatórios científicos originais, artigos de revisão abrangentes, modelos propostos e comentários provocativos nas ciências farmacêuticas sociais e administrativas. Os tópicos de interesse incluem avaliação de resultados de medicamentos programas ou serviços; farmacoepidemiologia; adesão medicamentosa; política de uso de medicamentos; avaliação de paradigmas educacionais que possam impactar a prática

e/ou comportamento do paciente; e outros temas relacionados à saúde pública no contexto da farmácia ou uso de medicamentos.

Já na análise de frequência das palavras-chave dos autores dos artigos participantes do PB Final encontram-se as expressões mais significativas e seus entrelaçamentos. Somaram-se 383 palavras-chave em todos os artigos estudados. Para a construção da Figura 1 utilizou-se o software Visualization of Similarities Viewer (VOSviewer), desenvolvido por Van Eck e Waltman, cuja função é a análise e visualização bibliométrica.

Figura 1 - Frequência das palavras-chave de autores dos artigos do PB Final.



Fonte: Elaborada pelos autores como resultado da pesquisa, 2022.

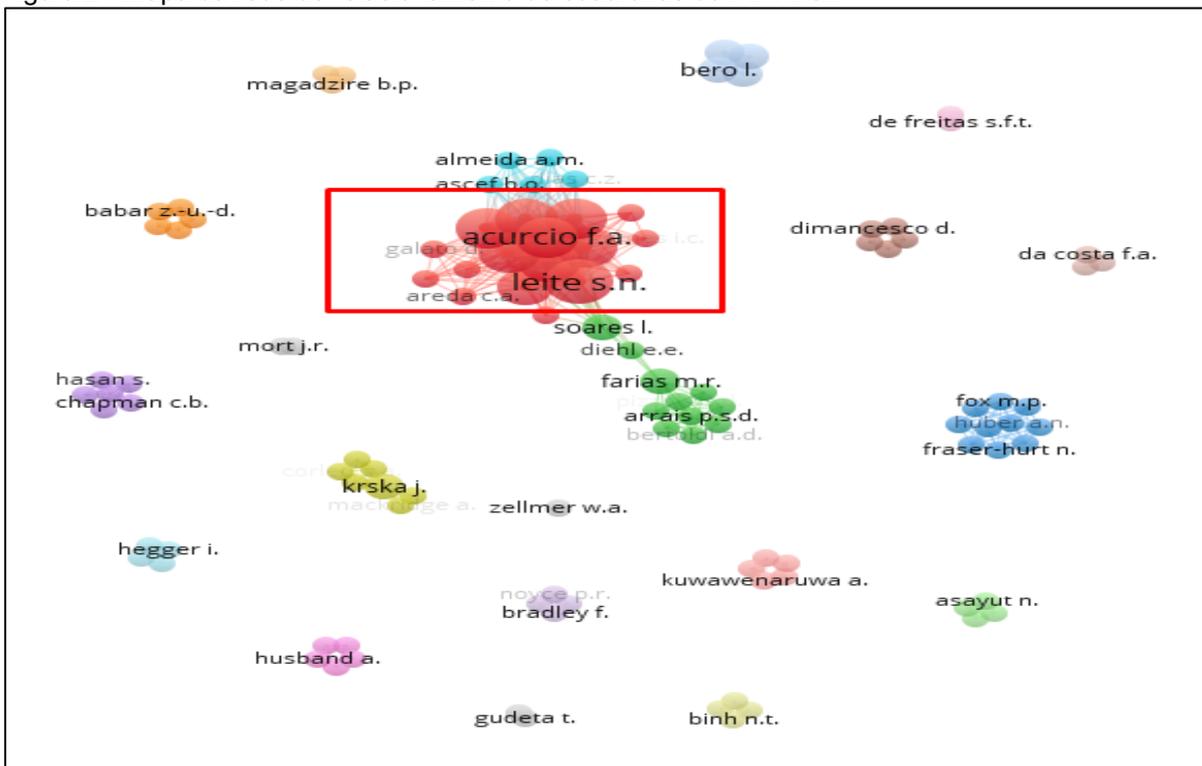
A partir da análise dos resultados, as palavras-chave definidas com base nos eixos desta pesquisa figuram entre as mais citadas do PB Final. Tal fato corrobora a aderência das palavras em relação ao tema da pesquisa, utilizadas para o início do processo de busca do referido estudo.

Quanto às palavras-chave com mais incidência na pesquisa, *pharmacy* possui 16 ocorrências, *pharmacist* e *health care delivery* com 12 e *adult* com 11 ocorrências, sendo, portanto, as que mais se repetem. Essas palavras são relativas ao segundo eixo definido para pesquisa que corresponde aos termos vinculados: medicamento e farmácia. A imagem também identifica os relacionamentos das expressões por clusters, esclarecendo-se as proximidades dos termos, bem como, a ligação entre os conceitos e ideias.

4.3. Variáveis Avançadas

Em relação às variáveis avançadas, um critério analisado com relação ao PB Final foi a rede de coautoria, identificando assim, como os pesquisadores se relacionam de acordo com a quantidade de estudos que realizaram e publicaram conjuntamente. Verificou-se a colaboração entre os autores, considerando aqueles pertencentes aos artigos do PB Final.

Figura 2 - Mapa da rede de relacionamento de coautorias do PB Final.

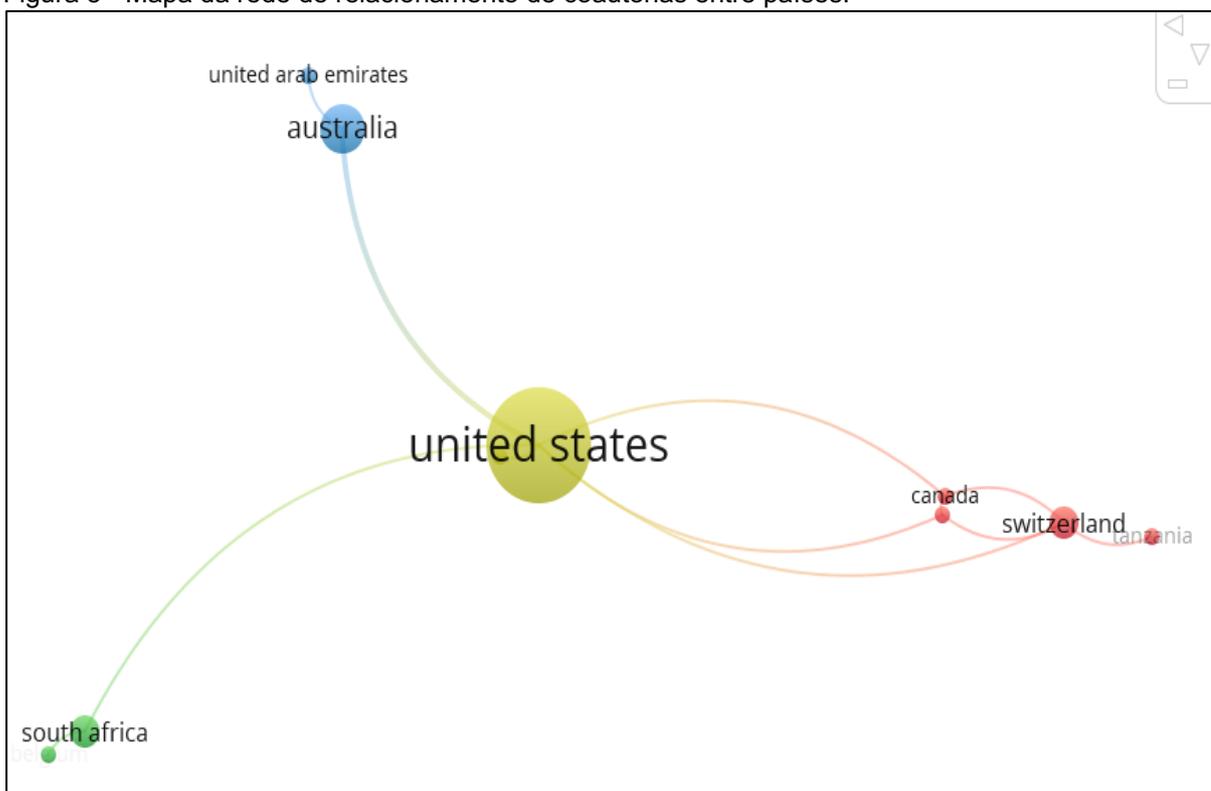


Fonte: Elaborada pelos autores como resultado da pesquisa, 2022.

Tal análise demonstra que dos 21 clusters, dezoito representam autores que trabalham individualmente. Os 3 clusters restantes apresentam a tendência de publicarem em pequenos grupos de autores, com exceção do cluster 1, destacado na Figura 2, que apresenta um conjunto de dez autores que publicam em redes maiores de coautorias.

Outra análise gerada com relação às redes de coautoria refere-se aos países, demonstrando como se relacionam de acordo com a quantidade de estudos publicados. Verifica-se, na figura 3, a ocorrência de 17 países, distribuídos em quatro clusters de colaboração da pesquisa.

Figura 3 - Mapa da rede de relacionamento de coautorias entre países.



Fonte: Elaborada pelos autores como resultado da pesquisa, 2022.

Os Estados Unidos destacam-se com relação aos países que mais realizam parcerias para estudos na área. Apresenta maior número de conexões com Austrália, Canadá, África do Sul e Suíça.

Após a busca pelos artigos nas bases informadas a partir da definição das palavras-chave de cada eixo de pesquisa, percebeu-se uma lacuna nas publicações científicas no que se refere à não evidência de artigos relacionados ao tema que utilizassem a abordagem construtivista.

5. Considerações Finais

Esta pesquisa buscou conduzir um mapeamento na literatura internacional sobre a gestão de farmácias comunitárias. Para tanto, foram encontrados, a priori, 1793 artigos científicos em duas bases de dados previamente selecionadas. Depois da utilização de uma série de filtros sequenciais descritos no transcórre deste estudo, chegou-se a um Portfólio Bibliográfico (PB) final de 30 artigos científicos, alinhados ao tema de pesquisa.

O *Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C)* foi o instrumento de intervenção escolhido pelos pesquisadores para alcance do objetivo da presente pesquisa. Essa escolha ocorreu pelo fato de o método ser estruturado e permitir evidenciar o procedimento para construção de um PB alinhado ao tema que se deseja investigar. Outrossim, a disposição de gráficos e quadros inerentes ao método possibilitou explorar variáveis propostas de análise.

De acordo com o demonstrado no Gráfico 3, em relação aos periódicos com maior fator de impacto, a Revista de Saúde Pública se destacou frente aos demais por ter publicado 7 artigos constantes no portfólio bibliográfico final. Essa informação pode ser útil para auxiliar pesquisadores, a buscar materiais de embasamento científico nessa revista relevante e alinhada ao tema em questão.

Alguns autores com visibilidade sobre o tema também foram expostos no Gráfico 1 desta pesquisa. Dentre eles, ressalta-se a produção da pesquisadora Silvana Nair Leite, que contribuiu com a publicação de seis artigos contemplados no PB Primário e um artigo nas referências desse portfólio.

Ainda, esta pesquisa tinha como objetivo trazer a representação de um fragmento da literatura sobre o tema 'gestão de farmácias comunitárias', através do qual, por meio de leituras na íntegra dos artigos selecionados, se assegurasse a aderência do portfólio bibliográfico ao tema proposto. Ressalta-se que alguns dos estudos encontrados relacionados ao tema tiveram dificuldades de tratar dos três eixos de pesquisa (vide Tabela 1) concomitantemente, fato este que representa uma contribuição incremental deste presente estudo que se dedicou a examinar o fenômeno sob o âmbito dos três eixos propostos.

Como os artigos do PB possuem aderência ao tema proposto, sugere-se, para trabalhos futuros, que haja uma investigação do PB aqui apresentado, por intermédio de uma análise sistêmica/sistemática de literatura, para investigar de qual maneira ocorre a relação entre os eixos propostos e, desta forma, evidenciar os achados à comunidade científica. Outra sugestão seria a ampliação da pesquisa em outras bases de dados, incluindo as nacionais, visto que há diferenças entre os sistemas de saúde no mundo, e, por consequência, na gestão de farmácias comunitárias perante as sociedades.

Referências

AFONSO, Michele HF et al. Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? Aplicação do processo Proknow-C na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 5, n. 2, p. 47-62, 2011. Disponível em: <https://rgsa.emnuvens.com.br/rgsa/article/view/424>. Acesso em 02 de maio de 2023.

ÁLVARES, Juliana et al. Access to medicines by patients of the primary health care in the Brazilian Unified Health System. **Revista de Saúde Pública**, v. 51, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/8YvWPwQsXhhGRVrNqtPbfpJ/abstract/?lang=en>. Acesso em 02 de maio de 2023.

ASAYUT, Narong et al. Outcomes, costs and stakeholders' perspectives associated with the incorporation of community pharmacy services into the National Health Insurance System in Thailand: a systematic review. **International Journal of Pharmacy Practice**, v. 26, n. 1, p. 16-27, 2018. Disponível em: <https://academic.oup.com/ijpp/article/26/1/16/6099677> Acesso em: 02 maio 2023.

BRADLEY, Fay et al. Changes to supervision in community pharmacy: pharmacist and pharmacy support staff views. **Health & social care in the community**, v. 21, n. 6, p. 644-654, 2013. Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/hsc.12053?casa_token=473GoPHqBe cAAAAA:MMhSkIIDQIZ-D-osLa1_eGW-JUL0dp92JM_LmMwj0vDnyWC65fHCqw3mrr2zi9D65VyvYuTu1cV6Qm8 Acesso em: 02 maio 2023.

BRASIL, Constituição. República Federativa do. **Brasília, Senado Federal, Centro Gráfico**, 1988.

CARVALHO, Marta Sofia David da Silveira e. **A GESTÃO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA: METODOLOGIAS PARA OPTIMIZAR A RENTABILIDADE DA FARMÁCIA**. 2013. 55 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Farmácia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2013. Disponível em: <https://recil.ensinolusofona.pt/handle/10437/3274>. Acesso em: 01 maio 2023.

CORRER, Cassyano Januário; PONTAROLO, Roberto; RIBEIRO, Alyne Simon de Carvalho. A farmácia comunitária no Brasil. **A prática farmacêutica na farmácia comunitária**. Porto Alegre: Artmed, p. 3-26, 2013.

COSTA, Karen Sarmiento et al. Avaliação dos usuários sobre as farmácias públicas no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 3163-3174, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2020.v25n8/3163-3174/en/> Acesso em: 02 maio 2023.

DIAS, Emerson de Paulo. Conceitos de gestão e administração: uma revisão crítica. **REA-Revista Eletrônica de Administração**, v. 1, n. 1, 2011. Disponível em: <https://periodicos.unifacel.com.br/index.php/rea/article/view/160> Acesso em: 02 maio 2023.

DUTRA, Ademar et al. The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-01-2014-0015/full/html> Acesso em: 02 maio 2023.

ENSSLIN, Sandra Rolim et al. Processo de mapeamento das publicações científicas de um tema: portfólio bibliográfico e análise bibliométrica sobre avaliação de desempenho de cooperativas de produção agropecuária. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v. 52, p. 587-608, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/resr/a/tTH344D54nVgqMpQQS6RFNp/abstract/?lang=pt> Acesso em: 02 maio 2023.

ENSSLIN, Leonardo et al. It outsourcing management: The state of the art recognition by a constructivist research process and bibliometrics. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 12, p. 371-392, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jistm/a/gkkxTsqLwrrpv9XbBPGvMSS/?lang=en&format=html> Acesso em: 02 maio 2023.

ENSSLIN, Leonardo et al. Organizational knowledge retention management using a constructivist multi-criteria model. **Journal of knowledge management**, v. 24, n. 5, p. 985-1004, 2020. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-12-2019-0689/full/html> Acesso em: 02 maio 2023.

GERLACK, Letícia Farias et al. Management of pharmaceutical services in the Brazilian primary health care. **Revista de Saúde Pública**, v. 51, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/XQ86JcQ6VcGLmCsxFmr3XSM/> Acesso em: 02 maio 2023.

HASAN, Sanah et al. Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v. 9, n. 6, p. 841-850, 2013. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741112003191> Acesso em: 02 maio 2023.

KATANGWE, Thando et al. The community pharmacy setting for diabetes prevention: A mixed methods study in people with 'pre-diabetes'. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v. 16, n. 8, p. 1067-1080, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741119300713> Acesso em: 02 maio 2023.

KHO, Boon P. et al. Challenges in the management of community pharmacies in Malaysia. **Pharmacy Practice (Granada)**, v. 15, n. 2, 2017 Disponível em: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1885-642X2017000200010 Acesso em: 02 maio 2023.

KJOS, Andrea L. et al. A drug procurement, storage and distribution model in public hospitals in a developing country. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v. 12, n. 3, p. 371-383, 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741115001539> Acesso em: 02 maio 2023.

LINDSEY, Laura et al. Helpful advice and hidden expertise: pharmacy users' experiences of community pharmacy accessibility. **Journal of public health**, v. 39, n. 3, p. 609-615, 2017. Disponível em: <https://academic.oup.com/jpubhealth/article/39/3/609/3003011> Acesso em: 02 maio 2023.

LINHARES, João Eduardo et al. Capacidade para o trabalho e envelhecimento funcional: análise sistêmica da literatura utilizando o PROKNOW-C (Knowledge Development Process-Constructivist). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, p. 53-66, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/nztkn9cKmWVcmvZfj9dbN/?format=html&lang=pt> Acesso em: 02 maio 2023.

LOPES, Layla de Oliveira; SOUZA, Regiani Pereira; SANTILIANO, Bethânia Ribeiro de Almeida. ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA: ESTRATÉGIAS DE APRIMORAMENTO NA ATENÇÃO A SAÚDE EM FARMÁCIAS PÚBLICAS. **Cadernos Camilliani e-ISSN: 2594-9640**, [S.l.], v. 17, n. 3, p. 2208-2226, out. 2021. Disponível em: <http://www.saocamiloes.br/revista/index.php/cadernoscamilliani/article/view/423> Acesso em: 02 maio 2023.

LUZ, Théo Augustus et al. Performance evaluation of information technology service: the state of the art recognition by a constructivist research process and bibliometrics. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, p. 120-140, 2016.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/LY3mRfQKdFjn7v3rxsNg8NC/abstract/?lang=en> Acesso em: 02 maio 2023.

MARIANO, Ari Melo; ROCHA, Maíra Santos. Revisão da literatura: apresentação de uma abordagem integradora. In: **AEDEM International Conference**. 2017. p. 427-442.

MARTINS, Sílvia Filipa; VAN MIL, J. W.; DA COSTA, Filipa Alves. The organizational framework of community pharmacies in Europe. **International journal of clinical pharmacy**, v. 37, n. 5, p. 896-905, 2015. Disponível em:

<https://link.springer.com/article/10.1007/s11096-015-0140-1> Acesso em: 03 maio 2023.

MOLTÓ-PUIGMARTÍ, Carolina et al. A logic model for pharmaceutical care. **Journal of health services research & policy**, v. 23, n. 3, p. 148-157, 2018.

PANDE, Sami et al. The effect of pharmacist-provided non-dispensing services on patient outcomes, health service utilisation and costs in low-and middle-income countries. **Cochrane Database of Systematic Reviews**, n. 2, 2013. Disponível em:

<https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD010398/full> Acesso em: 02 maio 2023.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **PESQUISA SOCIAL:: métodos e técnicas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 424 p.

RODGERS, Ruth M. et al. Comparison of pharmacist and public views and experiences of community pharmacy medicines-related services in England. **Patient Preference and adherence**, v. 10, p. 1749, 2016. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PPA.S112931> Acesso em: 02 maio 2023.

TAYLOR, Julia; KRŠKA, Janet; MACKRIDGE, Adam. A community pharmacy-based cardiovascular screening service: views of service users and the public. **International Journal of Pharmacy Practice**, v. 20, n. 5, p. 277-284, 2012.

Disponível em: <https://academic.oup.com/ijpp/article/20/5/277/6130341> Acesso em 02 maio 2023.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Penso Editora, 2016. 336 p.