

## **QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO EM HOSPITAL DO MUNICÍPIO DE NATAL/RN**

**Jelisse Vieira  
Jássio Pereira de Medeiros**

Submetido em: 04.11.2019

Aceito em: 10.02.2020

### **Resumo**

No contexto dos serviços públicos de cuidado à saúde, é direito do cidadão receber atendimento resolutivo com qualidade, presteza, tecnologia apropriada e condições de trabalho adequadas para os profissionais. Partindo desse pressuposto, se torna relevante o desenvolvimento de procedimento eficiente para monitorar a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais e unidades de saúde. Assim, visando contribuir para esta questão, este trabalho utilizou uma versão adaptada do modelo SERVQUAL para analisar a qualidade dos serviços de um hospital público do município do Natal/RN, sob o ponto de vista do usuário do serviço. Foram obtidas 100 respostas, as quais foram analisadas por meio de estatística descritiva simples. Como resultados da investigação, constatou-se que a dimensão Segurança foi a única apreciada como satisfatória. Para as dimensões Confiabilidade, Presteza, Tangibilidade e Empatia as médias da percepção não suprimam as expectativas dos usuários.

**Palavras-chave:** Qualidade dos Serviços; Saúde Pública; Modelo SERVQUAL; Serviço Hospitalar.

## **QUALITY OF SERVICES IN PUBLIC HEALTH: STUDY IN A HOSPITAL OF THE NATAL/RN**

### **Abstract**

In the context of public health care services, it is the citizen's right to receive resolute care with quality, promptness, appropriate technology and adequate working conditions for professionals. Based on this assumption, the development of an efficient procedure to monitor the quality of services provided by hospitals and health units becomes relevant. Thus, in order to contribute to this issue, this work used an adapted version of the SERVQUAL model to analyze the quality of services in a public hospital in the city of Natal/RN, from the point of view of the service user. 100 responses were obtained, which were analyzed using simple descriptive statistics. As a result of the investigation, it was found that the Security dimension was the only one assessed as satisfactory. For the dimensions Reliability, Readiness, Tangibility and Empathy, the averages of perception did not meet the expectations of users.

**Keywords:** Quality of Services; Public health; SERVQUAL model; Hospital Service.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho possui como tema específico de pesquisa a qualidade dos serviços de saúde pública, trazendo à discussão aspectos relacionados à saúde pública na cidade do Natal/RN, mais especificamente no que se refere ao Setor de Obstetrícia de um Hospital público municipal.

A relevância do estudo da qualidade dos serviços na área da saúde pública reside na constatação de que essa temática constitui um fator básico com o qual outros fatores se interligam numa relação de causa e efeito e influem significativamente na qualidade de vida dos cidadãos.

A fim de contribuir com essa questão, a análise da qualidade dos serviços públicos essenciais na área da saúde, propicia ponderações pertinentes em torno do estágio atual desse segmento social em termos de demanda na gestão pública, visto o cenário de preocupação com a temática da saúde em todas as esferas de governo.

As constantes mudanças no cenário das organizações de serviços estimulam a busca pela qualidade, que passou a ter mais importância diante da era informacional vivenciada. Em tempos modernos, o mercado globalizado exige cada vez mais das organizações uma gestão estratégica eficiente, a qual pode ser facilitada pela utilização de recursos inteligentes. Esses recursos podem tornar-se catalizadores dos processos e procedimentos organizacionais.

No contexto da gestão pública, a elaboração de mecanismos capazes de mensurar a qualidade dos serviços públicos essenciais pode contribuir para as autoridades governamentais na formulação de políticas públicas na área da saúde, visto que oferece indicativos de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela unidade em estudo.

Diante desse cenário, o presente estudo tem como objetivo analisar a qualidade dos serviços de um hospital público do município do Natal/RN, sob o ponto de vista do usuário do serviço. O Hospital em estudo é o segundo maior da capital. Nele são oferecidos serviços padrões de um hospital geral: urgências nas especialidades de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Neonatologia, Ginecologia e Obstetrícia. Além disso, a unidade é maternidade estadual de referência em gestação de alto risco e uma das quatro unidades de saúde no estado do Rio Grande do Norte que dispõe do Programa de Internação Domiciliar (PID), para dar suporte aos idosos em suas residências. A unidade hospitalar conta com um total de 34 profissionais nas mais diversas áreas da saúde.

## 2 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Diversos autores coadunam que a qualidade de serviços se tornou um fator de sucesso para todas as organizações, sejam públicas ou privadas. Usuários/Clientes mais informados, exigentes e ajudados pela abertura das fronteiras, internacionalização do comércio e desenvolvimento das viagens, elevam o nível de necessidade de melhoria pela qualidade.

Paralelamente, as mudanças ocorridas na indústria manufatureira, na qual as novas tecnologias tornaram-se rapidamente disponíveis e copiáveis, diminuindo o tempo em que a organização consegue manter um diferencial pela inovação, promovem uma demanda crescente da qualidade nos serviços.

O que parece é que as organizações estão compreendendo que a qualidade dos serviços, corretamente entendida, pode se transformar numa garantia no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes (GRONROOS, 2009).

O serviço representa um fenômeno multiface e abrangente. Existem muitas tentativas de definir serviços. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), por exemplo, definem serviço como um pacote de benefícios implícitos e explícitos, executado dentro de instalações de suporte e utilizando-se de bens facilitadores. Gronroos (2009) ainda acrescenta que o serviço pode ser entendido como uma atividade de natureza mais ou menos intangível, que normalmente acontece mediante a interação entre o usuário e o funcionário e/ou os recursos físicos e/ou os sistemas da organização prestadora de serviços, fornecidos como soluções para os problemas do usuário.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Kotler e Keller (2012, p. 539) definem serviço como “qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico”.

Considerando as definições, percebe-se que todas deixam implícita a ideia de que o serviço apresenta características peculiares que devem ser consideradas quando o objetivo é o alcance da qualidade, tais como:

- As fases de produção, entrega e consumo, ocorrem simultaneamente.
- As operações estão sujeitas a um elevado grau de variabilidade em virtude do envolvimento pessoal do cliente e de sua interação com o funcionário do atendimento.
- Os resultados são avaliados por critérios subjetivos, devido a sua intangibilidade.

- O armazenamento ou reprodução não pode ser assegurado.
- Medidas próprias adequadas a cada situação são requeridas como base.

A administração da qualidade de um serviço, portanto, é muito mais complexa do que a de um produto. Em geral, os serviços apresentam um maior número de características do que os produtos e, sobretudo, características mais visíveis. Paralelamente, a prestação e o consumo são simultâneos. Além disso, segundo Corrêa e Giansi (2018), o cliente tende a deter-se no elo mais fraco da qualidade e a generalizar seus defeitos a todo o serviço.

Partindo do conceito de serviços para a definição de qualidade nos serviços, tem-se que ela é abordada, também, por diferentes autores. Juran (1990) aborda o conceito de qualidade em serviços da mesma forma que sua definição genérica de “adequação ao uso”, isto é, a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado. Essas necessidades podem ser de cortesia, pontualidade, fácil acesso ao serviço, informações claras e precisas, entre outras.

Albrecht (2002), da mesma forma, trata a qualidade em serviços como à capacidade que uma experiência ou qualquer outro fato tem de satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios para alguém.

Fica nítido, em ambas as definições, a importância de se considerar as expectativas dos clientes. Na opinião de Las Casas (2017), os clientes ficam satisfeitos ou não, conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade dos serviços é variável de acordo com o tipo de pessoa, e a excelência é alcançada quando as expectativas dos clientes são superadas. Ou seja, a qualidade deve ser definida segundo o ponto de vista do cliente.

A qualidade nos serviços possui, assim, dois componentes: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo cliente. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a qualidade percebida pelo usuário resulta da comparação (ou diferença) entre a qualidade esperada – suas expectativas a respeito da qualidade do serviço – e a qualidade experimentada – consequência da efetiva utilização do serviço.

A qualidade experimentada é, por sua vez, constituída de duas dimensões básicas: uma funcional e outra técnica. A dimensão funcional deriva de aspectos comportamentais, vinculados ao encontro do serviço, que pode ser definido como a relação interpessoal entre o cliente e o funcionário do atendimento, durante a prestação de um serviço. Tal relação

é fundamental, pois dela deriva grande parte das percepções utilizadas pelo usuário para avaliar a qualidade do serviço, o que envolve grau de cortesia, presteza, atenção, interesse.

Já a dimensão técnica vincula-se à solução operacional, através de equipamentos e estrutura, encontrada pela organização para atender à necessidade de seus usuários. Esta solução, naturalmente, pode influenciar a relação usuário-funcionário.

Assim, os profissionais não podem pressupor que irão satisfazer os usuários apenas proporcionando bons serviços técnicos. Por outro lado, algumas organizações têm dedicado esforços apenas em promover atitudes simpáticas, o que pode agradar o usuário em uma primeira instância, mas não garante a qualidade dos serviços prestados.

## 2.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O setor público possui como objetivo principal a prestação de serviços a toda a sociedade, tendo como alicerce o dever da satisfação dos usuários, uma vez que ele paga indiretamente, por meio de impostos, por determinados serviços essenciais.

Sendo assim, as políticas de qualidade devem almejar a excelência no atendimento a todos os cidadãos, ao menor custo possível, visto que o serviço público possui como atividade típica administrar os recursos provenientes de impostos, taxas e outras contribuições. Contudo, apenas gerir os recursos públicos não assegura um serviço de excelência, preconizando os princípios da qualidade que de fato atenda às necessidades dos usuários.

Conforme Moita, Barbosa e Raposo (2019), na administração pública existem problemas referentes a burocracia, inexperiência, falta de incentivos e benefícios aos servidores, falta de padrões de atendimento ao cliente, resistência e falta de comprometimento, inclusive dos gestores, quanto à implantação de um programa de qualidade.

A excelência em gestão pública depende, em grande parte, da capacidade de gerentes e gerenciados de trabalharem de maneira integrada e harmônica. Esse é um pré-requisito para que a organização aprenda continuamente e dê sustentabilidade ao seu desenvolvimento organizacional.

Em face da implementação de conceitos de qualidade nas organizações de cunho público, a Emenda Constitucional nº 19, de 5 de junho de 1998, fez constar o Princípio da

Eficiência como expressa exigência a ser observada no âmbito da Administração Pública Brasileira.

Para Silva e Hecksher (2016) as diversas transformações ocorridas no meio político, econômico e social do Estado contemporâneo, dentre as quais se destacam a globalização da economia, a diminuição do intervencionismo estatal, o desenvolvimento de parcerias com o setor privado e uma crescente democracia participativa, constituem elementos decisivos a modelar uma nova administração pública, a chamada Administração Gerencial.

Ainda conforme o autor, a compreensão de que o maior desafio do setor público brasileiro é de natureza gerencial, fez com que, na década de 1990, se buscasse um novo modelo de gestão pública focado em resultados e orientado para o cidadão.

Em 1990, o governo federal do Brasil instituiu o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), voltado prioritariamente para o setor privado, mas envolvendo também o setor público. A partir de 1996, com a criação do Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (PQPAP), o governo federal brasileiro enfatizou o setor público nesse processo (BRASIL, 1997).

Nesse sentido, em 1997, o Programa optou pelos Critérios de Excelência utilizados no Brasil e em diversos países e que representam o “estado da arte” em gestão. O Modelo de Excelência em Gestão Pública está fundamentado nos Princípios da Gestão Pública pela Qualidade: Satisfação do Cliente, Envolvimento de Todos, Gestão Participativa, Gerência de Processos, Valorização das Pessoas, Constância de Propósitos, Melhoria Contínua e Gestão Pró-Ativa (POMPELLI; ANSCHAU, 2016).

Partindo desse pressuposto e tendo em vista que a gestão da qualidade no serviço público se traduz na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe; se torna imprescindível o atendimento à efetiva satisfação do cidadão.

Assim, para Silva e Hecksher (2016) a excelência em gestão pública pressupõe atenção prioritária ao cliente, ou seja, ao usuário dos serviços públicos. A qualidade dos serviços públicos, portanto, é julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções.

As organizações públicas devem submeter-se à avaliação de seus usuários, obtendo o conhecimento necessário para agregar valor a esses clientes e com isso proporcionar-lhes maior satisfação. Somado a isso, é importante destacar que o envolvimento e o comprometimento da alta administração com a busca da excelência organizacional é um

fator vigoroso para estimular e envolver as pessoas, fazendo com que se identifiquem com os desafios e resultados desejados pela organização.

Os impactos da gestão pela qualidade nos serviços públicos podem ir além das necessidades imediatas atendidas, dado que também contribuem para aprimorar as características de competitividade de um país, pela melhoria da eficiência e da eficácia dos serviços públicos, reforçando as bases de sua democracia, pelo envolvimento maior dos cidadãos na definição e avaliação desses serviços (DANI *et al*, 2018).

Tem-se, ainda, que novas dimensões vêm sendo incorporadas ao ambiente da qualidade no setor público no Brasil, como a transparência no uso dos recursos públicos e a ampla divulgação de informações acerca da gestão pública à sociedade. Para Burmester (2017), a discussão sobre a qualidade no setor público não deve despolitizar o tema da gestão pública, priorizando apenas a racionalidade da qualidade, em detrimento do tratamento dos principais conflitos sociais e econômicos, processo fundamental para a construção e a implementação de políticas públicas legítimas. como aquelas voltadas à saúde.

## 2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS DE CUIDADO À SAÚDE

As organizações de saúde passaram, a exemplo de tantas outras, a se preocupar com a qualidade da prestação de seus serviços. Entretanto, como tratar de qualidade em um ambiente tão complexo e permeado por peculiaridades, como é a área de saúde? Para Mirshawka (1994, p. 37) o ponto de partida para qualquer abordagem do tema, parte de dois aspectos relacionados ao tratamento dispensado ao paciente pelo profissional de saúde, a saber:

- a) **tratamento técnico**, que consiste na aplicação da ciência e da tecnologia da medicina e das outras ciências da saúde no manejo de um problema pessoal de saúde, e considerando durante o processo, a presença da interação social e econômica entre o paciente e o facultativo.
- b) **tratamento interpessoal**, considerada como ‘arte’ por alguns, a atenção dispensada ao paciente (cliente) pelo médico (fornecedor), complementa o tratamento técnico, que por si só não é suficiente para curar o doente. Entretanto, ao abordar a percepção do cliente em relação ao tratamento técnico dispensado pelo serviço de saúde em face do avanço da ciência e da tecnologia, constatamos que os pacientes não têm condições de avaliá-lo, e conseqüentemente passam a apreciar os serviços prestados a partir de aspectos como: atendimento, informações precisas e confiáveis por parte dos médicos, atenção do corpo clínico, o conforto das instalações, a higiene, entre outros.

A esse respeito, Silva e Hecksher (2016) relacionam as dimensões pertinentes aos critérios de qualidade de atendimento nos hospitais, extraídos de diversos estudos:

- a) rapidez no processo burocrático
- b) gentileza e atenção do (a) recepcionista
- c) previsão da estimativa de preço;
- d) ter informação sobre o que vai acontecer durante os exames
- e) gentileza e atenção dos médicos;
- f) gentileza e atenção do técnico que realiza seus exames;
- g) procedimentos simples para efetuar o pagamento dos procedimentos realizados.

Para os autores citados “a qualidade do atendimento aos pacientes depende, necessariamente, do conhecimento das necessidades e expectativas do paciente em relação ao serviço” (p. 7). Sendo assim, pode-se afirmar que a qualidade nos serviços de saúde é fundamental para estabelecer a satisfação do usuário.

Na opinião de Silva (2017), alguns aspectos como atenção, maiores benefícios com menores riscos, recursos disponíveis, melhores meios, maiores resultados; que permeiam as definições de autores diversos sobre o tema da qualidade em serviços de saúde, estão ligados ao cuidado médico dispensado ao paciente, usuário ou cliente. Observa-se que a qualidade nesses serviços pode ser avaliada, levando em consideração três definições (MIRSHAWKA, 1994, p. 41):

- a) **qualidade clínica:** definida ou determinada pelos médicos, pelas enfermeiras e pelas outras pessoas envolvidas no serviço. Muitos consideram que esta definição é a única que conta e é a maneira mais importante para definir qualidade;
- b) **qualidade voltada para o cliente:** inclui aspectos como atenção, cuidado, comunicação, preocupação, empatia, higiene, entre outros;
- c) **qualidade econômica ou orientada para as finanças:** os dirigentes devem levar em consideração a otimização do serviço e a maximização do retorno do investimento. Se as duas qualidades citadas anteriormente forem atingidas, a terceira possivelmente será alcançada.

Na avaliação da qualidade do serviço o fator econômico é importante, pois determina todas as ações e investimentos da organização de saúde em infraestrutura, recursos humanos, inovações tecnológicas, entre outros. Outro fator que merece atenção é o custo da “não-qualidade”.

Em um hospital esses custos podem significar falhas irreparáveis, colocando em risco a saúde ou até mesmo a vida de um paciente, e prejudicando o desempenho e a

imagem da organização. Nesse sentido, a garantia de qualidade vai de encontro à legítima preocupação do paciente, desejoso de acessibilidade, conforto e segurança dos cuidados que lhe são prestados. Além do mais, os instrumentos e métodos de gestão da qualidade são necessários para o hospital melhorar sua credibilidade e sua eficácia e para justificar sua performance e desempenho (BURMESTER, 2017).

Buscando analisar tais vieses é que foi utilizado pelo presente estudo o Modelo SERVQUAL para aferição da qualidade dos serviços prestados em uma unidade de saúde pública, conforme especificado na metodologia.

### 3 METODOLOGIA

No que se refere aos objetivos da pesquisa, este trabalho tem natureza descritiva, visto que, de acordo com Gil (2017), a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto aos meios de investigação, esta pesquisa adotou como método o estudo de caso a ser realizado em Hospital localizado na cidade do Natal/RN. Essa classificação é recomendada por Gil (2017) quando a investigação envolve o estudo profundo de um ou poucos objetos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

O Hospital em questão possui como público alvo dos seus atendimentos a população da Zona Norte de Natal, principalmente os residentes dos bairros localizados no entorno da unidade de saúde, totalizando assim, aproximadamente 360.122 habitantes, segundo informações do IBGE (<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/natal/panorama>).

A Unidade de obstetrícia dispõe de 158 leitos e mais 12 vagas para a Unidade de Terapia Intensiva, sendo seis para adultos e seis neonatais, e duas salas de cirurgia. Possui também os serviços de Banco de Leite Humano e de Sangue (setor de Hemoterapia), Laboratórios de Análises Clínicas e Microbiologia e o setor de Radiologia. Trabalhavam na Unidade 34 profissionais, com uma equipe de plantão permanente.

Com relação à abordagem do problema, este estudo é caracterizado como quantitativo, o que significa traduzir em números opiniões e informações, para classificá-las e analisá-las (GIL, 2017). Essa abordagem utilizou o questionário como instrumento de coleta de dados, e de técnicas estatísticas simples, como a média e contagem de frequência, para sua análise.

O questionário que, segundo Roesch (2005) é empregado para mensurar o fenômeno estudado por meio de uma abordagem quantitativa, foi aplicado a uma amostra probabilística,

em que os elementos foram escolhidos de forma aleatória simples (MALHOTRA, 2011). Para cálculo da quantidade de elementos que fizeram parte da amostra foi utilizado o método ilustrado por Gil (2017), o qual estima, para uma população de 360.122 usuários (população da Zona Administrativa da cidade que é assistida pelo Hospital), uma amostra de 100 casos, considerando um coeficiente de confiança de 95% e um erro amostral de 10%, classificado como aceitável em pesquisas sociais, segundo Malhotra (2011).

O modelo utilizado como instrumento de coleta de dados foi o SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Esse modelo propõe captar critérios para avaliação da qualidade dos serviços partindo da diferença que existe entre as expectativas e as percepções dos usuários, sobre um serviço experimentado.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram, em um trabalho pioneiro, uma medição de qualidade do serviço, afirmando que a satisfação do cliente é função da diferença entre a expectativa e o desempenho. Dessa forma, a avaliação da qualidade  $Q_j$  de um serviço, por um cliente, é feita por meio da diferença entre a sua expectativa  $E_j$  e o seu julgamento do serviço  $D_j$ , em certas dimensões da qualidade dos serviços. A equação mostrada a seguir ilustra este conceito de avaliação.

$$Q_j = D_j - E_j$$

Em que:

$D_j$  = Valores de medida de percepção de desempenho para característica  $j$  do serviço;

$E_j$  = Valores de medida da expectativa de desempenho para característica  $j$  do serviço

$Q_j$  = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica  $j$ .

A escala SERVQUAL visa medir a percepção e a expectativa da qualidade dos serviços. Para tanto, este instrumento é uma disposição de notas que se sucedem em ordem crescente através de múltiplas variáveis, objetivando descobrir as fraquezas e fortalezas da qualidade dos serviços de uma organização através da análise das seguintes dimensões:

- **Confiabilidade:** habilidade de prestar o serviço com exatidão;
- **Presteza:** disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão;
- **Garantia:** conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança;
- **Empatia:** grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes; e

- **Aspectos Tangíveis:** aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

Sendo composto por duas partes com 22 itens cada, o questionário pretende, em sua primeira parte, observar as expectativas (E) dos usuários em relação ao serviço básico de saúde prestado pelo Setor de Obstetrícia do Hospital. Em contrapartida, na segunda parte, são aferidas as percepções (P) quanto aos serviços prestados.

Esta pesquisa utilizou uma escala de nove pontos em que as médias variam de acordo com o nível de percepção da qualidade pelos usuários. Partindo dessa perspectiva os valores que vão de 1 a 2 pontos na escala são considerados como muito ruins, ou de qualidade péssima no que tange aos serviços do hospital. As pontuações situadas entre os pontos 3 e 4 classificam-se como ruins, ou de qualidade dos serviços precária. As médias que oscilam na pontuação 5 da escala avaliam a qualidade dos serviços como regular. Os valores que estão entre 6 e 7 são analisados como bons ou de qualidade satisfatória, e as médias que estão pontuadas entre 8 e 9 são consideradas muito boas, ou de qualidade excelente.

Vale à pena ressaltar que nem sempre quando os valores das médias se situam entre os pontos considerados positivos (de 6 a 9) a qualidade dos serviços pode ser considerada boa ou satisfatória, uma vez que a análise parte da diferença entre as expectativas e o que foi percebido pelos usuários.

Nesse sentido, Gil (2017) afirma que a análise dos dados abrange vários procedimentos como: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos. Após, ou junto à análise, pode dar-se também a interpretação dos dados, que estabelece a ligação entre os resultados obtidos com os já conhecidos, podendo ser derivados de teorias ou de estudos realizados anteriormente.

Os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, ou dimensões, foram analisados considerando-se os *gaps*; que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido, uma vez que os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm.

Em síntese, pode-se considerar as seguintes definições para os *gaps*:

*Gap 1*- Não conhecer o que os usuários esperam receber;

*Gap 2*- Não selecionar o projeto certo do serviço e os padrões estabelecidos;

*Gap 3*- Não entregar o serviço padrão;

*Gap 4*- Não casar desempenho com promessas;

*Gap 5*- Estabelecido em função dos quatro gaps anteriores.

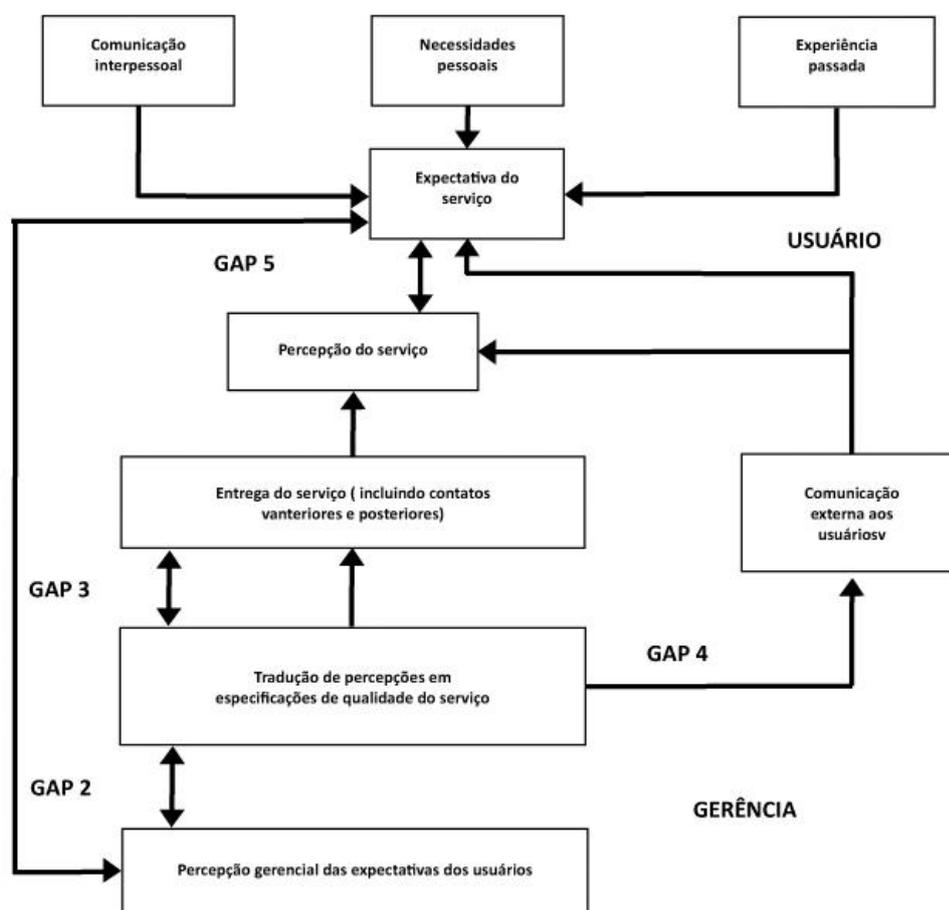
Dessa forma, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram o modelo de qualidade dos serviços já descrito e que pode ser expresso por:

$$gap\ 5 = f(gap\ 1, gap\ 2, gap\ 3, gap\ 4)$$

Como mostra a equação, a percepção de qualidade dos serviços, do ponto de vista do usuário, chamada de *gap 5*, depende da direção e magnitude das seguintes discrepâncias: *gap 1*, *gap 2*, *gap 3* e *gap 4*, acima conceituadas e associadas com a prestação de serviços em uma organização.

A Figura a seguir ilustra as lacunas ou *gaps* da qualidade dos serviços.

**Figura 1 - Modelo GAP da Qualidade dos Serviços**



Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Para análise e tratamento dos dados também foi utilizado o *software* Microsoft Excel, versão 2010.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A fim de contribuir para o delineamento do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de obstetrícia do Hospital esta pesquisa buscou definir o perfil da amostra aqui estudada.

Analisando o perfil dos entrevistados, foi observado que 100% do percentual dos respondentes são do sexo feminino, bem como a maioria declarou ter faixa etária entre 18 e 25 anos. O estado civil da maioria das respondentes divide-se entre solteiros (48%) e casados (47%) e, no que se refere ao nível de escolaridade, a maior parte afirmou possuir ensino fundamental incompleto (32%), e ensino médio completo (29%). A renda familiar foi de até um salário mínimo (68%). Essas informações indicam que os serviços do setor de obstetrícia deste hospital são, em sua maioria, utilizados por uma camada mais humilde da população.

Parte-se agora para a análise dos dados obtidos por meio dos questionários, tomando como base uma versão adaptada do Modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

A dimensão Confiabilidade, que faz referência à capacidade de cumprimento do serviço de forma segura e precisa, foi compreendida em seis perguntas do questionário, exibidas na Tabela 01.

**Tabela 01 – Dimensão Confiabilidade**

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
01. Os serviços de saúde no que diz respeito ao setor de obstetrícia deste hospital são realizados conforme prometido?	5,68	5,83	<b>6,17</b>	<b>5,94</b>
03. Os serviços desenvolvidos pelo setor de obstetrícia são confiáveis?	6,40	6,54		
05. O setor de obstetrícia deste hospital mantém os dados sobre os usuários (prontuários) atualizados e livres de erros?	6,42	6,68		
06. O agendamento de consultas/atendimentos é cumprido dentro do prazo estabelecido?	5,74	5,26		
07. Há rapidez na realização dos serviços?	6,25	5,52		
10. Você confia nas informações dadas pelos funcionários do setor de obstetrícia deste hospital?	6,53	5,81		

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

A realização dos serviços conforme prometido obteve média de expectativa de 5,68. Observando-se a escala SERVQUAL como padrão para análise, esta pontuação pode ser

classificada como boa, pois a pontuação aproxima-se do nível de qualidade 6, na escala de nove pontos. No que se refere à percepção, este quesito obteve média de 5,83, considerada, também, como boa. Assim, quando as médias são comparadas e analisadas nessa questão, percebe-se que as expectativas dos usuários dos serviços foram superadas, o que implica em dizer que a qualidade dos serviços prestados neste item pode ser avaliada como boa ou satisfatória.

As respondentes também foram questionadas se os serviços desenvolvidos pelo setor de obstetrícia do hospital são confiáveis e, para esta questão, a expectativa dos usuários apresentou média considerada boa (6,40). A percepção dos usuários neste quesito continuou no mesmo liame, apresentando média representativa de uma qualidade boa (6,54). Portanto, é possível inferir que a qualidade dos serviços neste ponto foi classificada como satisfatória, uma vez as expectativas dos usuários dos serviços em estudo foram apreendidas.

Acerca da constante atualização e manutenção das informações sobre os usuários, a média da expectativa obtida foi de 6,42 e o que foi percebido pelos pacientes, após a utilização dos serviços disponibilizados pelo hospital, apresentou média alta de 6,68. Dessa forma, pressupõe-se que a qualidade dos serviços no tocante, por exemplo, a erros nos prontuários, pode ser rotulada como boa ou satisfatória. Tal cenário pode estar relacionado aos problemas citados por Moita, Barbosa e Raposo (2019) para os serviços prestados pela administração pública: burocracia e falta de padrões de atendimento.

No que se refere ao cumprimento do agendamento de consultas e atendimentos dentro do prazo estabelecido, a média da expectativa das respondentes foi de 5,74 (boa) e o que foi percebido é de 5,26 (regular). Por meio da análise da diferença, foi possível classificar essas médias como regulares, o que implica em dizer que a qualidade dos serviços neste quesito não foi satisfatória.

É importante destacar que dos 100 usuários consultados nesta pesquisa, apenas 47 opinaram quanto ao cumprimento do agendamento de consultas e atendimentos. Essa informação pode indicar que dentre os serviços oferecidos pelo setor de obstetrícia do hospital a prática de agendamento prévio de consultas e atendimentos não é disponibilizado para os usuários de forma geral ou, caso essa prática seja exercida, a divulgação dessa ferramenta não ocorre amplamente para toda a comunidade.

Quanto à rapidez na realização dos serviços, os usuários apresentaram média de expectativa 6,25, contudo a percepção obteve média de 5,52. Assim, a partir das pontuações apresentadas, é possível inferir que as expectativas dos pacientes não foram contempladas no que diz respeito à celeridade na realização dos processos e procedimentos.

As pacientes foram questionadas no que concerne ao grau de confiança nas informações transmitidas pelos funcionários. Para este item, a pontuação média da expectativa foi de 6,53, já a percepção das pacientes apresentou média 5,81. Esses dados indicam uma avaliação precária nesse quesito, pois há significativa diferença entre o que era esperado e o que foi percebido pelos usuários, isto é, uma oscilação de quase um ponto negativo da escala SERVQUAL entre a média da expectativa e a média da percepção.

Tomando como base os dados coletados, tornou-se pertinente a avaliação da dimensão Confiabilidade de forma mais ampla, considerando que, segundo Silva e Hecksher (2016) a qualidade dos serviços públicos é julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções. Para tanto, foi obtido a média total do grau de confiança nos serviços. As médias foram calculadas a partir das respostas apresentadas em cada uma das questões contidas no questionário de pesquisa, sendo encontrado para a expectativa a pontuação de 6,17 e a percepção obteve média de 5,94; o que sugere a necessidade de adequação dos dois fatores que influenciaram negativamente a avaliação geral desta dimensão.

A dimensão Presteza foi abordada em quatro questões, descritas na Tabela 02.

**Tabela 02 - Dimensão Presteza**

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
02. Há interesse dos funcionários do hospital em resolver os seus problemas?	5,98	5,60	<b>5,97</b>	<b>5,58</b>
08. Os funcionários do setor de obstetrícia estão sempre dispostos a ajuda-lo?	6,04	5,72		
09. Os funcionários do setor de obstetrícia têm disponibilidade para atender as solicitações dos usuários?	6,30	5,66		
16. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital agem levando em consideração os interesses dos usuários?	5,58	5,33		

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

As respondentes foram questionadas quanto ao grau de interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários. Para esta questão, a pontuação média obtida na expectativa foi de 5,98, enquanto a média apresentada na percepção foi de 5,60. Conforme demonstram os dados, a média da expectativa coletada não corresponde à média do que foi percebido. Embora tenham se aproximado de uma nota boa, pode-se afirmar que as expectativas dos usuários não foram atingidas.

Nesse mesmo liame, as respondentes também foram questionadas quanto à disposição dos funcionários em ajudá-las e, neste item, a média da expectativa e da percepção foi de 6,04 e 5,72, respectivamente. O que aponta, novamente, para uma boa avaliação que, no entanto, apresenta um *gap* entre a expectativa e a percepção do usuário, o que, por sua vez, pode levar a uma insatisfação com a qualidade dos serviços.

Acerca da disponibilidade que os servidores possuem para atender às suas solicitações, as pacientes atribuíram a nota de 6,30, como média da expectativa; enquanto, para percepção, a média foi de 5,66. Comparando as notas apresentadas, avalia-se esse item também como bom, em relação à nota, mais como insatisfatório, pela diferença existente entre expectativa e percepção.

Neste contexto, esta pesquisa também contemplou a ações dos funcionários e se, em suas atitudes, são levadas em consideração os reais interesses dos usuários. Esse item foi pontuado com média de expectativa de 5,58; e o que foi percebido, obteve nota 5,33. Observa-se que as expectativas dos usuários em relação à presteza nas ações dos servidores não foram compreendidas na prestação dos serviços do Hospital, sendo este quesito da qualidade é avaliado como aquém.

As informações coletadas indicam uma avaliação geral da dimensão Presteza como em um nível regular. Contudo, ainda que as pontuações da expectativa e percepção da dimensão tenham apresentado uma pequena divergência, 5,97 e 5,58, respectivamente, foi possível observar que as expectativas dos usuários não foram supridas, o que acarreta uma avaliação insatisfatória para a qualidade dos serviços do hospital, neste quesito. A avaliação da presteza leva em consideração tanto o atendimento médico quanto dos demais profissionais envolvidos, conforme sugerido por Silva e Hecksher (2016) e Mirshawka (1994).

A dimensão Tangibilidade, por sua vez, foi tema de cinco perguntas do questionário, expostas na tabela que segue.

**Tabela 03** – Dimensão Tangibilidade

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
04. Existe agendamento de consultas/atendimentos?	5,12	5,17	<b>5,85</b>	<b>5,34</b>
19. Os equipamentos e materiais acessórios do setor de obstetrícia são modernos?	6,05	5,40		
20. As instalações físicas do setor de obstetrícia deste hospital são visivelmente adequadas?	5,98	5,15		
21. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital apresentam boa aparência e profissionalismo em suas ações?	6,07	6,10		
22. As instalações físicas do setor de obstetrícia são conservadas de acordo com as necessidades dos pacientes?	6,05	4,89		

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Conforme expresso anteriormente, os usuários foram consultados quanto à existência de um sistema para agendamento prévio de consultas e atendimentos, no que concerne aos serviços básicos de assistência. Para esta questão, contudo, de um total de 100 respondentes, somente 42 pacientes responderam, totalizando um percentual de 58% de abstenções.

Essa informação reflete, de maneira direta, na avaliação dos aspectos tangíveis da qualidade dos serviços, pois a média de expectativa para este item foi de 5,12 e o que foi percebido apresentou média de 5,17. Observa-se que, na pontuação média atribuída, a percepção superou um pouco o que era esperado. Entretanto, esses fatores podem não indicar um bom sistema de prestação de serviços públicos, diante do baixo percentual de pacientes que avaliaram este quesito. Além disso, deve-se ressaltar que as notas apresentadas para essa questão (tanto da expectativa como da percepção) foram consideradas regulares.

Outro fator abordado tratava da modernidade dos equipamentos, materiais e acessórios. Para essa questão, a expectativa obteve uma pontuação média considerada boa (6,05), enquanto a média da percepção foi de 5,40, classificada como regular. Tal fato alude que a expectativa dos usuários não foi contemplada em sua totalidade.

As respondentes ainda foram perguntadas se as instalações físicas do setor são visivelmente adequadas. Aqui, a média de expectativa foi boa (5,98). Contudo, a média percebida foi classificada como apenas regular (5,15). Por meio dessas informações referentes à estruturação das instalações físicas, pode-se supor que este é um aspecto delicado no que concerne à dimensão Tangibilidade dos serviços oferecidos por essa unidade de saúde, pois a

oscilação entre as médias da expectativa e percepção é significativa, o que implica em uma avaliação negativa deste quesito.

Em relação à boa aparência e profissionalismo dos servidores na prática de suas ações, os usuários apresentaram uma expectativa boa, com média de 6,07; e média da percepção com nota igualmente boa, de 6,10. Assim, é possível observar que as expectativas das pacientes foram superadas, sendo possível classificar a qualidade do serviço prestado, para este aspecto, como boa e satisfatória.

As respondentes também avaliaram a conservação das instalações físicas do setor, em consonância com as necessidades dos pacientes, e apontaram uma nota boa para a expectativa, 6,05. Porém, a nota vinculada à percepção foi de 4,89, classificada apenas como regular. Quando as pontuações médias nesse quesito são comparadas e analisadas, observa-se a expressiva diferença entre o que era esperado e o que foi percebido pelos usuários após da realização de procedimentos no hospital. Portanto, esse ponto foi caracterizado como precário e insatisfatório.

Diante do que foi exposto acerca da dimensão Tangibilidade, e baseando-se nas médias gerais calculadas para esta dimensão – nota da expectativa e percepção, 5,85 e 5,34, respectivamente – pode-se chegar a supor que os aspectos tangíveis dessa unidade de saúde não atendem as necessidades básicas reais da comunidade usuários desse tipo de serviço, o que sugere problemas de performance e desempenho do hospital, corroborando dificuldades apontadas por Burmester (2017).

Paradoxalmente, esses fatos vão de encontro aos Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde no Brasil, constituído pelo Ministério de Saúde, o qual estabelece como dever do Estado garantir tanto aos usuários como aos prestadores dos serviços de saúde instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade, higiene, salubridade e segurança (BRASIL, 2007).

Outras três perguntas tratavam de aspectos que dizem respeito à dimensão Segurança. Vale lembrar que a Segurança nos serviços faz referência ao conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança ao realizar procedimentos específicos, conforme tabela na sequência.

**Tabela 04 - Dimensão Segurança**

QUESTÃO	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA	MÉDIA TOTAL	
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
11. Os funcionários do setor de obstetrícia transmitem segurança durante o atendimento aos pacientes?	6,21	6,40	<b>6,09</b>	<b>6,11</b>
12. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital sempre são gentis e educados?	5,62	5,39		
13. Os funcionários demonstram conhecer bem os serviços disponibilizados pelo setor de obstetrícia deste hospital?	6,44	6,53		

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Primeiramente, as pacientes foram questionadas se os funcionários transmitem segurança durante o atendimento. Para este quesito, a média de expectativa situou-se em 6,21. Já a percepção registrou média de 6,40. Sendo assim, ambas foram consideradas boas, com um *gap* de satisfação, pela diferença entre expectativa e percepção.

Em sequência, as respondentes opinaram sobre o grau de gentileza e educação que os funcionários do setor demonstram em suas ações. Esta questão obteve média de 5,62 para a expectativa e 5,39 para a percepção. Neste caso, pode-se observar que as expectativas dos usuários dos serviços não foram contempladas, em sua maioria. Ao analisar este aspecto se observa que a média da expectativa é classificada como boa; contudo, para a percepção, a pontuação média atribuída foi considerada regular, o que indica uma insatisfação dos usuários.

Outro ponto abordado no questionário abordava o nível de conhecimento dos funcionários quanto aos serviços disponibilizados pelo hospital, sendo obtida média de 6,44, para a expectativa, e 6,53, para a percepção. Observa-se que as expectativas dos usuários foram superadas, sendo esse um ponto que pode ser destacado como favorável para a qualidade dos serviços.

De forma geral, diante do que foi exposto para as questões da dimensão Segurança, foram obtidas as seguintes médias para a expectativa e a percepção: 6,09 e 6,11, respectivamente. Torna-se possível inferir que esta dimensão pode ser entendida como favorável ou satisfatória para a qualidade dos serviços do hospital.

Por fim, a dimensão Empatia foi avaliada a partir de quatro perguntas, conforme tabela a seguir.

**Tabela 05 – Dimensão Empatia**

QUESTÃO			MÉDIA TOTAL
---------	--	--	-------------

	MÉDIA EXPECTATIVA	MÉDIA PERCEBIDA		
			<i>Expectativa</i>	<i>Percepção</i>
14. Os funcionários do setor de obstetrícia oferecem atenção individualizada e humanizada aos usuários?	5,93	5,24	<b>5,94</b>	<b>5,58</b>
15. Os funcionários do setor de obstetrícia se preocupam com os problemas dos pacientes?	5,73	5,14		
17. Os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital entendem as necessidades dos pacientes?	5,74	5,60		
18. O setor de obstetrícia deste hospital opera em horários convenientes para todos os usuários?	6,35	6,33		

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Quando questionados acerca do oferecimento de atenção individualizada e humanizada aos usuários, as pacientes apresentaram média na expectativa boa, de 5,93, e média de percepção de 5,24. Nota-se que as expectativas dos usuários não foram atingidas, visto que houve um decréscimo na pontuação das médias pontuadas pelas pacientes, indicando a qualidade dos serviços, neste quesito, como precária e insatisfatória.

As pacientes também foram perguntadas quanto à preocupação dos funcionários com os problemas dos pacientes. Este quesito obteve pontuação média boa para a expectativa, 5,73 e pontuação média regular para a percepção, 5,14. Assim, é possível depreender que este é um aspecto considerado deficiente para a qualidade dos serviços do hospital.

Para a pergunta: “os funcionários do setor de obstetrícia deste hospital entendem as necessidades dos pacientes”, as respondentes pontuaram em 5,74, como sua expectativa, e 5,60, como sua percepção. Esses dados apresentaram valor médio classificado como regular. Contudo, é importante ressaltar que, embora se observe uma divergência pouco considerável entre as médias da expectativa e da percepção, ainda assim as expectativas dos usuários dos serviços de saúde não foram contempladas.

As pacientes ainda foram questionadas quanto à conveniência dos horários de funcionamento do hospital. Sobre isso as pontuações médias para a expectativa e percepção situaram-se em 6,35 e 6,33, respectivamente. Desse modo, é possível inferir que este aspecto foi considerado satisfatório para as pacientes questionadas, uma vez que a diferença de dois décimos entre as médias da expectativa e percepção pode ser considerada pouco relevante, de acordo com o padrão adotado nesta pesquisa.

No que diz respeito à análise geral da dimensão Empatia, a partir das médias atribuídas para a expectativa (5,94) e para a percepção (5,58), verifica-se que as expectativas dos usuários não foram supridas, o que aponta para uma avaliação insatisfatória dessa dimensão.

Concluindo-se a análise dos dados coletados nesta pesquisa, parte-se agora para as considerações finais do estudo de caso.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade dos serviços de um hospital público do município do Natal/RN, sob o ponto de vista do usuário. Para tal análise, foi utilizada uma versão adaptada do Modelo SERVQUAL, criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Constatou-se como aspectos satisfatórios para a qualidade dos serviços do hospital a realização dos serviços conforme prometido, a correta manutenção dos dados dos usuários, a confiança nos serviços disponibilizados e nas informações oferecidas pelos funcionários.

Alguns aspectos não foram considerados satisfatórios, como o cumprimento do agendamento de consultas/atendimentos dentro do prazo estabelecido e a rapidez da realização dos serviços.

O presente estudo também buscou mensurar a presteza, sendo considerado como pontos favoráveis o interesse dos funcionários em resolver os problemas das pacientes, como também a sua disposição para atendê-los e às suas solicitações. Porém, as respondentes afirmaram que os funcionários do setor de obstetrícia nem sempre agem levando em consideração os seus interesses.

No que concerne à verificação dos aspectos tangíveis o único item avaliado pelos usuários como satisfatório diz respeito à aparência e profissionalismo nas ações dos funcionários. Nesse liame, o restante dos pontos abordados no questionário foi classificado como precário ou insatisfatório, segundo a percepção dos usuários. Esses itens abordam a modernização dos equipamentos, materiais e acessórios, a adequação das instalações físicas e sua conservação de acordo com as necessidades dos pacientes. Porém, o item considerado como mais crítico para esta análise reflete-se na ausência de um agendamento de consultas e atendimentos. Este quesito obteve um percentual de 58% de abstenções. Essa informação quer dizer que, possivelmente, há uma falha na prestação de serviços básicos de assistência.

Na dimensão Segurança, as questões relacionadas à transmissão de segurança durante o atendimento dos pacientes e a aptidão que os funcionários têm em demonstrar conhecer adequadamente os serviços disponibilizados pelo setor de obstetrícia do hospital foram avaliados como favoráveis para a qualidade dos serviços. Mas os itens que dizem respeito à gentileza e educação dos funcionários em suas ações e no atendimento aos pacientes foram classificados como regulares.

A dimensão Empatia obteve como ponto favorável as questões que abordam o horário de funcionamento do hospital e se os funcionários do setor de obstetrícia entendem as necessidades dos pacientes. Entretanto, os aspectos que se mostraram desfavoráveis para a qualidade dos serviços reportam-se a atenção individualizada e humanizada aos usuários e a preocupação que os funcionários demonstram com os problemas dos pacientes.

Diante de todas as médias e valores expostos, apenas a Dimensão Segurança foi apreciada como satisfatória pelos usuários dos serviços da unidade de saúde em estudo. Para as demais dimensões da qualidade dos serviços avaliadas – Confiabilidade, Presteza, Tangibilidade e Empatia - as médias da percepção, embora estejam situadas em um nível de avaliação bom, não supriram as expectativas dos usuários. Portanto, de acordo com o Modelo SERVQUAL, estes itens foram considerados aspectos críticos da qualidade dos serviços prestados pelo hospital, uma vez que as expectativas dos pacientes não foram contempladas, sendo este o critério primordial para a análise da qualidade.

Por fim, sugere-se a realização de novos estudos pretendendo pesquisar as percepções que os funcionários e gestores públicos possuem quanto à qualidade dos serviços oferecidos aos usuários que demandam de tais serviços, no caso específico, no cuidado da saúde, de maneira a ajuizar, de forma mais criteriosa, o fenômeno analisado.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 2002.

BRASIL. **Direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Brasil**: legislação federal compilada – 1973 a 2006, Ministério da Saúde, Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2007.

BURMESTER, Haino. **G'estão da qualidade hospitalar**. Editora Saraiva, 2017.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. **Administração Estratégica de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2018.

DANI, Andréia Carpes et al. Efeito da qualidade da governança pública sobre o sentimento de confiança da população nas instituições governamentais: uma análise para países latino-americanos. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 10, n. 4, 2018.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Amgh Editora, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

JURAN, J.M. Juran. **Planejando para a qualidade**. São Paulo: Editora Pioneira, 1990.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing: a bíblia do marketing**, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Diferenciação e inovação em marketing**. Editora Saraiva, 2017.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MIRSHAWKA, Victor. **Hospital Fui Bem Atendido!!!, a Vez do Brasil**. São Paulo: Makron Books, 1994.

MOITA, Galba Freire; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz; RAPOSO, Vitor Manuel Reis. Quality Saúde—uma adaptação transcultural multicêntrica dos constructos da escala Servqual de satisfação para o SUS, por translação de conhecimento de especialistas e usuários. **Revista do Serviço Público**, v. 70, n. 2, p. 325-364, 2019.

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.

POMPELLI, Matheus; ANSCHAU, Cleusa Teresinha. Auditoria interna em empresas de construção civil pautados no programa brasileiro da qualidade e produtividade do habitat. **Revista Tecnológica**, v. 4, n. 1, p. 58-80, 2016.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa do curso de administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análises, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SILVA, Elinete Rejane; HECKSHER, Suzana Dantas. Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, n. 1, p. 980-992, 2016.

SILVA, Ana Lúcia Andrade da et al. A qualidade do atendimento ao parto na rede pública hospitalar em uma capital brasileira: a satisfação das gestantes. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 33, 2017.