



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ- REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA- PROEAD
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

VENILSON PEREIRA SOUSA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE**

**LIVRAMENTO- PB
2023**

VENILSON PEREIRA SOUSA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação /Departamento do Curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Milena Barbosa de Melo

**LIVRAMENTO- PB
2023**

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

S725s Sousa, Venilsson Pereira.
Satisfação dos usuários e qualidade do atendimento dos serviços de saúde [manuscrito] / Venilsson Pereira Sousa. - 2023.
20 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - João Pessoa, 2024.
"Orientação : Profa. Ma. Milena Barbosa Melo ,
Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "

1. Gestão pública. 2. Qualidade no atendimento. 3. Serviço de saúde. I. Título

21. ed. CDD 351

VENILSON PEREIRA SOUSA

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao Coordenação
/Departamento do Curso de Bacharelado
em Administração Pública da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de bacharel em
Administração Pública.

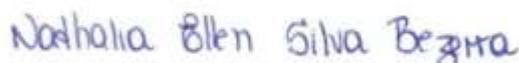
Aprovado em: 28 de abril de 2023

Documento assinado digitalmente
 MILENA BARBOSA DE MELO
Data: 15/02/2023 15:09:19-0300
Verifique em <https://verificador.itl.br>

Profa. Milena Barbosa de Melo
Orientadora

Documento assinado digitalmente
 HENRIQUE CAMÕES BARBOSA DE MELO
Data: 08/02/2023 11:20:54-0300
Verifique em <https://verificador.itl.br>

Profa. Me. Henrique Camões Barbosa de Melo
Membro Titular


Prof. Me. Nathalia Ellen Silva Bezerra
Membro Titular

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	07
2	FUNDAMENTAÇÃO	09
2.1	Definição, escopo e relevância dos serviços hospitalares.....	09
2.2	Saúde e qualidade: a importância da busca pela excelência na prestação do serviço.....	10
2.3	Gestão de qualidade e satisfação dos usuários no atendimento em saúde.....	13
3	METODOLOGIA	15
4	CONCLUSÃO	16
	REFERÊNCIAS	17

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

USER SATISFACTION AND QUALITY OF HEALTH CARE SERVICES

Venilson Pereira Sousa*

RESUMO

O serviço público brasileiro tem sido repetidamente criticado pela qualidade do atendimento que presta ao seu povo. No campo da saúde pública, os servidores públicos são considerados como peça chave, tendo em vista que estão em contato constante com a população para solucionar problemas e suas solicitações, principalmente no setor de serviços. Este estudo traçou como objetivo geral, no sentido de refletir a respeito da importância da satisfação dos usuários com relação à qualidade do atendimento nos serviços de saúde. Do ponto de vista metodológico, este estudo centrou-se na análise dos documentos e bibliografias sobre o tema a partir dos quais foram analisadas as informações obtidas, por serem uma rica fonte de informações necessárias para a fundamentação. Os resultados obtidos com este estudo permitiram uma reflexão mais aprofundada sobre os fatores que permeiam os serviços hospitalares, destacando a necessidade de aprimorar e investir nas diferenças relacionadas à adaptação dos meios físicos, estruturas e a formação contínua de especialistas no acolhimento de doentes, com o objetivo de prestar cuidados de qualidade.

Palavras-chave: Saúde. Qualidade. Satisfação. Gestão.

ABSTRACT

The Brazilian public service has been repeatedly criticized for the quality of service it provides to its people. In the field of public health, public servants are considered as key, given that they are in constant contact with the population to solve problems and their requests, especially in the service sector. This study aimed to reflect on the importance of user satisfaction regarding the quality of care in health services. From the methodological point of view, this study focused on the analysis of documents and bibliographies on the subject from which the information obtained was analyzed, as they are a rich source of information necessary for the foundation. The results obtained with this study allowed a more in-depth reflection on the factors that permeate hospital services, highlighting the need to improve and invest in the differences related to the adaptation of the physical means, structures and the ongoing training of specialists in the reception of patients, with the aim of providing quality care.

Keywords: Health. Quality. Satisfaction. Management.

* Bacharelado em Administração Pública pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).
E-mail: venilsonpereira.sousa@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O serviço público brasileiro tem sido repetidamente criticado pela qualidade do atendimento que presta ao seu povo. As reclamações envolvem excesso de trâmites burocráticos, bem como má avaliação da recepção dos usuários pelos prestadores de serviços, criando assim uma atmosfera de insatisfação.

No campo da saúde pública, os servidores públicos são considerados como peça chave, tendo em vista que estão em contato constante com a população para solucionar problemas e suas solicitações, principalmente no setor de serviços. Esse contato inicial dos servidores com os usuários do serviço é o que move o setor público, seja diretamente ou por outros caminhos comunicativos.

A avaliação positiva dos usuários dos serviços públicos sobre a qualidade e a satisfação dos serviços de atendimento está, na verdade, associada à eficácia das políticas implementadas, à capacidade de atender às necessidades das pessoas que precisam utilizar os serviços, possibilitando a auto avaliação e realinhamento das ações que necessitam de melhorias.

Nesse sentido, é importante agregar qualidade aos serviços, fazendo com que os mesmos atendam às necessidades dos cidadãos. A reflexão constante ao se deparar com fatores que impossibilitam a prestação de um serviço de excelência, figura como um desafio para as organizações e quem compõe tais setores.

O desejo de aprofundar os estudos, decorre da abordagem do assunto durante o curso de bacharelado, enfatizando a necessidade de conhecer os aspectos relacionados ao tema qualidade da assistência e satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo setor público.

A pesquisa esteve guiada por objetivos sintonizados com diversos estudos sobre a temática, conforme verificou-se no objetivo geral, no sentido de refletir a respeito da importância da satisfação dos usuários com relação à qualidade do atendimento nos serviços de saúde.

Especificamente, buscou-se: realizar uma abordagem sobre os serviços hospitalares; enfatizar a importância da qualidade dos serviços de saúde; bem como, refletir a respeito dos fatores que permeiam a satisfação do usuário e a gestão de qualidade.

Do ponto de vista metodológico, este estudo centrou-se na análise dos documentos e bibliografias sobre o tema a partir dos quais foram analisadas as informações obtidas, por serem uma rica fonte de informações necessárias para a fundamentação.

Acredita-se que a realização deste estudo despertará nos servidores e usuários, uma visão mais ampla sobre a importância da compreensão dos fatores que compõem a gestão da qualidade do serviço em saúde. Por fim, espera-se que esta pesquisa possa despertar o desejo de planejar e implementar estratégias que atendam às necessidades dos usuários, garantindo a eficácia dos serviços e o bem-estar de quem procura atendimento no âmbito da saúde.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Definição, escopo e relevância dos serviços hospitalares

Um serviço hospitalar é geralmente entendido, como uma entidade que cuida de pacientes no contexto de um hospital. De maneira mais específica, os serviços hospitalares são definidos como instalações físicas, para acomodar internações de pacientes humanos que requerem cuidados diagnósticos e terapêuticos básicos por uma equipe clínica organizada e com evidências de admissão e atendimento contínuo por médicos, prestando assistência de enfermagem e terapêutica direta a pacientes humanos 24 horas por dia, contando com serviços de laboratório e radiologia, serviços cirúrgicos e de parto e observação rápida e acompanhamento de casos, mantendo registros disponíveis e organizados (FEDERAL, 2018).

Nessa perspectiva, a partir do que foi expresso anteriormente, existe um crescente debate sobre a qualidade dos serviços prestados pelos setores público e privado de saúde, pois está ligado aos produtos disponíveis e os serviços oferecidos, bem como a gestão feita por quem está à frente da instituição.

Para que uma organização de saúde funcione, ela precisa de um plano que possa alcançar suas metas e objetivos. Os gestores também precisam abordar os pontos fortes e fracos de sua organização e, conseqüentemente, a motivação de suas equipes de trabalho.

Os clientes não esperam ou toleram erros neste processo, porque cada erro afeta diretamente sua vida ou, pior, leva à sua perda. Dessa forma, espera-se que os serviços médicos e clínicos sejam prestados da melhor e mais eficiente forma possível (SOUZA; LACERDA, 2009).

Assim, podemos constatar que serviços de qualidade sempre existiram no setor de mercado, mas o setor de saúde continua sendo um dos setores onde há resistência à implementação desse processo, talvez pelos paradigmas que enfrentou em sua trajetória.

É fato, que algumas empresas e órgãos públicos fornecem produtos de qualidade, porém, esquecem de prestar o atendimento adequado, tornando esse

problema motivo de sua insatisfação, diminuindo assim a fidelização do cliente ou usuário.

Atender bem, garante a satisfação do cliente ou usuário do serviço, ressaltando a importância de uma boa gestão e do bom relacionamento com os clientes, pois estão mais propensos a aceitar erros e falhas do sistema do que a falta de um bom atendimento (DANTAS, 2004).

Desse modo, a gestão deve buscar estratégias e parâmetros de qualidade, bem como a contínua disposição dos funcionários para atender adequadamente o público. Visto que o mau atendimento é frequentemente discutido no setor público, abrindo caminho para a insatisfação e concorrência, resultando em um serviço problemático ou de má qualidade, indicando muitas vezes um modelo de gestão deficiente, que necessita urgentemente desenvolver estratégias para garantir o bem-estar do servidor e atendimento de qualidade aos usuários dos serviços.

2.2 Saúde e qualidade: a importância da busca pela excelência na prestação do serviço

Segundo o dicionário Aurélio, qualidade é a “propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas que as distingue das outras e lhes determina a natureza. Dote, virtude”¹. A preocupação com a qualidade do atendimento na área da saúde surgiu desde as primeiras consultas realizadas pelos médicos do hospital, argumentando que as ações nessa área de trabalho visavam garantir a vida dos pacientes, pessoas que em algum momento vulnerável de suas vidas buscam atendimento na rede hospitalar.

A compreensão dos padrões de qualidade em serviços de saúde sofreu muitas mudanças ao longo do tempo, porém, tornou-se uma prática em alta demanda em organizações de pequeno, médio e grande porte.

A qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as experiências do cliente são atendidas por sua percepção do serviço prestado. Basear a definição de qualidade nas expectativas do consumidor pode ser um problema, já que cada consumidor pode ter uma expectativa. Porém, a

¹ Dicionário Aurélio (2004).

qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do consumidor, pois, é este que vai avaliar o serviço através da sua percepção (GIANESI; CORRÊA, 1996, p.81).

Neste contexto, a qualidade pode ser entendida como o fazer as coisas ao máximo, com bons resultados, levando à satisfação não só dos utentes dos serviços, mas também dos participantes envolvidos nas operações do fornecedor, é necessário reduzir a possibilidade de erros, evitando assim a perda de tempo e material para corrigir esses erros, e do ponto de vista da saúde, qualquer erro pode aumentar o risco de morte.

[...] a manutenção e melhoria dos padrões de desempenho atuais, com produtos e serviços melhores e mais competitivos, participação e envolvimento dos membros da organização, considerando aspectos éticos que envolvem a prestação dos serviços de saúde (BONATO, 2011, p. 320)

A prestação de um serviço de qualidade deve estar pautada na busca ativa por sempre oferecer um serviço, produto ou atendimento com excelência. Pois o comprador ou usuário de um produto ou serviço busca uma resposta positiva da equipe de entrega, a fim de garantir que seja de qualidade adequada e eficaz (GOMES, 2004).

A qualidade da assistência é um fator importante para as pessoas, principalmente quando se trata de atividades profissionais que envolvem situações de urgência ou com risco de vida.

O profissional de atendimento deve ser conduzido pela empresa sempre colocando o cliente em primeiro lugar oferecendo serviços de qualidade. Portanto faz se necessário manter sempre uma atitude que demonstre disposição e empenho, pois ninguém gosta de relacionar-se com alguém que aparenta estar entediada, desinteressada e aborrecida. O que a organização deve ter em mente é que deve atender bem, para atender sempre (DANTAS, 2004, p. 62).

A satisfação dos cuidadores e receptores de cuidados é essencial e estão diretamente relacionados com a qualidade do serviço prestado, seja no setor público ou privado, as estratégias implementadas pelos gestores e equipe devem tomar

cuidado para não serem inadequadas, reforçando estereótipos negativos a respeito das organizações ou instituições (AMPARO, 2014).

Com isso, é importante compreender que se tornou impossível a prestação de serviços de saúde ou serviços de qualquer natureza pela metade, de forma individual ou inadequada. Os serviços são considerados perecíveis, pois não podem ser armazenados e muitas vezes, o tratamento precisa ser individualizado e projetado para atender às necessidades imediatas de cada indivíduo, enfatizando ainda mais esse requisito (MAINARDES et al, 2010).

O fato é que, os serviços de saúde possuem características específicas que podem fornecer fatores que auxiliam na avaliação da qualidade e do uso de um determinado complexo de serviços. Como por exemplo a:

[...] confiabilidade (prestação de serviços segundo o prometido, com precisão e segurança), rapidez (velocidade de atendimento e prontidão para o usuário), tangíveis (referem-se a evidências físicas do serviço, tais como: instalações físicas, aparência dos profissionais e equipamentos utilizados), empatia (cordialidade, atenção e cuidado fornecido ao usuário), flexibilidade (capacidade de mudar e adaptar o serviço para se ajustar às necessidades dos clientes), acesso (facilidade de entrar em contato ou acessar fisicamente o serviço), disponibilidade (facilidade de encontrar disponível pessoal de atendimento, bens facilitadores e instalações) (VOLPATO; MARTINS, 2017, p. 5).

Prestar atenção a esses determinantes sugere que, fornecer um serviço de qualidade provavelmente dará aos usuários lembranças positivas. Além disso, o produto final dos serviços, são o resultado da interação da vida humana, por isso a importância de prestar um serviço de qualidade desde o primeiro momento de atendimento.

Se o produto ou material vendido é de má qualidade, não há, realmente, serviço que possa dar satisfação ao consumidor. Manter ou reparar um aparelho ou produto de má qualidade não é assegurar um serviço, é reparar um prejuízo. (COBRA, 1997, p. 222).

Quando algo não funciona como esperado, os clientes ou usuários do serviço tendem a focar sua atenção nos erros, criando uma avaliação negativa do responsável por aquele serviço e grupos relacionados.

Portanto, a busca pela qualidade na prestação de serviços no setor público é vista como um desafio a ser superado, a começar pela formação de profissionais educados, competentes e dedicados a garantir a eficácia e a satisfação do usuário.

2.3 Gestão de qualidade e satisfação dos usuários no atendimento em saúde

O processo de satisfação nas percepções das pessoas quanto à aquisição de produtos e utilização de serviços é pautado pelo desempenho e pelas expectativas geradas sobre o que é oferecido. Se o desempenho não traz expectativas positivas, as consequências são a insatisfação, quando o desempenho é alto e o serviço pode culminar na satisfação (KOTLER, 2000).

A satisfação com os serviços permite que os clientes atendam às suas expectativas e necessidades, por isso tem o poder de criar valor agregado, além de um vínculo emocional entre a oferta e o usuário.

A satisfação se mede através da relação entre o que o cliente recebeu ou percebeu e o que esperava ter ou ver (percepção x expectativa). Se a percepção é maior do que a expectativa, o cliente fica muito mais satisfeito do que esperava. Mas se for menor, frustra-se e não registra positivamente a experiência. (MOUTELLA, 2003, p. 01).

Insatisfação, atendimento desatento, funcionários desqualificados e má gestão são fatores que atrapalham a percepção do usuário, mostrando que o serviço prestado não superou as expectativas. Em contrapartida, a satisfação é entendida como o nível de bem-estar proporcionado por um produto ou serviço e indica a eficácia da organização e assistência hospitalar (VERGARA, 2015).

Para melhorar o atendimento que os hospitais prestam, as organizações de saúde devem atuar com foco no controle de qualidade por meio da adoção de modelos de controle de processos em nível hospitalar e satisfação do cliente.

É preciso conhecer e entender as mudanças atuais nos diferentes âmbitos: social, econômico, organizacional e psicológico, para poder administrá-las. Esse é o caminho para a construção de uma organização que evolui em paralelo com o desenvolvimento social e estimula seus trabalhadores rumo à cidadania (BONATO, 2011, p. 320).

Para contribuir com o processo de avaliação da qualidade do serviço hospitalar ou acreditação, é um modelo que pode ser usado para aprofundar os fatores que afetam pacientes e profissionais de saúde, fornecedores e investidores de produtos hospitalares e toda a comunidade que busca atendimento (BONATO, 2011).

O processo de acreditação propõe a participação voluntária das instituições, estimulando-as a um comportamento de procura da melhoria contínua da Qualidade, criando e desenvolvendo a integração com a sociedade, estimulando a cidadania. Tem um caráter eminentemente educativo, voltado para melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial. As principais vantagens da acreditação são: segurança para os pacientes e profissionais; qualidade da assistência; construção de equipe e melhoria contínua; útil instrumento de gerenciamento; critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira; o caminho para melhoria contínua (BONATO, 2011, p. 322)

Assim, a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço ocorre por meio do atendimento das suas necessidades, esperando que as suas expectativas sejam superadas e desejam que o serviço de qualidade continue no futuro.

3 METODOLOGIA

Do ponto de vista metodológico, esta pesquisa é representada como uma pesquisa bibliográfica por meio da análise do material sobre o assunto a partir do qual são analisadas as informações obtidas, pois serve para embasar os dados coletados em todas as etapas da pesquisa. Para Gil (2010, p.29), entende-se que:

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela Internet. (GIL, 2010, p.29)

A abordagem qualitativa utilizada neste estudo, é defendida por Marconi e Lakatos (2011, p. 269) que tratam esse método como o ato de [...] analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.”.

Os métodos e abordagens utilizados foram considerados os mais adequados para o conhecimento e compreensão do problema em estudo, pois permitiram a reflexão mais aprofundada sobre a temática.

4 CONCLUSÃO

A realização deste estudo contribuiu para o alcance do objetivo exposto inicialmente, que era refletir a respeito da importância da satisfação do usuário para a qualidade do atendimento nos serviços de saúde.

Concluimos que, apesar das dificuldades abordadas na literatura, podemos afirmar que a qualidade do serviço interfere na efetividade da gestão hospitalar, evidenciando que a mesma deve se atentar para a manutenção dos serviços, na garantia de ajudar os usuários, encontrando formas de satisfazer as necessidades individuais e coletivas de quem utiliza e faz parte do atendimento de saúde.

Cabe ressaltar também, que a importância da qualidade do serviço com ênfase em uma boa gestão hospitalar é enfatizada pelo fato de que a qualidade do serviço ofertado sugere que os serviços médicos possam passar por um serviço de acreditação, possibilitando assim planejar novas estratégias para melhoria.

Os resultados obtidos com este estudo permitem uma reflexão mais aprofundada sobre os fatores que permeiam os serviços hospitalares, destacando a necessidade de aprimorar e investir nas diferenças relacionadas à adaptação dos meios físicos, estruturas e a formação contínua de especialistas no acolhimento de doentes, com o objetivo de prestar cuidados de qualidade.

Por fim, sugere-se dar continuidade a esse estudo partindo de novas investigações mais aprofundadas a respeito do processo de acreditação das entidades prestadoras de serviços hospitalares, com o objetivo de implementar um modelo de qualidade de forma mais abrangente, começando pela monitorização do desempenho, métricas de serviço e avaliações de usuários para que as necessidades das partes interessadas sejam consideradas e atendidas adequadamente.

REFERÊNCIAS

- AMPARO, Suzana Silva do. **Qualidade no atendimento ao cliente: uma pesquisa no supermercado Hiper São Paulo de Cruz das Almas-BA**. 2014.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Eletrônico Aurélio Século XXI**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira e Lexikon Informática, 1999.
- BONATO, Vera Lucia. **Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente**. O Mundo da Saúde, São Paulo, v. 35, n. 5, p. 319-31, 2011.
- COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.
- Correa. **Excelência no atendimento ao cliente**. Editora FGV, 201.
- DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**. Editora FEDERAL, Governo; DA UNIÃO, **Resolução de Consulta nº 227**. 2018.
- GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**. 2ªed. São Paulo: Atlas, 1996.
- Gil, A. C. (2010). **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5aed. São Paulo: Atlas.
- GOMES, P. **A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação**. Cadernos BAD, Vol. 2, pp. 6-18, 2004.
- KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**. São Paulo: Futura, 2000.
- MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luis; TONTINI, Gerson. **Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade**. GESTÃO. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, v. 8, n. 2, 2010.
- MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MOUTELLA, Cristina. **Fidelização de clientes como diferencial competitivo**. 2003. Acessado em 02 de março de 2023, através do site: <<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigo/Fidelizacao20%de20%clientes%20com0%20diferencial%20competitivo.htm>>.
Senac, Brasília – DF, 2004.
- SOUZA, Teofânia Cristina de Rezende; LACERDA, Pítias Teodoro. **Planejamento estratégico e qualidade: acreditação hospitalar – um estudo de caso no Hospital Vita Volta Redonda**. V Congresso Nacional de Excelência em Gestão: gestão do conhecimento para a sustentabilidade, Niterói, Rio de Janeiro, Brasil, p.2-22, jul. 2009.

VERGARA, Sylvia Helena Constant; RODRIGUES, Denize Ferreira; TONET, Helena Correa. **Excelência no atendimento ao cliente**. Editora FGV, 2015.

VOLPATO, Luciana Fernandes; MARTINS, Luiz Cândido. **Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais**. 2017.

ANEXOS

