



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um
futuro presente: o que
esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

QUALIDADE NO ATENDIMENTO NA SAÚDE PÚBLICA E PRIVADA DE SANTA INÊS/MA- NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Autor: Mateus Muniz Silva
E-mail mateussilva006.ma@gmail.com

Resumo - O presente artigo é resultado de uma pesquisa de qualidade no atendimento nos serviços de saúde em Santa Inês/MA. Tem como objetivo analisar a qualidade do atendimento prestado nos setores de saúde pública e privada, na percepção do cliente. Como objetivos específicos identificar o setor que apresenta lacunas no atendimento, analisar estrutura física dos ambientes, destacar as experiências que os usuários tiveram com os sistemas de saúde. Além disso, são abordados conceitos relacionados à saúde e discutidos aspectos essenciais à qualidade no atendimento ao cliente. Para coleta e obtenção de dados foram realizadas pesquisas bibliográficas para embasamento teórico e construção do questionário. O levantamento de dados foi realizado através da aplicação de questionário *online*, e a análise e quantificação dos dados através da ferramenta Google Forms. Os resultados serão apresentados em formato de gráficos e textos. Espera-se que, com esta análise, a pesquisa possa fornecer subsídios para melhorias dos serviços de saúde prestados na região do Vale do Pindaré, tendo em vista que os usuários dos serviços de saúde não são apenas habitantes de Santa Inês, mas sim desta região.

Palavras-chave: Atendimento. Saúde. Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

Segundo a Declaração Universal Dos Direitos Humanos, promulgada em 1948 pela Organização das Nações Unidas- ONU, a saúde e o bem-estar são direitos fundamentais dos indivíduos. Oferecer um serviço de saúde de qualidade é dever das instituições tanto públicas quanto privadas. Uma vez que a prestação de serviços é feita de maneira adequada, percebemos a mudança na percepção do usuário em relação à instituição.

No Brasil, a Constituição Federal Brasileira de 1988, determina que a saúde é um direito de todos e dever do Estado, mas as más condições e os poucos recursos financeiros deixaram lacunas no sistema público de saúde, abrindo, assim, espaço para o sistema suplementar, ou seja, privado. Apesar disso, percebemos que questões relacionadas à saúde em nosso país ainda são bem complexas de serem analisadas em sua plenitude.

Em meio ao cenário pandêmico da COVID-19, os serviços de saúde estão cada vez mais em evidência, sendo abordadas diariamente em telejornais, sites e outras fontes de informação, as notícias que envolvem a saúde pública e /ou privada no mundo. Levando em consideração que as exigências por serviços de qualidade tornam-se cada vez mais comuns, analisar a oferta de saúde a nível local, passa a ser imprescindível em espaços de produção de conhecimento como escolas, universidades, etc. O atendimento de saúde no município de Santa Inês, satisfaz as necessidades dos usuários?



Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

Entre os fatores que mais geram discussões sobre o assunto, o atendimento ao cliente, realizado pelos serviços de saúde, está ocupando os primeiros lugares no pódio de avaliações. Uma vez que o cliente é a chave fundamental para o funcionamento de qualquer estabelecimento, o bom atendimento deverá ser essencial para a fidelização daquele.

Portanto, o presente artigo tem por objetivo analisar a oferta da qualidade no atendimento aos usuários da saúde pública e privada do município de Santa Inês, no Maranhão.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Contexto histórico

No Brasil, a implementação de um sistema de saúde começou durante a Primeira República, quando o poder econômico do país era de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Nesse período, a população vinha sendo reduzida devido a recorrentes epidemias. "No que se refere à situação de saúde, as epidemias continuavam a matar a escassa população, diminuindo o número de pessoas dispostas a vir para o Brasil" (CEFOR, [s.d]).

Devido a cenário, o governo na época foi obrigado a adotar medidas para melhorar a situação. Estava à frente da diretoria Geral de Saúde pública, Oswaldo Cruz, ex-aluno e pesquisador, que organizou e implementou algumas instituições públicas de higiene e saúde no Brasil, adotando modelos das campanhas sanitárias, destinado a combater as epidemias urbanas e rurais. Houve, então, a implementação de faculdades de medicina, proporcionando ao país o seu próprio corpo médico - o que, até então, não era possível. Apesar dessa conquista, o atendimento na época era restrito apenas a uma parcela da população.

No campo da assistência médica individual, as classes dominantes continuaram a ser atendidas pelos profissionais legais da medicina, isto é, pelos 'médicos de família'. O restante da população buscava atendimento filantrópico através de hospitais mantidos pela igreja e recorria à medicina caseira (CEFOR, [s.d]).

Após a Segunda Guerra Mundial e o golpe militar no país, houve diversos movimentos sociais que, de acordo com Bertolli Filho (1996) citado por Acurcio ([s.d], p. 7), "exigiam que os governantes cumprissem as promessas de melhorar as condições de vida, saúde e trabalho". Mesmo com o Ministério da Saúde criado em 1953, a sua atuação ainda era pouco eficiente na redução dos índices de mortalidade e morbidade das doenças que prejudicavam o trabalho e a vida dos brasileiros.

Com o impacto do golpe militar, o Ministério da Saúde sofreu redução de verbas destinadas à saúde pública, isso alterou a sua linha de atuação. Nessa época, como as políticas públicas não atendiam a maioria da população, os serviços de saúde suplementares começaram a ser incorporados, primeiramente nas indústrias.



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

O início das atividades de saúde suplementar no Brasil iniciou-se na década de 1960 quando algumas empresas dos setores industrial e de serviços começaram a oferecer assistência à saúde aos seus funcionários, sem nenhum tipo de

regulação pública (SANTOS, 2006, p. 1).

Após anos de lutas por melhoria nas políticas de saúde, o governo do país deu um grande salto ao implantar constitucionalmente o Sistema Único de Saúde, na Assembleia Nacional Constituinte de 1988, lançando, assim, projetos relacionados à uma nova reforma sanitária.

2.2 Uma ampla visão sobre o atendimento em Santa Inês

Santa Inês é uma cidade do Estado do Maranhão, que segundo o IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - estimou que até 2020 a população da cidade chegaria aos 89.489 habitantes. O comércio é um dos mais movimentados da região, com grande parte das mercadorias vendidas e produzida localmente, o que estimula cada vez mais o crescimento econômico. De acordo com a Secretaria Municipal de Saúde de Santa Inês, atualmente, a cidade dispõe em termos de estrutura física: uma enfermaria, dois convênios de saúde e vinte e três enfermarias ambulatoriais básicas. E são mais de vinte hospitais privados em toda a cidade.

O Hospital Macrorregional de Santa Inês é um hospital público estadual, que tem como finalidade atender os casos de alta e média complexidade. Outra unidade de saúde pública bastante buscada na cidade é o Hospital Thomas Martins que atende todos os tipos de casos, sendo eles os cidadãos da cidade ou das redondezas, como os povoados e assentamentos. Os resultados encontrados, a partir dos dados coletados nesta pesquisa, identificaram níveis de insatisfação pelos meios de atendimento das unidades de saúde pública da cidade, relatando diversos descasos e problemas no atendimento fornecido, na infraestrutura e, até mesmo, pelos profissionais que ali trabalham.

Em relação aos hospitais e clínicas particulares da cidade, os níveis de satisfação estão bem acima dos níveis encontrados na análise da oferta pública. Tendo em vista que estes estabelecimentos possuem melhores condições de infraestrutura e contam com um atendimento mais adequado às condições dos clientes que buscam atendimentos nas redes de saúde.

2.3 Qualidade na saúde no Brasil

Para medirmos a qualidade da saúde e saber o que precisa ser alcançado, contaremos com o modelo de avaliação da qualidade da saúde desenvolvido por Avedis Donabedian. Esse modelo de avaliação desenvolvido por Donabedian é a Tríade de Donabedian, que analisa a estrutura, o processo e o resultado.

"O estudo da estrutura avalia, fundamentalmente, as características dos recursos que se empregam na atenção médica [...]" (REIS *et al.*, 1990, p. 53), ou seja, tudo o que é utilizado para prestar assistência à saúde do paciente, seja os equipamentos, estrutura física do hospital e suas características organizacionais, assim como os recursos humanos e sua formação técnico



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

científica. A estrutura é de extrema importância para se obter um bom diagnóstico para o paciente e influencia no próximo parâmetro de avaliação da Tríade de Donabedian.

"A avaliação de processo descreve as atividades do serviço de atenção médica." (REIS *et al.*, 1990, p. 54), sendo os tratamentos e medidas utilizadas para tratar os problemas relacionados à saúde dos pacientes, aqui pode ser incluído até as atitudes dos parentes dos pacientes, que podem afetar o seu quadro médico. Por fim, nós temos os resultados, que dizem respeito às consequências do tratamento.

Após analisarmos esses pontos, percebemos que os três componentes da Tríade de Donabedian, no contexto brasileiro, tem muito para evoluir e melhorar, para isso é necessário, obviamente, um melhor investimento na área da saúde, ampliação da visão dos médicos para a oferta de um atendimento humanizado e de diagnósticos mais precisos, trabalhando com os recursos já disponíveis para uma melhor assistência médica.

Ao contrário do que muitos imaginam, o serviço privado de saúde não possui qualidade tão superior quanto se pensa. Muitas vezes, esses serviços pagos apresentam problemas de qualidade semelhantes aos do SUS. No balanço sobre o monitoramento das operadoras de planos de saúde, feito no período de 19 de março a 18 de junho de 2013 pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), foram registradas 17.417 reclamações referentes a 553 operadoras e 212 planos de 21 operadoras foram suspensos, os motivos que levam um plano de saúde a ser suspenso são: o não atendimento do cliente dentro do prazo correto, a negativa da cobertura, seja negando cirurgia, exame, atendimento, e sem justificativa para isso.

O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) em 2013 foi 0,7152 e em 2019 o IDSS foi 0,8011, sendo essa a melhor faixa avaliativa, que é de 0,8 a 1. Entretanto, de 2016 a 2019 diminuiu o número de operadoras de planos de saúde avaliadas, porque houve operadoras de saúde que foram incorporadas por outras.

2.4 Qualidade no atendimento ao cliente

Atender bem é um bom marketing, tanto para a empresa quanto para o funcionário, tendo em vista que prestar um atendimento de qualidade faz com que os consumidores se identifiquem e se fidelizem ao estabelecimento, pois, a fidelização do cliente é imprescindível para o sucesso da empresa. Assim como é exposto: "O cliente que não é tratado como objeto, certamente voltará à sua empresa para fazer novas compras e garantirá não só a continuidade, mas também o sucesso de seu negócio. Procure encantá-lo o tempo todo". (SANTOS, 1995, p.31)

Os donos das clínicas e hospitais estão cada dia inovando, tentando conquistar mais clientes. E, se qualidade é fazer as coisas certas, eles não irão oferecer aos seus usuários um atendimento de qualquer maneira; e muitos recepcionistas não conseguem suprir as necessidades do usuário, pois, o segredo de um atendimento de excelência é atender, todos os dias, cada cidadão como se fosse a primeira vez. Para Cobra (1997, p. 221): "O serviço ao cliente é a execução de todos os meios possíveis de dar satisfação ao consumidor por algo que ele adquiriu".

Kotler e Armstrong (2003, p. 477) afirmavam que: "Clientes muito satisfeitos produzem



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

diversos benefícios para a empresa. Clientes satisfeitos são menos sensíveis aos preços, falam bem da empresa e de seus produtos a outras pessoas e permanecem fiéis por um período mais

longo". O marketing influencia bastante na reputação da sua empresa, dependendo de como o usuário dos serviços de saúde privada e pública é tratado, sua gestão pode crescer mal vista ou bem-vista. A propaganda de um atendimento de qualidade também ajuda muito a atrair novos clientes para o ambiente; contudo, as empresas tornam o cliente como fator primordial para sua existência, visando a satisfação de seus usuários e assegurando a vantagem competitiva para a empresa.

Vale ressaltar que, o atendimento via internet ou telefone influencia, abundantemente, se o cliente utiliza os seus serviços ou não.

Nesse contexto Bezerra (2013, p. 12) esclarece que:

Os meios de comunicação como a internet que possui diversos website, redes sociais 24 horas por dia. Informações são passadas para milhões de pessoas instantaneamente. Quantas pessoas você conhece hoje em dia que não possui um smartphone com esses aplicativos instalados? Alguém ficou insatisfeito com algo naquele minuto, no mesmo momento posta esta informação aos amigos e os comentários começam a ser espalhados pela rede.

Atualmente, muitas clínicas e hospitais, deixam a desejar na qualidade do atendimento e satisfação do cliente, principalmente no que diz respeito à agilidade no atendimento e otimização do tempo de espera. Muitas vezes, são horas aguardando atendimento para um simples procedimento de consulta ou exame. A estrutura oferecida pelo prestador de serviço de saúde também pode influenciar no nível de satisfação. Um usuário insatisfeito não deixa, apenas, de voltar ao estabelecimento, mas conta sua experiência horrível para outros cidadãos.

Freemantle (1994, p. 13) menciona que: "O atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio". Dessa forma, é provado que a qualidade no atendimento e o acompanhamento aos clientes influencia no sucesso e no rendimento de qualquer negócio. Para obter um bom atendimento, as empresas precisam investir cada vez mais no desenvolvimento dos seus recursos humanos, ou seja, para buscar qualidade é preciso ter pessoas competentes e organizadas, que estão dispostas a oferecer serviços de qualidade aos usuários.

2.5 Treinamento para atendimento ao cliente

Tendo em vista as questões referentes ao atendimento, é possível notar algumas pessoas insatisfeitas com a assistência que lhes é disponibilizada. Segundo o fundador da Microsoft, Bill Gates, "Os clientes se lembram de um bom atendimento durante muito mais tempo do que se lembram do preço", se fossemos avaliar esse pensamento trazendo-o para os dias de hoje, podemos chegar à conclusão de que, tal afirmativa, faz total sentido quando se refere à qualificação dos profissionais para um bom atendimento nos serviços de saúde público e privado,



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

onde se vê uma certa deficiência no ato de acolher e recepcionar bem o paciente. Algumas regras básicas não estão sendo usadas, como a falta de humanização, direitos, investimentos, treinamentos e

capacitação, que são fatores de suma importância para que haja colaboradores preparados e eficientes. E essa falta de qualificação dos profissionais nos faz pensar, como saber se um colaborador está preparado para atender?

Em relação ao atendimento, há características a serem adotadas, como, por exemplo, a satisfação do paciente e a preparação e qualificação de seus profissionais com treinamentos e organização para que haja resultados imediatos, resultando, assim, em um bom atendimento. Além disso, é importante ressaltar que, em alguns casos, mesmo a empresa disponibilizando um bom treinamento, ainda sim, existe uma demora no atendimento ou os funcionários não sabem como resolver os problemas, ocasionando uma má impressão e aborrecimento ao cliente.

Existem inúmeros métodos que qualificam o profissional para que haja um bom atendimento, inicialmente é fundamental que os funcionários estejam cientes de quanto esforço deve ser feito para fornecer um serviço de qualidade ao cliente, para que, assim, a organização, empresas e hospitais, tenha profissionais eficientes e ágeis, que organizem seu local de trabalho afim de proporcionar um ambiente confortável que transpareça segurança e eficiência na hora de atender. Para Fidelis e Banov (2007, p. 86) “Treinar significa qualificar, suprir carências profissionais, preparar a pessoa para desempenhar tarefas específicas do cargo que ocupa [...]”. Conclui-se que, treinamento é um processo que visa capacitar, reciclar e suprir carências profissionais”.

Por fim, o presente texto tem como objetivo transmitir a importância da qualificação para um bom atendimento, para que tal seja humano e respeitoso, tanto nos serviços de saúde públicos ou privados. Cabe destacar que, segundo Kotler (2000, p. 79), “qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas” por isso, toda qualificação, seja ela qual for, mas que visa a satisfação dos clientes, não é perda de tempo, mas, sim, um investimento, um benefício para empresas, clínicas e hospitais.

3 METODOLOGIA

As informações presentes na pesquisa foram obtidas por meio da pesquisa bibliográfica, que para Gil (2002, p. 44), pesquisa bibliográfica [...]“é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos com o propósito de apurar fatos sobre o tema e chegar a uma conclusão”. Para fins deste estudo, definiu-se que as entrevistas seriam realizadas com os usuários de hospitais públicos e privados. Optou-se, assim, por adotar um método de pesquisa quantitativa exploratória.

Sendo assim, através da formulação de um questionário realizado pelos aprendizes do Curso de Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos (Turma II) do Senac - Centro de Educação Profissional de Santa Inês, com o uso da ferramenta “Google Forms”, foi possível obter uma ampla visão da percepção dos usuários em relação ao atendimento



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

público e privado da cidade de Santa Inês – MA.



4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A realização da pesquisa teve como objetivo avaliar a gestão/serviço da rede pública e privada de saúde em Santa Inês-MA, e o quão estão satisfeitos com o atendimento, pontualidade, estrutura e organização das redes de saúde do município.

Inicialmente o questionário foi subdividido em dois tópicos: idade e sexo. Tendo em vista que, em idade, 47% são usuários com a idade na faixa de 20 a 40 anos; 16,3% mais de 40 anos e 36,7% usuários com menos de 20 anos. Já em sexo, 59,5% da pesquisa foi respondida pelo público feminino e 40,5% pelo público masculino.

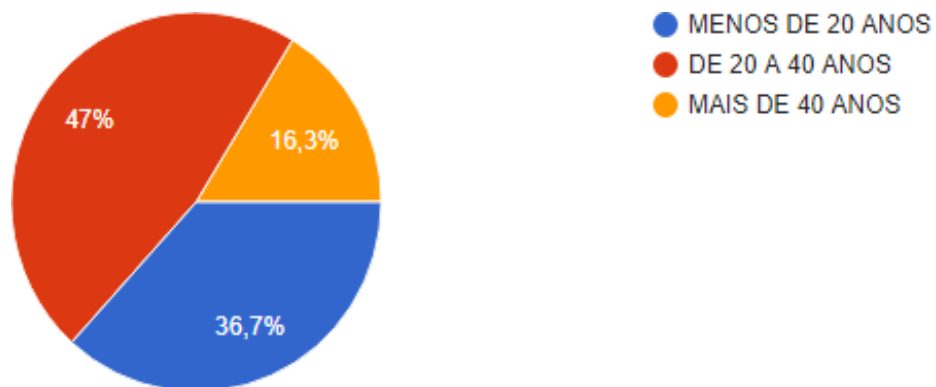


Gráfico 1a. Dados referentes à idade dos entrevistados.

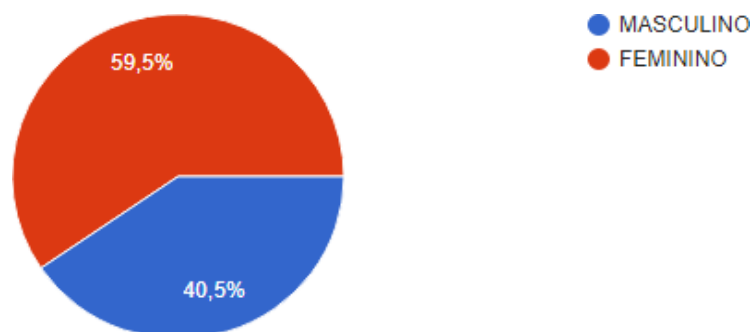


Gráfico 1b. Dados referentes ao sexo dos entrevistados.

Os entrevistados foram perguntados sobre suas experiências (boa ou ruim) com os setores de serviços de saúde. Os resultados expressam que 40,5% consideram boa a experiência com o setor privado; 8,4% informam que sua experiência satisfatória foi com o serviço público; e 20% tiveram uma boa experiência tanto no setor público quanto no privado; e 31,2% afirmaram que a experiência foi ruim nos dois setores.

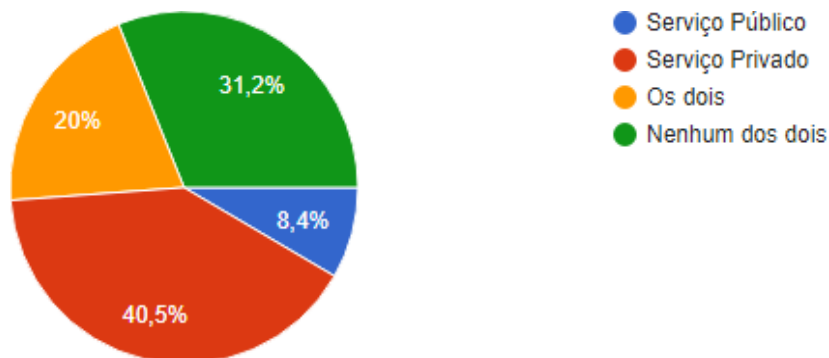


Gráfico 2. Experiência satisfatória do cliente com o serviço nos setores de saúde

Quando questionados sobre a qualidade no atendimento, 42,8% afirmam que a rede privada atende bem os seus clientes; 8,4% apontam que o serviço público atende bem; 15,8% reconhecem os dois; e 33% que nenhum dos dois serviços prestam um bom atendimento aos seus usuários.

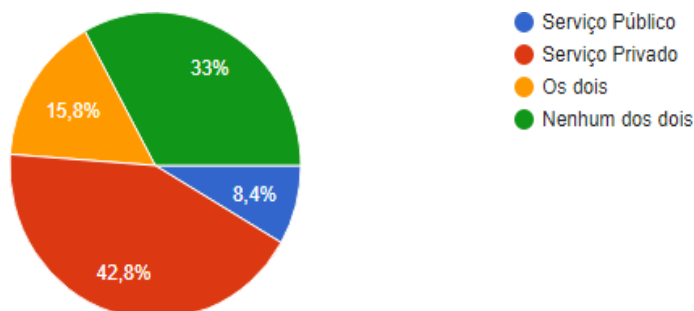


Gráfico 3. Satisfação no atendimento

Outro ponto foi, "Quanto ao tempo de espera para ser atendido, qual você considera rápido e eficiente?" aproximadamente 6,5% das pessoas que responderam à pesquisa declaram que a saúde pública é eficiente e rápida; 54,9% usuários dizem que é o serviço privado; 4,6% afirmam que os dois e 34% que nenhum dos dois serviços.

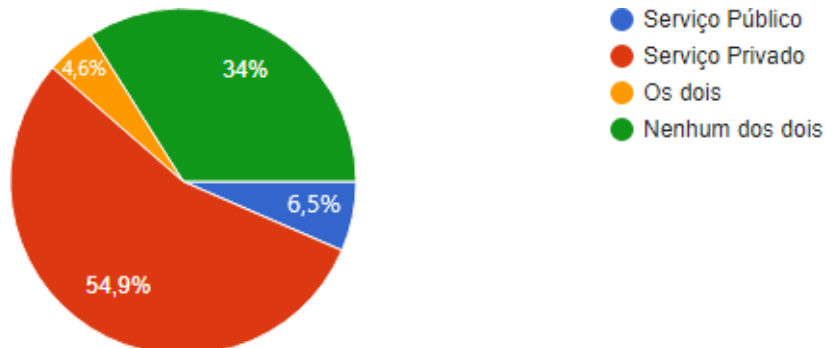


Gráfico 4. Tempo de espera

Foi perguntado se os clientes ficam satisfeitos com a cordialidade, postura e preparo dos atendentes nos serviços de saúde. 20,5% deles estão satisfeitos com as duas áreas dos serviços de saúde; 45,6% asseguram que estão felizes com a cordialidade, postura e preparo dos atendentes da rede privada; já na gestão pública, 5,1% estão contentes; porém, 28,8% anuncia que nenhuma das duas gestões estão os satisfazendo.

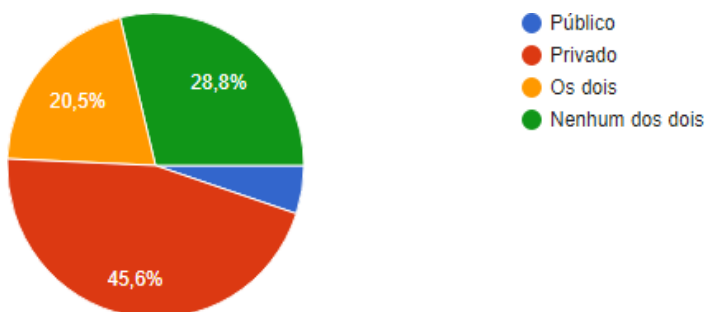


Gráfico 5. Cordialidade

Por fim, foi questionado em relação ao ambiente nos serviços de saúde e qual, das gestões, os clientes consideravam as instalações agradáveis, limpas e organizadas. 14% admitem que nenhuma das duas redes de serviços de saúde têm um ambiente agradável, limpo ou organizado; 8,8% apontam que os dois são bons; 5,1% que a pública tem um ambiente agradável, organizado e limpo; e 72,1% dos clientes afirmam que a rede privada possui esse ambiente mais agradável.

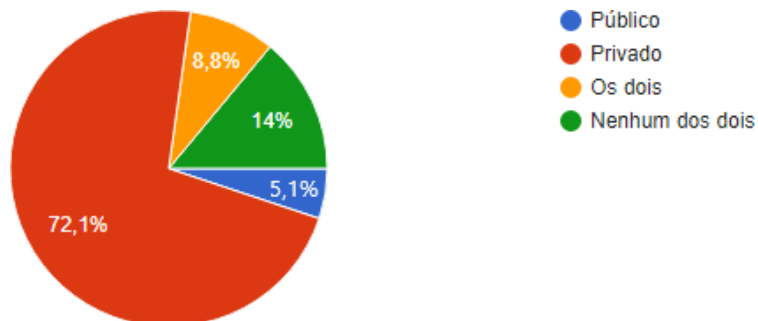


Gráfico 6. Ambiente

5 CONSIDERAÇÕES

Analisar a qualidade no atendimento nos setores de saúde, em meio a uma pandemia, não é tarefa fácil. Este trabalho coletou e analisou os dados relacionados à percepção dos usuários dos serviços de saúde de Santa Inês- MA acerca da qualidade no atendimento, levando em consideração a oferta pública e privada. De acordo com os resultados obtidos, foi possível identificar algumas lacunas nos serviços prestados.

O SUS, por se tratar de um dos mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, traz em suas diretrizes a garantia de atendimento gratuito a toda a população brasileira. Porém, é comum assistir a reportagens que apontem problemas do tipo: filas de espera, demora para atendimento, falta de médicos, falta de medicamentos, etc. Os resultados da pesquisa não diferem da realidade de outras regiões do país, geralmente noticiados pelas mídias. Ambientes físicos inadequados, demora no atendimento de consultas, exames, atendimento de má qualidade, negligência no atendimento, foram situações apontadas como resultado da pesquisa. Por sua vez, os sistemas privados proporcionam aos clientes estruturas físicas mais adequadas, tornando o atendimento mais confortável. Por se tratar de um sistema particular, tendo a possibilidade de definir e delimitar os tipos de serviços oferecidos, a quantidade de usuários a serem atendidos, etc., faz com que os níveis de satisfação do cliente apresentem melhores resultados comparados aos resultados dos serviços públicos.

Entretanto, independentemente da origem, o que deve ser levado em consideração ao oferecer um atendimento de saúde, é que o usuário que busca este serviço encontra-se geralmente, em situação de vulnerabilidade física e/ou emocional, e que um mau atendimento pode agravar a sua condição. Portanto, um atendimento humanizado, com qualidade na sua oferta, pode melhorar os níveis de satisfação do cliente. Equipes de atendimento qualificadas e motivadas podem fazer a diferença na vida do paciente, tornando sua experiência mais satisfatória.

REFERÊNCIAS

- ACURCIO, Francisco de Assis. **Evolução histórica das políticas de saúde no Brasil**. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0243.pdf&ved=2ahUKEwiAr8Tsg5PwAhUXHbkGHZzGBFAQFjACegQIlxAC&usg=AOvVaw0QiY_v5f2yuqQNVQH_rkLf>. Acesso em: 26 mar. 2021.
- BERTOLOZZI, Maria Rita; GRECO, Ângela Maria. As políticas de saúde no Brasil: reconstrução histórica e perspectivas atuais. **Revista Escola de Enfermagem da USP**. São Paulo, v. 30, n. 3. 1996. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62341996000300004&script=sci_arttext&tling=pt. Acesso em: 30 mar. 2021.
- BEZERRA, Igor Salume. **Qualidade do ponto de vista do cliente**. São Paulo: Biblioteca 24 horas, 2013.
- CEFOR. **Breve história das políticas de saúde no Brasil**. São Paulo, s.d. (mimeo).
- COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.
- DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- FIDELIS, Gilson José; BANOVA, Márcia Regina. **Gestão de recursos humanos: tradicional e estratégico**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.
- FREEMANTLE, David. **Incrível atendimento ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- NOVO **balanço sobre o monitoramento das operadoras de planos de saúde**. ANS, 2013. Disponível em: <<http://www.ans.gov.br/a-ans/sala-de-noticias-ans/operadoras-e-servicos-de-saude/2208-novobalanco-sobre-o-monitoramento-das-operadoras-de-planos-de-saude>>. Acesso em: 19 abr. 2021.
- LOBOS, J. **Encantando o cliente externo e interno**. 7. ed. São Paulo: 1993.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- MAGALHÃES, Lana. Saúde pública no Brasil. **Toda matéria**. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/saude-publica-no-brasil/>>. Acesso em: 31 mar. 2021.
- REIS, Eduardo *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços de saúde: notas bibliográficas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 50-61, jan./mar. 1990. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-311X1990000100006>>. Acesso em: 13 mar. 2021.
- SANTOS, Fausto Pereira dos. Saúde suplementar: impactos e desafios da regulação. **Revista UFG**, v. 8, n. 2. Goiás, 2006. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/revistaufg/article/view/48114>>. Acesso em: 30 mar. 2021.
- SANTOS, J. J. Encantar o cliente dá lucros: Revolucione sua empresa e ame os seus clientes: fatores primordiais de diferenciação dos concorrentes. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- Relatório do Programa de Qualificação de Operadoras 2020 Ano-base 2019**. ANS, 2020. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/Relatorio_Final_DSS_Ano_Base_2019_23032021.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2021.