



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CAMPUS VII

CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MANOELA MEDEIROS PEREIRA

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE
VISTA SERRANA-PB POR MEIO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS**

PATOS/PB

2023

MANOELA MEDEIROS PEREIRA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE VISTA
SERRANA-PB POR MEIO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Exatas e Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de administrador.

Orientadora: Prof^a. Me. Bruna Cordeiro de Sousa.

**PATOS/PB
2023**

É expressamente proibido à comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científico, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

P436a Pereira Manoela Medeiros.
Avaliação dos serviços públicos de saúde no município de
Vista Serrana-PB por meio da percepção dos usuários
[manuscrito] / Manoela Medeiros Pereira. – 2023.
31 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2024.
"Orientação : Ma. Bruna Cordeiro de Sousa ,
Coordenação do Curso de Administração – CCEA."

1.Qualidade. 2. Serviço Publico de Saúde. 3. Qualidade
em serviços. I. Título

21 . ed. CDD 658.562

MANOELA MEDEIROS PEREIRA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE VISTA
SERRANA-PB POR MEIO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Administração
do Centro de Ciências Exatas e Aplicadas
da Universidade Estadual da Paraíba,
como requisito parcial à obtenção do título
de administrador.

Área de concentração: Serviços.

Aprovado em: 01/12/2023

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 BRUNA CORDEIRO DE SOUSA
Data: 05/12/2023 11:45:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^a. Me. Bruna Cordeiro de Sousa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente
 CLESSIA FERNANDES DE BRITO SANTIAGO
Data: 13/12/2023 12:27:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Cléssia Fernandes de Brito Santiago
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente
 LUIZ DA COSTA ALVES FILHO
Data: 05/12/2023 15:21:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Luiz da Costa Alves Filho
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao meu pai (in memoriam) e a minha mãe, por
todo o apoio e amor ofertado, DEDICO.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos usuários	17
--------------------------------------	----

SIGLAS

SUS Sistema Único de Saúde

OMS Organização Mundial da Saúde

UBS Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 Referencial de qualidade	11
2.2 Qualidade em serviços	12
2.3 Serviços de saúde e ofertas de saúde pública	13
3 METODOLOGIA	15
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	17
4.1 Perfil dos usuários	17
4.2 Oferta de serviços públicos de saúde prestados	28
4.3 Impacto do atendimento nos serviços de saúde na experiência do consumidor	20
4.4 Percepção dos consumidores sobre a qualidade dos serviços prestados em Vista Serrana-PB	23
4.5 Experiência do consumidor dos serviços de saúde pública acerca da acessibilidade dos serviços	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	29
AGRADECIMENTOS	31

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE VISTA SERRANA-PB

EVALUATION OF HEALTH SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF VISTA SERRANA-PB

Manoela Medeiros Pereira¹

RESUMO

O presente estudo busca analisar a percepção dos cidadãos de Vista Serrana-PB sobre a qualidade dos serviços públicos de saúde. A análise tem início a partir do referencial de qualidade, qualidade em serviços e da oferta de serviços de saúde pública. A metodologia escolhida tem um cunho qualitativo, de natureza exploratória. Os dados foram coletados a partir de entrevistas semiestruturadas. A análise desses dados permitiu concluir que a gestão dos serviços de saúde do município supre as necessidades dos moradores, porém melhorias são requisitadas. Isso inclui investimentos significativos em recursos humanos, atualização da infraestrutura das unidades de saúde, aprimoramento da gestão de recursos e implementação de estratégias para reduzir o tempo de espera e aumentar a eficácia dos tratamentos. Algumas melhorias de administração são sugeridas no âmbito das prestações de serviços públicos de saúde da cidade.

Palavras-Chave: Serviços. Saúde. Setor público.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the perception of Vista Serrana-PB citizens regarding the quality of public health services. The analysis begins with the quality framework, service quality, and the provision of public health services. The chosen methodology is qualitative and exploratory in nature. Data were collected through semi-structured interviews. The analysis of these data led to the conclusion that the management of municipal health services meets residents' needs, but improvements are requested. This includes significant investments in human resources, updating the infrastructure of health units, improving resource management, and implementing strategies to reduce waiting times and increase treatment effectiveness. Some administrative improvements are suggested in the context of the city's public health services. **Keywords:** Services. Health. Public sector.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a qualidade dos serviços de saúde tem se tornado um tema de grande relevância e preocupação em todo o mundo. A qualidade nos serviços de saúde envolve diversos aspectos, como acesso oportuno equitativo, o atendimento eficiente e seguro, a satisfação do paciente, eficácia dos tratamentos e a melhoria contínua dos processos. Esses elementos são fundamentais para garantir o bem-estar dos indivíduos e a promoção de saúde em todas as etapas da assistência.

De acordo com Longnecker et al. (2011), a satisfação do cliente não é apenas um meio para atingir um objetivo, mas sim um objetivo em si. Em um ambiente globalizado e cada vez mais competitivo, as organizações reconhecem que compreender a satisfação do cliente é essencial para sua permanência no mercado. Portanto, consideram esse entendimento como um aspecto indispensável para sua sustentabilidade. A satisfação é o sentimento de contentamento ou insatisfação que surge quando o consumidor compara o resultado obtido com as suas expectativas, podendo até mesmo superá-las. Essa definição se aplica tanto a produtos quanto a serviços, uma vez que os serviços têm características distintas que os acompanham. (Kotler e Keller, 2014)

A obtenção da qualidade nos serviços está diretamente relacionada à busca pela satisfação do cliente e a compreensão de seus interesses e necessidades, esses são os critérios perseguidos pelas organizações em geral. Reconhece-se que as empresas podem competir de maneira mais eficaz ao se diferenciarem pela qualidade dos serviços oferecidos, resultando em maior satisfação por parte de seus clientes. (Zeithaml e Bitner, 2003).

Segundo Carr e Littman (1998) os gestores públicos contemporâneos têm demonstrado o interesse significativo nesse assunto, que é enfatizado nos planos de gestão como um elemento crucial para promover a eficácia das organizações governamentais e, conseqüentemente, melhorar o atendimento aos clientes/cidadãos. A qualidade dos serviços representa um fator estratégico de relevância para as organizações públicas, tornando-se essencial analisá-la e estudá-la, especialmente considerando-se o presente valor no atual contexto.

Os serviços desempenham um papel essencial em nossa sociedade, oferecendo experiências únicas e personalizadas. A qualidade, a interação direta com o cliente e o uso inteligente da tecnologia são elementos-chaves para o sucesso na prestação de serviços. O serviço é um fenômeno complexo que apresenta uma definição desafiadora, pois possui diversas nuances e significados, e não há consenso na literatura especializada em relação ao seu conceito específico (Grönroos, 1993). Entender a percepção dos usuários é crucial para fornecer um serviço que atende às suas expectativas e necessidades.

Conforme argumentado por Longnecker (2011), a satisfação do cliente não é apenas um meio para alcançar objetivos, mas um objetivo final em si mesmo, que deve ser buscado. Dessa forma, é essencial buscar oferecer um serviço que corresponda às expectativas dos usuários.

Tendo em vista todo o contexto que foi apresentado, levanta-se a seguinte questão: como a oferta dos serviços públicos de saúde no município de Vista Serrana-PB influencia na satisfação dos pacientes e quais os principais desafios para a melhoria da qualidade nesse contexto?

O objetivo geral da pesquisa é analisar a percepção dos cidadãos de Vista Serrana-PB sobre a qualidade dos serviços públicos de saúde, seguidos os objetivos específicos: 1) descrever a oferta de serviços em Vista Serrana-PB; 2) compreender como se dá a experiência dos usuários de serviços públicos de saúde em Vista Serrana-PB; 3) apontar os efeitos do atendimento nos serviços de saúde na vida dos usuários; 4) Influência dos serviços públicos de saúde na satisfação dos usuários.

A percepção da qualidade de serviço de saúde desempenha um papel fundamental na satisfação dos usuários e na efetividade dos sistemas de saúde. Compreender como os indivíduos percebem a qualidade dos serviços de saúde é essencial para identificar pontos fortes e áreas de melhoria, bem como para desenvolver estratégias eficazes de prestação de serviços. No contexto do município de Vista Serrana-PB, é importante investigar a percepção dos moradores em relação à qualidade dos serviços de saúde disponíveis.

Através desse estudo, será possível obter informações sobre as experiências e opiniões dos usuários, identificar as principais lacunas e desafios enfrentados pelos prestadores de serviços de saúde locais, e propor recomendações para aprimorar a qualidade dos cuidados oferecidos. Além disso, a pesquisa contribuirá para o conhecimento acadêmico sobre a qualidade dos serviços de saúde em contextos

específicos, fornecendo insights valiosos para profissionais da área de gestão de saúde. Os resultados obtidos poderão subsidiar a implementação de políticas e intervenções direcionadas, visando melhorar a qualidade do serviço de saúde e, conseqüentemente, o bem-estar e a saúde da população em Vista Serrana-PB.

Portanto, a investigação na percepção da qualidade de serviços de saúde do município de vista de Serrana-PB é relevante e oportuna, fornecendo informações que podem contribuir para o desenvolvimento de estratégias e políticas que melhorem a qualidade dos serviços de saúde nessa localidade.

O presente trabalho segue uma estrutura metodológica cuidadosamente delineada, fundamentada em um robusto referencial teórico que fornece a base conceitual para a pesquisa. A opção metodológica adotada é de cunho qualitativo, sendo empregado um roteiro semiestruturado como instrumento primordial para a coleta de dados. A análise dos resultados é conduzida de maneira sequencial e criteriosa, promovendo uma abordagem aprofundada na compreensão dos dados obtidos. Esta abordagem estruturada e metódica visa não apenas cumprir os requisitos acadêmicos, mas também contribuir de maneira substancial para a expansão do conhecimento no âmbito da temática abordada.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Os conceitos envolvendo Gestão Pública são vastos e intrincados. Segundo Bonezzi e Pedraça (2008, p. 11), "[...] o significado da expressão é pouco conhecido por muitas pessoas, e este tema é de extrema relevância para o administrador público". Dessa forma, a gestão pública "[...] abrange as responsabilidades de gerenciamento dos assuntos governamentais" (SANTOS 2006 apud BONEZZI; PEDRAÇA, 2008, p. 11).

A gestão pública no setor de saúde desempenha um papel crucial na oferta de serviços de qualidade à população. A eficiência na administração dos recursos, a capacidade de planejamento estratégico e a transparência são elementos-chave para garantir o acesso equitativo e a melhoria contínua dos serviços de saúde. Além disso, a promoção de políticas preventivas e a otimização dos processos internos são fundamentais para enfrentar os desafios constantes deste setor, contribuindo para a construção de um sistema de saúde mais resiliente e eficaz.

2.1 Referencial de Qualidade

Ao longo dos anos, o conceito de qualidade tem sido abordado de maneiras distintas, porém só recentemente tem recebido reconhecimento como uma função gerencial formal. Com o passar do tempo, a importância da qualidade evoluiu de ser meramente uma atividade de inspeção para se tornar elemento fundamental para o sucesso da estratégia. Essa evolução é caracterizada por ser constante e não inovadora. Seguindo a história do desenvolvimento industrial, as diferentes eras da qualidade incluem inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gestão estratégica da qualidade (GARVIN, 2002).

Acerca do ponto de vista de Júnior (2003) a gestão da qualidade abarca uma visão holística da existência humana, influenciando tanto nossas mentalidades quanto nossos comportamentos. O conceito de qualidade transcende as limitações do controle da produção, da qualidade intrínseca de bens de serviços, do uso de ferramentas e métodos de gestão, ou da simples prestação adequada de assistência técnica. Em um sentido mais amplo a abordagem da qualidade total ou gestão da qualidade representa o modelo de gestão que busca aprimorar de forma holística a eficiência e a eficácia organizacional. Vai além do mero cumprimento de padrões e normas, abraçando uma mentalidade e melhoria contínua envolvendo todos os membros da organização e orientando-se para a satisfação dos clientes e o alcance dos resultados superiores (Junio, 2023).

A qualidade é um conceito multifacetado e pode ser compreendida de diferentes maneiras, dependendo do contexto e dos critérios utilizados para avaliá-la. Existem várias abordagens e perspectivas que podem ser adotadas para analisar e medir a qualidade em diversos aspectos da vida além da dificuldade mencionada anteriormente, é importante ressaltar que o conceito de qualidade não se limita apenas ao contexto técnico ou especializado. Ao contrário, a noção de qualidade é amplamente conhecida e faz parte do vocabulário comum. Para Paladini (2018) é um conceito que permeia diversas áreas da vida, desde a escolha de produtos e serviços do dia a dia até as expectativas em relação à experiência de resultados satisfatórios.

A preocupação com a qualidade não é algo que vemos apenas no contemporâneo. Desde tempos remotos, as empresas têm buscado formas de

garantir a qualidade de seus produtos e serviços. Em suma, a busca pela qualidade é uma constante na história das organizações, mas sua definição e compreensão variam conforme as diferentes épocas e enfoques. A qualidade tornou-se um objetivo central para as empresas, impulsionando melhorias contínuas e busca por experiências em todas as áreas de atuação. (HUFF; FORNELL; ANDERSON, 1994).

2.2 Qualidade em Serviços

Segundo Lovelock e Wright (2001, p. 5, apud CERIOLI et al, 2014, p. 3), os serviços são atividades econômicas que geram valor e oferecem benefícios aos clientes em momentos e lugares específicos, resultando em uma mudança desejada no destinatário do serviço ou em seu nome. A determinação do valor do serviço depende da qualidade intrínseca do serviço, dos esforços necessários para obtê-lo e das características dos consumidores, de acordo com Miguel e Salomi (2004).

A gestão de serviços difere significativamente da gestão da produção de bens, e isso ocorre devido à natureza intangível dos serviços, que não podem ser possuídos, mas sim, experienciados, tornando-os desafiadores a serem padronizados. Além disso, os serviços requerem a presença e participação direta do cliente, o que impõe restrições de tempo de atendimento e exige uma abordagem personalizada, podendo exigir o treinamento do cliente. Adicionalmente, a produção e o consumo de serviços ocorrem simultaneamente, pois não podem ser estocados, dificultando a expressão e o controle de qualidade. Devido a todas essas características o processo de prestação de serviços pode ser até mais relevante do que o próprio resultado final alcançado (Gianesi e Corrêa, 1996).

A qualidade em serviços também está relacionada a personalização e a citação de experiências positivas para os clientes. As interações diretas entre os prestadores de serviços e os consumidores desempenham um papel importante na percepção da qualidade. O consumidor desempenha um papel essencial na economia e no sucesso das empresas, sua importância está diretamente ligada ao fato de serem eles quem impulsionam a demanda por produtos e serviços.

Conforme Hawkins, Mothersbaugh e Best (2007) afirmam, o comportamento do consumidor envolve o estudo de como as pessoas, sejam individualmente, em grupo ou em forma organizacional, tomam decisões para escolher, adquirir e

desfrutar de bens ou experiências, visando satisfazer suas necessidades e desejos. Além disso, também se analisa o impacto desses processos na relação entre consumidor e a sociedade. Na nova economia, os serviços desempenham um papel fundamental, assim como a fabricação na sociedade e na geração de riqueza total.

É crucial ter um setor de fabricação competitivo e eficiente para preservar a riqueza, assim como um setor agrícola funcional foi importante na sociedade Industrial. A forma de obter e manter uma vantagem competitiva está evoluindo devido à crescente importância da sociedade de serviços e a concorrência emergente nesse setor. Compreender os serviços tornou-se uma questão crítica tanto para os fabricantes de produtos tangíveis, quanto para as organizações e instituições públicas e privadas que prestam serviços (CARDOSO,1995; GRONROOS, 1993; PEDROSO, 1998).

2.3 Serviços de saúde e oferta de saúde pública

A gestão pública municipal desempenha um papel fundamental ao disponibilizar uma ampla gama de serviços para os cidadãos. Desde a gestão de infraestrutura urbana até a oferta de serviços sociais essenciais, como saúde e educação, a administração local visa atender às necessidades da comunidade. Além disso, programas culturais, esportivos e de lazer são frequentemente implementados para enriquecer a qualidade de vida dos munícipes, evidenciando a diversidade de áreas abrangidas pela gestão pública municipal em seu compromisso com o bem-estar da população.

A área da saúde é reconhecida pela sua importância vital na sociedade, proporcionando cuidados e serviços essenciais para o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas. Nesse contexto, a prestação de serviços de saúde desempenha um papel fundamental na garantia do acesso, diagnóstico, tratamento e acompanhamento dos indivíduos. Segundo Parente (2000), à medida que os serviços são aprimorados, os clientes passam a ter expectativas mais elevadas. Isso significa que a melhoria na prestação de serviços resulta no aumento das demandas e expectativas dos clientes. Como resultado, o aumento das expectativas incentiva os provedores de serviços a continuarem seus esforços em busca da melhoria contínua na qualidade dos serviços de saúde.

De acordo com Donabedian (1978, apud REIS; ASSIS; LEITE; LÉA; CHERCHIGLIA; SANTOS, 1990), todos esses elementos de qualidade e serviços de saúde estão conectados a três dimensões principais: estrutura, processo e resultado. Essas dimensões são relevantes para avaliação qualitativa da atenção médica, pois fornecem diferentes tipos de informações relacionadas a cada uma delas.

Para o autor, a estrutura refere-se aos recursos físicos, humanos e organizacionais disponíveis para a prestação dos serviços de saúde. Isso inclui instalações adequadas, equipamentos, suprimentos médicos, pessoal qualificado, treinamento e capacitação, política e diretrizes claras, sistemas de informação e gestão eficientes. Já o conceito de processo diz respeito às atividades e procedimentos realizados durante a prestação dos serviços de saúde. Isso inclui a avaliação inicial do paciente, diagnóstico, tratamento, intervenções médicas, comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, coordenação do cuidado, cuidados de acompanhamento, monitoramento e avaliação contínua.

Na sequência o conceito de resultado refere-se aos efeitos e impactos alcançados pelos serviços de saúde na saúde e bem-estar dos indivíduos e da população em geral. Isso inclui a eficiência dos tratamentos, a prevenção de doenças, a redução da morbidade e mortalidade, a satisfação do paciente, a qualidade de vida, a equidade no acesso aos serviços, a eficiência no uso dos recursos e resultados de saúde a longo prazo.

Segundo Gouveia (2009), no Brasil, várias iniciativas têm surgido para avaliar a qualidade dos serviços de saúde. Essas iniciativas não estão restritas apenas ao âmbito acadêmico, mas também abrangem uma ampla variedade de abordagens metodológicas devido à natureza complexa e abrangente do setor. O país está enfrentando historicamente desafios estruturais no setor de saúde, e esses esforços desenvolveram avaliações de satisfação que podem representar uma ferramenta importante para o desenvolvimento e estratégia e gestão nesse setor.

É na perspectiva de aprimorar o gerenciamento dos processos e a eficiência da prestação de serviços, que se observa nos últimos anos um relevante interesse das instituições de saúde em implementar a gestão da qualidade (GURGEL; VIEIRA, 2002). A implementação dessa abordagem é uma estratégia eficaz para aprimorar a qualidade do atendimento prestado aos usuários, além de permitir o controle e a redução dos custos associados a esse atendimento.

Para Buss (2000) a promoção de saúde busca garantir a equidade de oportunidades e fornecer os recursos necessários para que todas as pessoas alcancem plenamente seu potencial de bem-estar. É importante que indivíduos e comunidades tenham uma chance de compreender e Influenciar os fatores que determinam sua saúde, como ambientes propícios, acesso à informação, habilidades para uma vida saudável e oportunidade de fazer escolhas mais saudáveis.

Embora todos os países possuam um sistema de saúde em funcionamento, muitos deles enfrentam desafios significativos em termos de precariedade. No entanto, ao invés de construir novos sistemas, é importante aproveitar o apoio e a cobertura proveniente da cooperação internacional, especialmente para as nações em desenvolvimento com baixos recursos internos (OMS, 2010).

Vale ressaltar que a colaboração entre países e organizações de saúde internacionais não deve se limitar apenas à questão financeira, mas também podem envolver a troca de experiências e a transferência de tecnologia. Essas duas áreas são essenciais desse tipo de colaboração (FRENK; GOMES DANTES, 2007, citados por FERREIRA et al., 2014, p. 403).

A proteção é um aspecto crucial, refere-se à saúde como direito público, operando por meio de um sistema único, no caso brasileiro, o SUS. esse sistema tem uma agenda ampla de cobertura, que vai além da intervenção clínica, hospitalar ou cirúrgica, abrangendo também a prevenção, com aplicação de avanços tecnológicos. Ele engloba todas as fases da vida humana em suas abordagens (SPOSATI,2013, p. 663). Entender como esse sistema tem ofertado os seus serviços e a avaliação que os seus usuários fazem se faz importante e é o foco deste trabalho.

3. METODOLOGIA

A metodologia desempenha um papel fundamental em qualquer pesquisa acadêmica, incluindo este trabalho. Ela serve como o guia que direciona a maneira como a investigação é conduzida e os passos seguidos para obter resultados confiáveis e relevantes. Este estudo adota uma abordagem qualitativa para explorar a oferta de serviços de saúde pública no município de Vista Serrana, na Paraíba. Para alcançar os objetivos da pesquisa, foi utilizado um roteiro semiestruturado com

perguntas abertas, abordando tanto aspectos da qualidade dos serviços de saúde quanto informações demográficas dos participantes.

Foi realizada também uma pesquisa bibliográfica, que contribuiu para fornecer uma base teórica sólida à temática em questão. Conforme Vergara (2005, p. 48) destaca, “a pesquisa bibliográfica envolve uma análise sistemática com base em conteúdo disponível em obras impressas, publicações periódicas, portais eletrônicos e outros materiais acessíveis ao público em geral.

O roteiro utilizado neste estudo foi elaborado para atender aos objetivos gerais e específicos da pesquisa. Composto por um total de 19 perguntas, o roteiro foi projetado para coletar dados cruciais relacionados à oferta de serviços de saúde em Vista Serrana-PB e foi dividido em duas seções distintas. A primeira parte consistiu em cinco perguntas pessoais, destinadas a coletar informações demográficas essenciais dos participantes. Essas perguntas incluíam dados como idade, gênero, estado civil, grau de escolaridade e renda familiar. Essas informações permitiram a caracterização dos participantes sem comprometer sua privacidade.

A segunda parte do questionário consistiu em um conjunto de 14 perguntas que buscavam explorar as percepções dos participantes sobre a oferta dos serviços de saúde no município, buscando entender como se dá a experiência dos consumidores de serviço e avaliar os efeitos do atendimento. Essas perguntas foram elaboradas de forma a se alinharem com os objetivos gerais e específicos da pesquisa, garantindo que os dados coletados fossem relevantes para a análise posterior.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 08/10/2023 e 26/10/2023 a um total de 12 usuários dos serviços públicos de saúde do município de Vista Serrana-PB, incluindo homens e mulheres. Os participantes foram selecionados de maneira deliberada para representar de forma diversificada a população-alvo que são moradores que residem no município de Vista Serrana-PB. Essa abordagem permite que os resultados da pesquisa refletem as percepções de um grupo mais jovem a um público de meia-idade, abrangendo ambas as perspectivas.

As entrevistas foram gravadas com auxílio de um aparelho gravador, sequentemente foram meticulosamente transcritas, representando uma etapa crucial no processo de coleta de dados. A análise subsequente, alinhada ao referencial teórico previamente estabelecido, emprega a técnica de análise de conteúdo. Esse método permite uma abordagem sistemática e aprofundada na

identificação de padrões, tendências e significados subjacentes aos discursos, enriquecendo a compreensão do fenômeno estudado. A integração entre as transcrições e a análise de conteúdo oferece uma perspectiva robusta e fundamentada, contribuindo para a solidez dos resultados obtidos.

4.RESULTADOS E DISCUSSÕES

A organização dos resultados na etapa de discussão foi realizada de maneira temática, seguindo a disposição dos tópicos previamente estabelecidos. As falas dos participantes foram posicionadas em seu respectivo contexto, alinhando-se ao assunto abordado. Essa abordagem temática permitiu uma análise mais aprofundada e focalizada, destacando as nuances específicas de cada tópico de interesse. Ao estruturar as falas de acordo com os assuntos abordados, busca-se uma apresentação clara e lógica dos resultados, facilitando a compreensão e promovendo uma discussão coesa e abrangente.

4.1 Perfil dos usuários

A amostra foi constituída por um total de doze participantes dentre homens e mulheres de diferentes faixas etárias, com níveis de escolaridade e renda variáveis que moram no município e são considerados usuários do sistema de saúde local.

Tabela 01: Perfil dos usuários

ENTREVISTADOS	SEXO	FAIXA ETÁRIA	RENDA FAMILIAR	ESCOLARIDADE	ESTADO CIVIL
01	F	18-24	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO MÉDIO COMPLETO	SOLTEIRA
02	M	18-24	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	SOLTEIRO
03	F	18-24	R\$2.501 - R\$5.000	GRADUAÇÃO	SOLTEIRA
04	F	34-44	R\$2.501 - R\$5.000	GRADUAÇÃO	CASADA
05	M	18-24	R\$2.501 - R\$5.000	GRADUAÇÃO	SOLTEIRO

06	F	18-24	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	SOLTEIRA
07	M	-18	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	SOLTEIRO
08	M	33-44	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	VIÚVO
09	F	45-54	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	CASADA
10	F	25-34	R\$1.000 - R\$1.501	ENSINO MÉDIO COMPLETO	SOLTEIRA
11	F	25-34	R\$2.501 - R\$5.000	ENSINO MÉDIO COMPLETO	CASADA
12	F	35-44	R\$1.000 - R\$1.500	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	CASADA

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

A pesquisa contou com 12 participantes residentes na mesma cidade, abrangendo uma diversidade etária de menores de 18 anos a indivíduos de 54 anos. Houve equidade de gênero na amostra, com participação tanto de homens quanto de mulheres. Quanto à renda, houve uma variedade de unidades monetárias, refletindo a heterogeneidade socioeconômica local. A amostra incluiu participantes com diferentes níveis educacionais, desde ensino fundamental incompleto até graduação, e apresentou uma variedade de estados civis. Essa diversidade demográfica contribuiu para uma análise abrangente e representativa das experiências locais.

4.2 Oferta de serviços públicos de saúde prestados

Um dos pilares essenciais para a avaliação da qualidade dos serviços de saúde em qualquer comunidade é a análise das ofertas e serviços disponíveis. Como cita Regan (1963), serviços podem ser caracterizados como atividades, benefícios ou satisfações que são oferecidos ou comercializados em conjunto com a venda de bens. Ele também destaca que os serviços são complexos de entender devido à sua natureza intangível, perecível, heterogênea e onipresente.

A disponibilidade de serviços de saúde adequados desempenha um papel crucial na satisfação dos pacientes, bem como na eficácia do sistema de saúde em atender às necessidades da população. No município de Vista Serrana, PB, a investigação das ofertas e serviços de saúde desempenha um papel fundamental na compreensão da percepção da qualidade. Este tópico de discussão se concentrará em analisar as ofertas disponíveis e os tipos de serviços oferecidos através da visão dos usuários entrevistados.

Como vemos em Kotler e Keller (2006), deve haver a existência de um produto para que haja uma demanda, desse modo, buscamos explorar os serviços de saúde que são ofertados aos usuários no município a partir de experiências de uso pessoal desses serviços.

Os trechos abaixo retirados das entrevistas mostram os serviços de saúde que são disponibilizados no município e que foram usados pelos entrevistados.

“Participei da campanha de prevenção contra a gripe e covid e utilizei a sala de vacinas, a exemplo uma dose de reforço da vacina contra Covid e a vacina da gripe que faço uso anualmente.” (Entrevistado 03)

“No momento me encontro grávida, estou fazendo acompanhamento pré-natal, né, exames que são feitos pela própria cidade que eles dão, as consultas e as medicações isso aí tudo são serviços que estou usando no momento, porém já fiz uso de vários outros como por exemplo campanha de vacinação de prevenção (...)” (Entrevistado 11)

Ao examinar o conceito de serviço, de acordo com o ponto de vista de Lovelock e Wright (2001), podemos observar que essas atividades geram valor e benefícios aos usuários. A partir da análise dos trechos coletados podemos observar alguns dos serviços ofertados no município, como atendimento médico em UBS, exames laboratoriais de rotina, campanhas de prevenção e vacinação e alguns médicos com especialidades diversas.

Oferecer uma ampla gama de serviços de saúde é crucial para atender às diversas necessidades da população. Isso não apenas promove a equidade no

acesso à saúde, mas também melhora os resultados globais. A oferta abrangente de serviços permite a prevenção, diagnóstico e tratamento precoce de doenças, contribuindo para a redução dos custos a longo prazo. Além disso, ao aumentar a oferta, possibilita-se uma abordagem mais holística da saúde, considerando fatores físicos, mentais e sociais. Essa abordagem integrada não só eleva a qualidade do atendimento, mas também fortalece a resiliência da comunidade diante de desafios de saúde.

4.3 Impacto do atendimento nos serviços de saúde na experiência dos consumidores

O atendimento prestado pelos serviços de saúde desempenha um papel fundamental na satisfação dos consumidores. A experiência do paciente vai além da eficácia dos tratamentos médicos e inclui fatores emocionais, sociais e práticos que afetam sua jornada no sistema de saúde. De acordo com Carvalho e Paladini (2005), é necessário reconhecer a diversidade dos clientes e suas variadas necessidades e desejos. Portanto, a prestação de um serviço adequado só é possível mediante a compreensão dos aspectos de desempenho que precisam ser abordados para atender às suas expectativas.

A qualidade do atendimento, que engloba desde a recepção na clínica até a interação com médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde, desempenha um papel crítico na formação da opinião dos pacientes sobre o setor de saúde como um todo. Uma interação positiva, comunicação eficaz e empatia por parte dos prestadores de serviços podem influenciar significativamente a satisfação do paciente.

“Se os profissionais são capacitados para nos receber ou lidar com a situação em que chegamos, tudo isso influencia pois esperamos ser bem tratados e que as pessoas sejam capacitadas para tirar as nossas dúvidas(...).”
(Entrevistando 02)

O presente tópico tem como objetivo apresentar trechos das entrevistas que relatam a percepção do usuário acerca da temática abordada. Para isso, foram

aplicadas três perguntas dentro do roteiro a fim de obter a visão e importância que o usuário tem a respeito do pré-atendimento e se isso afeta sua experiência de maneira positiva ou negativa enquanto usuário. Perguntados se o pré-atendimento nos órgãos públicos de saúde influencia sua opinião final como usuário, obtivemos as seguintes respostas:

“Acho que influencia sim, pois o tempo de espera ou como somos recepcionados tudo isso causa uma impressão sobre o setor. Se os profissionais são capacitados para nos receber ou lidar com a situação em que chegamos, tudo isso influencia pois esperamos ser bem tratados e que as pessoas sejam capacitadas para tirar as nossas dúvidas(...)” (Entrevistado 2)

“Sim, influencia minha opinião final como usuário, pois afeta diretamente a qualidade do serviço e a experiência no tempo de espera, se eu não for bem atendido não volto mais (...).” (Entrevistado 04)

Dando continuidade para a análise foi feita a seguinte pergunta “como você avalia a comunicação entre os profissionais de saúde e os pacientes em Vista Serrana?” a fim de avaliar a comunicação entre os profissionais de saúde e os usuários do município. Foram coletadas as seguintes afirmações:

“Não avalio de forma positiva, na verdade acho que falta preparo neste quesito pois os profissionais de saúde às vezes não são muito claros ou deixam a desejar quando o quesito é comunicação. Falta informação e planejamento nesse setor.” (Entrevistado 1)

“Eu avaliaria como razoável, tendo em vista que foi uma conversa muito rápida e curta. Acho que de certa forma classificaria como aceitável, porém complemento que os profissionais deveriam se aprofundar para o melhor

atendimento, sancionando mais dúvidas e dando mais atenção ao paciente.” (Entrevistado 3)

A percepção de que a comunicação profissional no setor de saúde do município é considerada "aceitável" e como "não positiva" sugere uma área de oportunidade para implementação de melhorias. Embora aceitável indique que o serviço atende aos padrões mínimos, a excelência no atendimento é fundamental para fortalecer a confiança da comunidade no sistema de saúde. Um bom atendimento não apenas influencia a satisfação do paciente, mas também desempenha um papel crucial na adesão ao tratamento, na prevenção de doenças e na construção de uma relação positiva entre pacientes e profissionais de saúde. A busca constante pela melhoria no atendimento é vital para garantir que as necessidades e expectativas da comunidade sejam plenamente atendidas, promovendo assim um setor mais eficaz e centrado no paciente.

Por fim, foi feita a seguinte pergunta: “Você avaliaria como eficiente a comunicação com os profissionais da área de saúde do município quando precisou, por quê?” para entender como a comunicação entre o profissional e o consumidor se deu naquele momento de interação, ou seja, quando o usuário precisou.

“Não avalio como positiva, pois quando precisei não me foi passado nada de forma clara, não tive o atendimento necessário e a falta de informação me causou muito estresse pois não era me dado nada coerente...os funcionários da área da saúde não sabem informar com certeza, não tiram nossas dúvidas com clareza, isso gera muita insatisfação.” (Entrevistado 1)

“Sim, todas as vezes que precisei os funcionários me trataram bem e me passaram informações claras e atenciosas. Acho que a clareza é um dos principais motivos de satisfação para o consumidor, além da eficiência e do bom atendimento, claro. Mas, entenda como eu quero dizer.” (Entrevistado 5)

“A comunicação com os profissionais de saúde da cidade não é eficiente, o que torna o processo de busca de cuidados

médicos ainda mais complicado e desgastante.” (Entrevistado 8)

A eficiência na comunicação entre profissionais de saúde e usuários desempenha um papel crucial na experiência do paciente e na qualidade do atendimento. Nas entrevistas, a divergência de opiniões destaca a importância desse aspecto. Quando a comunicação é eficaz, os usuários se sentem mais informados, envolvidos no processo de cuidado e capacitados a tomar decisões informadas sobre sua saúde. Por outro lado, a insatisfação com a comunicação muitas vezes está associada à falta de clareza, empatia e compreensão mútua. Uma comunicação eficiente não apenas contribui para a satisfação do paciente, mas também é fundamental para o diagnóstico preciso, adesão ao tratamento e prevenção de complicações. Portanto, investir na melhoria contínua das habilidades de comunicação dos profissionais de saúde é essencial para construir relações confiáveis e promover uma assistência centrada no paciente.

4.4 Percepção dos consumidores sobre a qualidade dos serviços prestados em Vista Serrana-PB

A percepção dos consumidores desempenha um papel fundamental na avaliação da qualidade dos serviços de saúde em qualquer localidade. No contexto específico do município de Vista Serrana, Paraíba, os consumidores desempenham um papel ativo e essencial na avaliação dos serviços de saúde disponíveis. Este tópico tem como objetivo capturar e analisar as percepções dos consumidores em relação à qualidade dos serviços prestados na cidade. Esta análise destaca a importância de dar voz aos consumidores e integrar suas percepções na avaliação contínua da qualidade dos serviços de saúde.

Conforme Parente (2000), quando os serviços são aprimorados os clientes ficam mais satisfeitos. As entrevistas coletadas revelam uma variedade de perspectivas e experiências dos consumidores em relação aos serviços de saúde locais. Através das vozes dos entrevistados, emerge uma imagem abrangente e multifacetada da qualidade percebida. Alguns destacam a acessibilidade, a gentileza e a disponibilidade dos profissionais de saúde como pontos positivos, enquanto outros expressaram preocupações sobre tempos de espera, disponibilidade de

recursos e atendimento personalizado. Através das entrevistas obtivemos as seguintes respostas acerca da percepção dos consumidores no âmbito da qualidade dos serviços prestados:

“Classificaria como mediano, levando em consideração que aos fins de semana não há atendimento nos postos de saúde e mesmo durante a semana não são todos os dias que está disponível atendimento assim como recursos que faltam com frequência(...) Enxergo como um pouco falho, acho que faltam campanhas de conscientização à população. (Entrevistado 3)

“(...) Em geral, sinto que os serviços de saúde em Vista Serrana atendem às minhas necessidades de saúde, mas há margem para melhorias. Aspectos positivos incluem o acesso a cuidados básicos, enquanto os negativos incluem a necessidade de mais especialistas e redução nas esperas por consultas.” (Entrevistado 4)

“(...) Tem horas que a pessoa faz vai atrás de fazer um encaminhamento, daqui que chegue a gente já não precisa mais, então é bem estressante(...) preciso dizer também que na cidade não tem todas as assistências que a pessoa quer e quando tem às vezes não como a gente deseja (...)” (Entrevistado 11)

A avaliação negativa dos serviços prestados no município destaca desafios a serem superados para atender às expectativas da comunidade. A importância desses serviços no setor de saúde de um município é vasta. Um sistema de saúde eficiente não apenas promove a saúde da população, mas também contribui para o desenvolvimento social e econômico local. Serviços de qualidade não só asseguram tratamentos adequados, prevenção de doenças e promoção da saúde, mas também fortalecem a confiança dos cidadãos nas instituições de saúde locais. Além disso, um setor de saúde robusto é vital para atrair investimentos e talentos, impactando positivamente o bem-estar geral da comunidade. Portanto, enfrentar os desafios apontados pelos usuários é crucial para aprimorar a prestação de serviços,

garantindo que o setor de saúde do município cumpra seu papel essencial no cuidado e na promoção da qualidade de vida da população.

4.5 Experiência do consumidor de serviços de saúde pública acerca da acessibilidade dos serviços

Este tópico trata-se de um estudo abrangente que visa fornecer uma compreensão da acessibilidade dos serviços de saúde no município. Ao coletar dados qualitativos e analisá-los minuciosamente, foi possível identificar tendências e insights valiosos sobre a satisfação dos usuários, suas necessidades e experiências em relação ao sistema de saúde.

Para Urdan (2001), mesmo quando possuem um conhecimento limitado sobre a qualidade técnica dos serviços prestados, os pacientes conseguem avaliar o aspecto interpessoal, com base em evidências que demonstram o nível de interesse e cuidado demonstrado pelos profissionais em relação à saúde e ao bem-estar dos clientes.

Essa análise se concentra em diversos aspectos, incluindo a disponibilidade de instalações médicas, a competência dos profissionais de saúde, o tempo de espera, a facilidade de agendamento de consultas, a eficácia dos tratamentos e a comunicação entre pacientes e profissionais de saúde. Também foram avaliados fatores socioeconômicos que podem influenciar a experiência do consumidor de saúde na região. Esses fatos podem ser melhor entendidos a partir dos seguintes relatos:

“(...) passamos pela doença do meu irmão a uns meses atrás e na maioria das vezes precisamos de apoio em casa. Não tinha suporte, a equipe até tinha, porém não era preparada para dar apoio a um paciente paliativo. Foi um período muito desgastante, não só pela doença dele, mas também pelos desafios que tínhamos que passar diariamente com o setor da saúde(...)” (Entrevistado 1)

“(...) já enfrentei problemas de acessibilidade, principalmente relacionados à falta de vagas em consultas especializadas e à distância de alguns serviços. Isso pode ser um desafio para

pessoas que dependem do transporte público, pois se locomover para outras cidades pode ser um desafio(...)" (Entrevistado 4)

"(...) Nunca enfrentei um problema de acessibilidade aos serviços de saúde no município, como falei antes a gente tem uma certa dificuldade apenas com a locomoção para outras cidades para realização de consultas ou exames com médicos de outras áreas, porém aquilo que é ofertado no município é de fácil acesso a população. Temos que esperar as vezes em filas ou ser chamadas, mas isso acontece em toda cidade(...)" (Entrevistado 6)

Diante das diversas percepções sobre a qualidade dos serviços de saúde em Vista Serrana-PB, a experiência do consumidor emerge como ponto crucial. A pesquisa qualitativa revelou um cenário onde alguns participantes expressaram insatisfação devido a problemas de acessibilidade e atendimento. No entanto, é interessante notar que há relatos de outros usuários que nunca enfrentaram questões nesse aspecto.

Para aprimorar a experiência do consumidor e atender às demandas variadas, propõe-se a implementação de medidas voltadas para a melhoria da acessibilidade. Um caminho promissor seria investir em programas de capacitação para os profissionais de saúde, visando aprimorar a abordagem e o suporte a pacientes com necessidades especiais. Além disso, a introdução de tecnologias de informação para facilitar o agendamento de consultas e a comunicação entre os usuários e os serviços de saúde pode ser uma estratégia eficaz.

Ao adotar tais medidas, espera-se não apenas mitigar as queixas relacionadas à acessibilidade, mas também promover um ambiente mais inclusivo e satisfatório para todos os usuários. Essas iniciativas têm o potencial não apenas de corrigir as deficiências identificadas, mas também de elevar a qualidade percebida dos serviços de saúde, contribuindo para uma experiência mais positiva e abrangente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo representou uma imersão na avaliação dos serviços de saúde prestados no município de Vista Serrana-PB, a partir da perspectiva dos usuários. Ao longo desta pesquisa, foram exploradas várias facetas da percepção dos serviços de saúde, abrangendo uma ampla gama de dimensões. As conclusões e reflexões deste estudo abrem caminho para várias considerações essenciais.

Complexidade percebida: uma das principais conclusões deste estudo é a diversidade de percepções sobre os serviços de saúde. Os usuários avaliam com base em vários critérios, incluindo acessibilidade, eficácia do tratamento, atenção e empatia dos profissionais de saúde, além da qualidade das instalações. Esta variedade de perspectivas destaca a complexidade inerente à avaliação dos serviços no contexto de saúde.

Desafios identificados: a pesquisa também identificou uma série de desafios que impactam nos serviços de saúde em Vista Serrana. Entre esses desafios estão a carência de profissionais de saúde, o tempo de espera para atendimento, a infraestrutura desgastada e a necessidade de melhorias na gestão dos serviços de saúde. Esses desafios são interligados e contribuem para a percepção negativa em alguns casos.

Necessidade de melhorias sistêmicas: fica evidente a necessidade de melhorar os serviços de saúde em Vista Serrana. Isso inclui investimentos significativos em recursos humanos, atualização da infraestrutura das unidades de saúde, aprimoramento da gestão de recursos e implementação de estratégias para reduzir o tempo de espera e aumentar a eficácia dos tratamentos. Essas melhorias são cruciais para garantir que os serviços de saúde sejam de alta qualidade e acessíveis a todos os cidadãos.

Impacto na comunidade: a qualidade dos serviços de saúde tem um impacto direto na satisfação e confiança dos usuários no sistema de saúde local. Além disso, ela influencia o bem-estar geral da comunidade. Quando os serviços de saúde são percebidos como deficientes, a população local pode enfrentar desafios adicionais em termos de saúde e qualidade de vida.

Este trabalho contribui para a literatura sobre a qualidade dos serviços de saúde, fornecendo uma visão específica do contexto regional. As descobertas são valiosas para pesquisadores que buscam compreender os desafios e oportunidades

nos serviços de saúde em comunidades de tamanho médio e para profissionais que desejam implementar melhorias eficazes.

As limitações encontradas foram em relação ao número de entrevistados, pois por se tratar de uma pesquisa relacionada ao setor público algumas pessoas tinham certa renúncia ao falarem do assunto. Outro ponto foi em relação ao tempo das entrevistas, pois na maioria dos casos os participantes davam respostas breves sem muitas especificações. Apesar das limitações apresentadas, a qualidade dos dados não foi comprometida.

Espera-se que as conclusões e recomendações apresentadas neste trabalho inspirem ações práticas que visem aprimorar continuamente o sistema de saúde em Vista Serrana, com o objetivo final de proporcionar uma melhor qualidade de vida e bem-estar para a população local.

Como sugestões de pesquisas futuras, recomenda-se estudos para buscar implementar estratégias focalizadas na melhoria da experiência do usuário. É imperativo priorizar investimentos na capacitação contínua dos profissionais de saúde, promovendo aprimoramento nas habilidades de comunicação e na prestação de cuidados compassivos. Além disso, a otimização da infraestrutura e a atualização dos equipamentos são cruciais para garantir um ambiente de saúde eficiente e seguro. Considerando a participação da comunidade, a criação de mecanismos que envolvam ativamente os cidadãos na gestão e avaliação dos serviços pode fortalecer a transparência e a responsabilidade. Investir em programas de prevenção, com ênfase na educação em saúde, pode contribuir para reduzir a incidência de doenças, aliviando a carga sobre os serviços existentes. Finalmente, é fundamental abordar os desafios identificados, como tempos de espera prolongados, implementando estratégias para otimizar o acesso e a eficiência operacional. Essas sugestões visam não apenas abordar as deficiências identificadas, mas também elevar a qualidade geral do serviço de saúde em Vista Serrana, proporcionando uma assistência mais eficaz e centrada no paciente.

REFERÊNCIAS

- BRANDÃO, Zaia. A dialética micro/macro na sociologia da educação. **Cadernos de pesquisa**, n. 113, p. 153-165, 2001.
- BONEZZI, Carlos Alberto; PEDRAÇA, Luci Léia de Oliveira. A Nova Administração Pública: Reflexão sobre o Papel do Servidor Público do Estado do Paraná. 2008. 42 f. Monografia (Pós-Graduação em Formulação e Gestão de Políticas Públicas). Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.
- BUSS, Paulo Marchiori. Health promotion and quality of life. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, n. 1, p. 163, 2000.
- CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: controle da qualidade total. **Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni**, v. 11, 1992.
- CARR, David K.; LITTMAN, Ian D. Excelência nos serviços públicos: Gestão de Qualidade Total na década de 90. In: **Excelência nos serviços públicos: Gestão de Qualidade Total na década de 90**. 1992. p. 332-332.
- CARVALHO, Marly Monteiro de. PALADINI, Edson Pacheco (coord). Gestão da qualidade: teoria e casos. 2005.
- FITZSIMMONS, James. **Service management: operations**. Irwin/McGraw-Hill, 2010.
- FRENK, J.; GOMES-DANTÉS, O. Globalização e saúde: desafios para o sistema de saúde em um mundo independente. Belo Horizonte (MG), 2013.
- GIANESI, Irineu GN; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. 1994.
- HAWKINS, Del. I; MOTHERSBAUGH, David. L; BEST, Roger. J. Comportamento do Consumidor: construindo a estratégia de marketing. 2007.
- HUFF, Lenard; FORNELL, Claes; ANDERSON, Eugene. Quality and productivity: contradictory and complementary. **Quality Management Journal**, v. 4, n. 1, p. 22-39, 1996.
- KOTLER, P; KELLER, K.L. Administração de Marketing. 14a Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.
- LONGENECKER, J. G.; MOORE, C. W.; PETTY, J. W.; PALICH, L. E. Administração de pequenas empresas. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- LOVELOCK, Christopher; HEMZO, Miguel Angelo; WIRTZ, Jochen. Marketing de serviços: pessoas, tecnologias e estratégias. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2011.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. 1995.

PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil: gestão e estratégia**. Editora Atlas, 2000.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

DOS REIS, Eduardo JFB et al. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde: notas bibliográficas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 6, p. 50-61, 1990.

URDAN, André Torres. A qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, p. 44-55, 2001.

SPOSATI, Aldaíza. Proteção social e seguridade social no Brasil: pautas para o trabalho do assistente social. **Serviço Social & Sociedade**, p. 652-674, 2013.

VERGARA, S.C. Começando a definir metodologia. In ____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3ed., São Paulo: Atlas, 2000. cap. 4, p. 46-53.

ZANELLI, José Carlos. Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas. **Estudos de Psicologia (natal)**, v. 7, p. 79-88, 2002.

ZEITHAML, Valarie A. BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no**, 2003.

AGRADECIMENTOS

Início expressando minha gratidão a Deus. Sou grata pela Sua orientação divina, força e graça que estiveram sempre presentes em minha jornada acadêmica. Sem sua bênção e orientação, essa realização não seria possível. Agradeço por sua presença constante na minha vida, guiando-me nos momentos de dúvida e iluminando o caminho.

Gostaria de prestar uma homenagem ao meu querido pai, Francisco Lúcio, que, embora esteja em memória, sempre foi uma fonte inesgotável de inspiração para mim. Sua sabedoria e encorajamento moldaram quem sou hoje.

Minha mãe, Maria do Carmo, é a âncora da minha vida, sempre me apoiando incondicionalmente em cada etapa desta jornada acadêmica. Agradeço profundamente por sua dedicação e amor.

Aos meus irmãos, Emanuel Medeiros e Matheus Medeiros, que estiveram ao meu lado, compartilhando as alegrias e desafios ao longo deste caminho, agradeço por serem minha fonte de força.

Minha orientadora, Bruna Cordeiro, merece um agradecimento especial. Sua orientação e apoio incansáveis foram fundamentais para o sucesso deste trabalho. Sua sabedoria e paciência foram faróis durante todo o processo.

Não posso deixar de mencionar os meus amigos e futuros colegas de profissão, em particular, Cadmo Garcia, José Ericles e Érica Karoline. Compartilhamos muitos momentos de estudo e crescimento juntos, e sua amizade foi um grande impulso para superar os desafios.

Minha grande amiga e irmã de vida, Maria Clara, que foi apoio constante ao longo dessa jornada, sempre me auxiliando nas dificuldades.

A todos vocês, meu mais profundo agradecimento por fazerem parte desta conquista.