



## **SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE: UMA ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DA CLÍNICA UNIVERSITÁRIA NA COMUNIDADE**

**Adalberto Sales Silva<sup>1</sup>, Luiz Gustavo Leite Souza<sup>2</sup>, Reginaldo Adriano de Souza<sup>3</sup>, Isabelle Werner de Lemos Brissio<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Bacharel em Administração, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, clinica@unifacig.edu.br.

<sup>2</sup>Mestre em Administração, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, gustavo@sempre.unifacig.edu.br

<sup>3</sup>Mestre em Administração, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, reginaldoberbert@hotmail.com

<sup>4</sup>Mestre em Administração, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, administracao@unifacig.edu.br

**Resumo:** Diversas pesquisas de satisfação de pacientes têm sido realizadas em serviços de saúde, oportunizando a revisão da prática profissional e o aprimoramento da mesma. Diante disso, a problemática deste estudo consiste em: quais os subsídios que permitem a melhor compreensão para o estabelecimento do serviço de saúde na comunidade? E ainda, qual a sua contribuição para a saúde da população assistida? O objetivo desta pesquisa é identificar os subsídios que permitem a melhor compreensão para o estabelecimento do serviço de saúde na comunidade e a sua contribuição para a saúde da população assistida. Trata-se de pesquisa descritiva, com aplicação de questionário, que articulou métodos quantitativos e qualitativos, que demonstra o relato de satisfação de pacientes atendidos em uma clínica universitária, em paralelo a revisão bibliográfica. Alguns autores mostraram que, a perspectiva do usuário, abordada por meio da sua satisfação, implica um julgamento sobre as características dos serviços e fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade da atenção assim como a reformulação de estratégias para o processo ensino-aprendizagem. Foram identificados os pontos de maior aprovação, bem como oportunidades de melhoria de acordo com avaliação do público.

**Palavras-chave:** Satisfação do Usuário; Serviços de Saúde; Avaliação em Saúde.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas.

## **SATISFACTION AND PERCEPTION OF USERS OF HEALTH SERVICES: AN ANALYSIS OF THE EFFICIENCY OF THE UNIVERSITY CLINIC IN THE COMMUNITY**

**Abstract:** Several patient satisfaction surveys have been carried out in health services, providing an opportunity to review and improve professional practice. Therefore, the problem of this study is: what are the subsidies that allow a better understanding for the establishment of the health service in the community? And yet, what is its contribution to the health of the assisted population? The objective of this research is to identify the subsidies that allow a better understanding for the establishment of the health service in the community and its contribution to the health of the assisted population. This is a descriptive research, with the application of a questionnaire, which articulated quantitative and qualitative methods, which demonstrates the report of satisfaction of patients treated at a university clinic, in parallel with the bibliographic review. Some authors have shown that the user's perspective care, approaches and through their satisfaction, implies a judgment about the characteristics of the and provide essential information to the quality of strategies of strategies as well as the reformulation of strategies of the teaching-learning process. The points of greatest approval were identified, as well as opportunities for improvement according to the public's evaluation.

**Keywords:** User Satisfaction; Health services; Health Assessment.

### **INTRODUÇÃO**

A pesquisa sobre satisfação dos clientes em clínicas de saúde é apontada como tarefa fundamental para a sua gestão e é utilizada como uma das dimensões que compõem os índices de desempenho na saúde suplementar (SILVA JR. *et al.*, 2008). Este fator é necessário, pois a satisfação do paciente ou do usuário pode ser definida como as avaliações positivas individuais de distintas dimensões do cuidado à saúde (LINDER-PELZ, 1982). Assim, diversas pesquisas de satisfação de

pacientes têm sido realizadas em serviços de saúde, oportunizando a revisão da prática profissional e o aprimoramento da mesma (PARKER *et al.*, 1996).

Neste contexto, Favaro e Ferris (1991) mostraram que a perspectiva do usuário, abordada por meio da sua satisfação, implica um julgamento sobre as características dos serviços e fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade da atenção assim como a reformulação de estratégias para o processo ensino-aprendizagem. Diante disso, a problemática deste estudo consiste em: quais os subsídios que permitam a melhor compreensão para o estabelecimento do serviço de saúde na comunidade? E ainda, qual a sua contribuição para a saúde da população assistida?

Este estudo se torna relevante, considerando a grande lacuna de estudos brasileiros que versam sobre a inserção das clínicas universitárias, sobretudo os que se debruçam sobre a satisfação dos usuários que utilizam este serviço, item indispensável para o processo de contratualização da mesma por entes públicos (FITZPATRICK, 1991). E ainda, a aplicação da avaliação em serviços de saúde evoluiu de um enfoque gerencial “de amenidades” à avaliação de pontos de vista de pacientes em várias questões, como a necessidade de informação nos componentes organizacionais e interpessoais do cuidado e até no valor do tratamento médico (FITZPATRICK, 1991).

Diante disso, o objetivo desta pesquisa é identificar subsídios que permitam a melhor compreensão para o estabelecimento do serviço de saúde na comunidade e a sua contribuição para a saúde da população assistida. Espera-se, a partir desta análise, contribuir na construção de uma formação interdisciplinar e multiprofissional dos estudantes do centro universitário, de forma que integre as competências e habilidades gerais e específicas previstas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) às profissões da área da saúde e ao mesmo tempo oferecer serviços de saúde para a comunidade de forma eficiente e humanizada.

Trata-se de pesquisa descritiva, que articulou métodos quantitativos e qualitativos, que demonstra o relato de satisfação de pacientes atendidos na clínica estudada, em paralelo a revisão bibliográfica.

Assim, ao mesmo tempo em que tal pesquisa servirá de subsídio para análises futuras sobre a implantação de serviço escola de saúde na comunidade, haverá também um viés para embasar avaliações do serviço complementar ao Sistema Único de Saúde, o qual se faz tão necessário neste momento em que se amplia os vazios assistenciais e o cidadão sequer tem a oportunidade de contribuir com sua avaliação para o crescimento e desenvolvimento destas instituições privadas e do próprio SUS.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de pesquisa descritiva, que articulou métodos quantitativos e qualitativos, que demonstra o relato de satisfação de pacientes atendidos na clínica universitária, em paralelo a revisão bibliográfica. A pesquisa bibliográfica é necessária para pautar o tema.

Esse método foi considerado pertinente ao objetivo do estudo, uma vez que a metodologia qualitativa permite um meio de levantamento de dados adequado à formulação de hipóteses (BARDIN, 1977; MINAYO; SANCHES, 1993). Portanto, partiu-se de métodos quantitativos com um breve levantamento qualitativo.

Segundo Andrade (2010, p. 114) nas pesquisas descritivas “os fatos são observados, registrados, classificados e interpretados, sem a interferência do pesquisador”.

Quanto à natureza, a pesquisa classifica-se como qualitativa. A qual é baseada na interpretação dos fenômenos observados e no significado que carregam, ou no significado atribuído pelo pesquisador, dado a realidade em que os fenômenos estão inseridos. Considera a realidade e a particularidade de cada sujeito objeto da pesquisa.

Foi adotada a pesquisa bibliográfica no que se refere aos procedimentos técnicos, sendo adotada uma revisão bibliográfica, tomando como base para a fundamentação teórica: livros, artigos, sites e periódicos.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.166):

Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que já foi escrito, dito ou firmado sobre determinado assunto. Os autores citam ainda que a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.

Para que esta compreensão do fenômeno estudado seja ampla, devem ser considerados importantes todos os dados da realidade levantados, visto que estes subsidiarão o entendimento de como determinado fenômeno se manifesta nas atividades, procedimentos e interações diárias (GODOY, 1995).

A pesquisa foi implementada no contexto de uma clínica universitária, que presta serviços de saúde para a comunidade e que integra uma instituição privada da área da educação superior, cuja unidade foi fundada em 2019 a partir da necessidade de garantir um local apropriado para realização das práticas clínicas de estudantes dos cursos da área da saúde, assim como desenvolver ações voltadas para as demandas da sociedade.

A instituição localiza-se na macrorregião de saúde Leste do Sul do estado de Minas Gerais, e atende clientes da microrregião de Manhuaçu e Carangola. Possui uma estrutura organizacional para atendimento ao público, composta por consultórios clínicos, odontológicos e multiprofissionais, além de salas para realização de procedimentos cirúrgicos eletivos e de pequeno porte. Nesta clínica também existem salas de aula e laboratórios para realização de práticas clínicas simuladas.

É característica da instituição o atendimento aos pacientes advindos do Sistema Único de Saúde - SUS e, do total de atendimentos, 98% são provenientes deste serviço. Sendo apenas 2% dos pacientes oriundos da saúde suplementar, dos planos empresariais, individuais ou familiares conveniados.

Sendo assim, esta pesquisa foi realizada na sede da Clínica Universitária com os pacientes advindos do sistema público de saúde - SUS e de planos de saúde suplementar conveniados após a realização dos devidos atendimentos.

Foram abordados os pacientes atendidos, por meio de aplicação de questionário após concluída a consulta e ou demais procedimentos realizados. A pesquisa ocorreu no período de julho a novembro de 2021 e responderam os questionários aqueles que tiveram interesse, voluntariedade e disponibilidade em participar da pesquisa.

Para a condução da pesquisa foi desenvolvido um roteiro de questões com o objetivo de identificar os atributos relevantes para o desenvolvimento de um questionário estruturado. Os tópicos abordados no questionário referiram-se a situações vividas pelos entrevistados ao utilizar este serviço de saúde. Foi disponibilizado também o Termo de consentimento livre e esclarecido ao participante precedendo ao preenchimento do questionário.

A coleta de dados foi realizada a partir do questionário estruturado na qual é o um “instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito” (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 100) tal questionário foi impresso e entregue ao participante (apêndice A), para ser respondido sem a interferência do pesquisador.

A pesquisa contou com a participação de 90 clientes, selecionados aleatoriamente no período de julho a novembro de 2021, sendo que destes 68 foram advindos do Sistema Público de Saúde.

Após coletados os dados, foram organizadas e analisadas as informações em uma planilha no programa Microsoft Excel, assim feita a tabulação de dados e posteriormente feita as análises. Além disso, para a construção do embasamento teórico-científico do presente estudo, buscou-se estudos congruentes.

Para poder encontrar a margem de erro da presente pesquisa, foi utilizada a tabela na figura 1 proposta pelo Sebrae, uma vez que a media mensal de clientes da empresa estudada é de 500 clientes. A amostra da presente pesquisa foi de 90 respondentes, que com base na tabela 1, demonstrou que a margem de erro é de aproximadamente 10%.

Nível de Confiança = 95%

POPULAÇÃO	ERRO AMOSTRAL = +/- 3%		ERRO AMOSTRAL = +/- 5%		ERRO AMOSTRAL = +/- 10%	
	SPLIT 50/50	SPLIT 80/20	SPLIT 50/50	SPLIT 80/20	SPLIT 50/50	SPLIT 80/20
100	92	87	80	71	49	38
250	203	183	152	124	70	49
500	341	289	217	165	81	55
750	441	358	254	185	85	57
1.000	516	406	278	198	88	58
2.500	748	537	333	224	93	60
5.000	880	601	357	234	94	61
10.000	964	639	370	240	95	61
25.000	1.023	665	378	243	96	61
50.000	1.045	674	381	245	96	61
100.000	1.056	678	383	245	96	61
1.000.000	1.066	678	383	245	96	61
100.000.000	1.067	683	384	246	96	61

**Figura 1:** Tabela determinante de confiança para pesquisa.

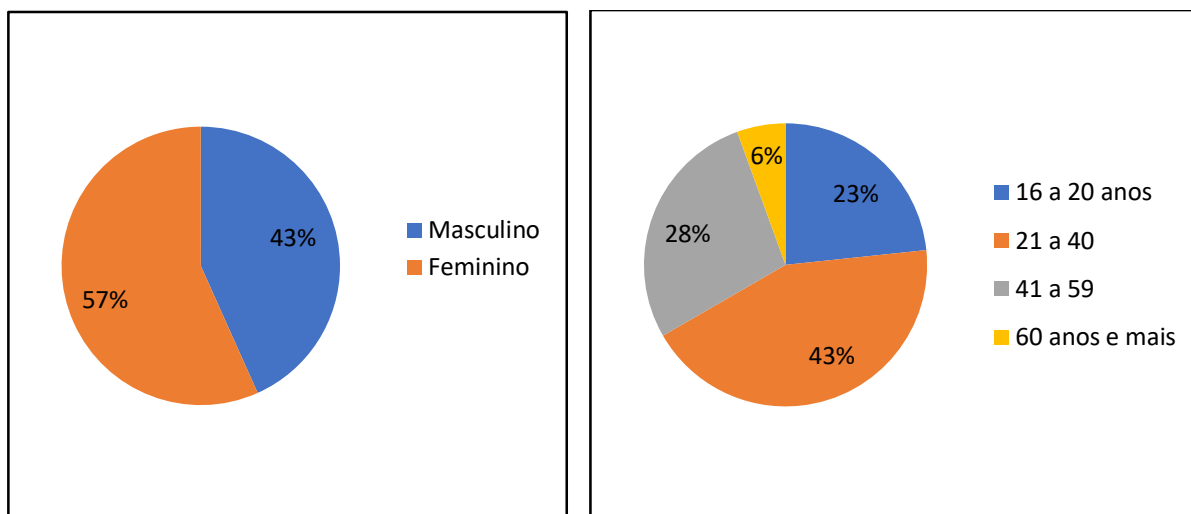
Fonte: SEBRAE (sd)

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este estudo permitiu analisar o grau de satisfação dos usuários atendidos na Clínica Universitária situada na região de saúde de Manhauçu, que presta atendimento para 34 cidades da em região. Também permitiu, por meio das informações dos usuários, verificar como percebem o processo que envolve seu atendimento, contemplando aspectos relacionados à procura pelo serviço ambulatorial especializado, bem como a solução de seus problemas de saúde.

A questão da satisfação do cliente nem sempre foi analisada abordando todos seus aspectos dentro das organizações. Durante muito tempo a qualidade era baseada apenas nas decisões, habilidades e competências da equipe médica. No entanto, a percepção do cliente e sua satisfação estão ligadas ao serviço de qualidade, a performance do serviço e os seus resultados na maioria das vezes está focada nas necessidades dos clientes e em suas expectativas, demonstrando que a satisfação do cliente é de fundamental importância como medida de qualidade, além de um grande instrumento no gerenciamento do serviço.

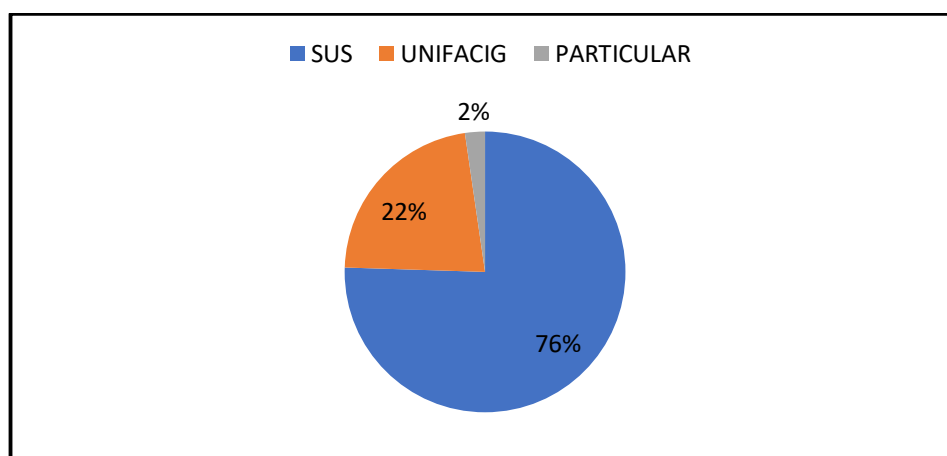
Sendo assim, a seguir estão os resultados e discussões alcançados por meio da pesquisa realizada, a qual muito poderá contribuir para análises futuras.



**GRÁFICOS I e II - Gênero e Idade dos respondentes**

Fonte: Dados de pesquisa (2021)

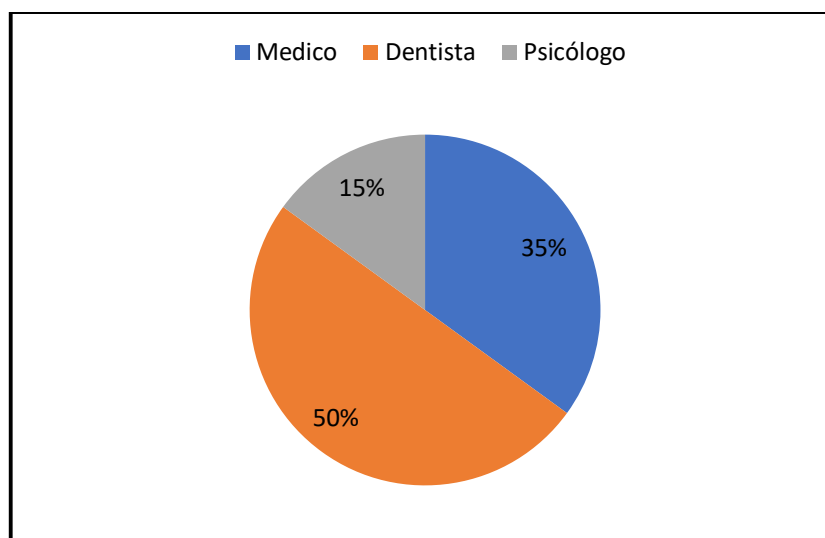
Nos gráficos I e II dos aspectos pessoais observa-se que o conjunto de entrevistados foi composto, em sua maioria, por mulheres (57%), enquanto os homens representaram 43% dos respondentes, ambos os sexos predominam entre 21 a 40 anos.



**GRÁFICO III - Tipo de Convênio do respondente**

Fonte: Dados de pesquisa (2021)

De acordo com gráfico III, pode-se observar a predominância de atendimentos realizados aos pacientes referenciados através do convênio com o sistema único de saúde - SUS em detrimento aos demais convênios, constata-se atendimentos através do convênio direto com o UNIFACIG, sendo os beneficiários, funcionários e seus familiares e alunos da instituição. O atendimento particular no período da pesquisa foi apenas de 2%.

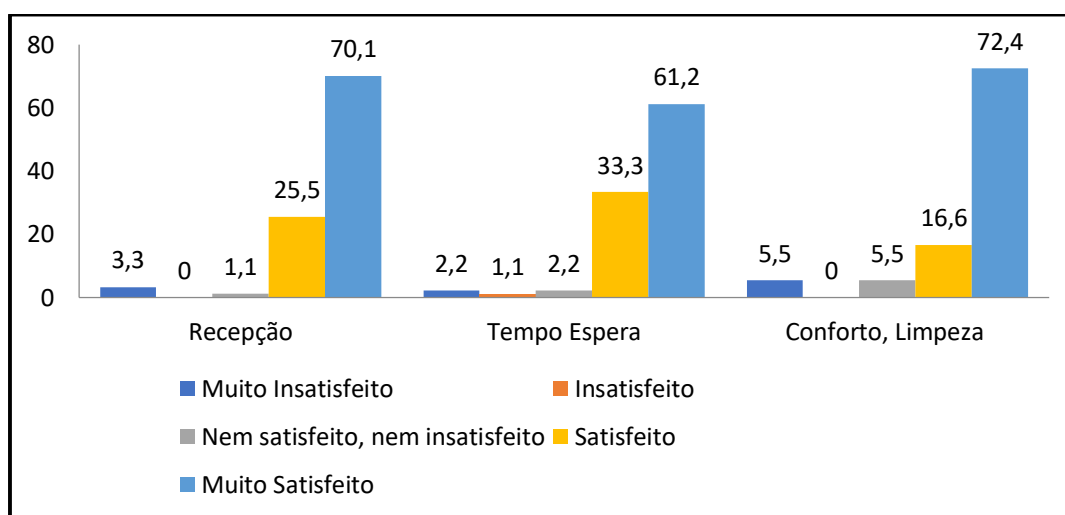


**GRÁFICO IV** - Categoria Profissional que realizou o atendimento  
Fonte: Dados de pesquisa (2021)

O gráfico IV, demonstra qual profissional realizou o atendimento do respondente, na respectiva data em que respondeu ao questionário da pesquisa. Assim, é possível observar que 50% dos respondentes foram atendidos por dentistas que atuam na unidade, 35% por médicos e 15% pelos psicólogos. Tal resultado, pode auferir a capacidade instalada da clínica para realização de atendimentos, uma vez que a odontologia possui um número de consultórios superior, comparando as demais especialidades.

Alves, Ramos e Penna (2005) ressaltam a importância do trabalho complementar das diversas categorias de profissionais que integram a equipe e do reconhecimento de que nenhuma categoria profissional, isoladamente, detém o saber necessário para suprir as demandas dos serviços.

Sendo assim os resultados encontrados e tratados a seguir devem ser apresentados para toda equipe envolvida no processo de trabalho, um *feedback* para melhoria e reconstrução do serviço prestado a comunidade.

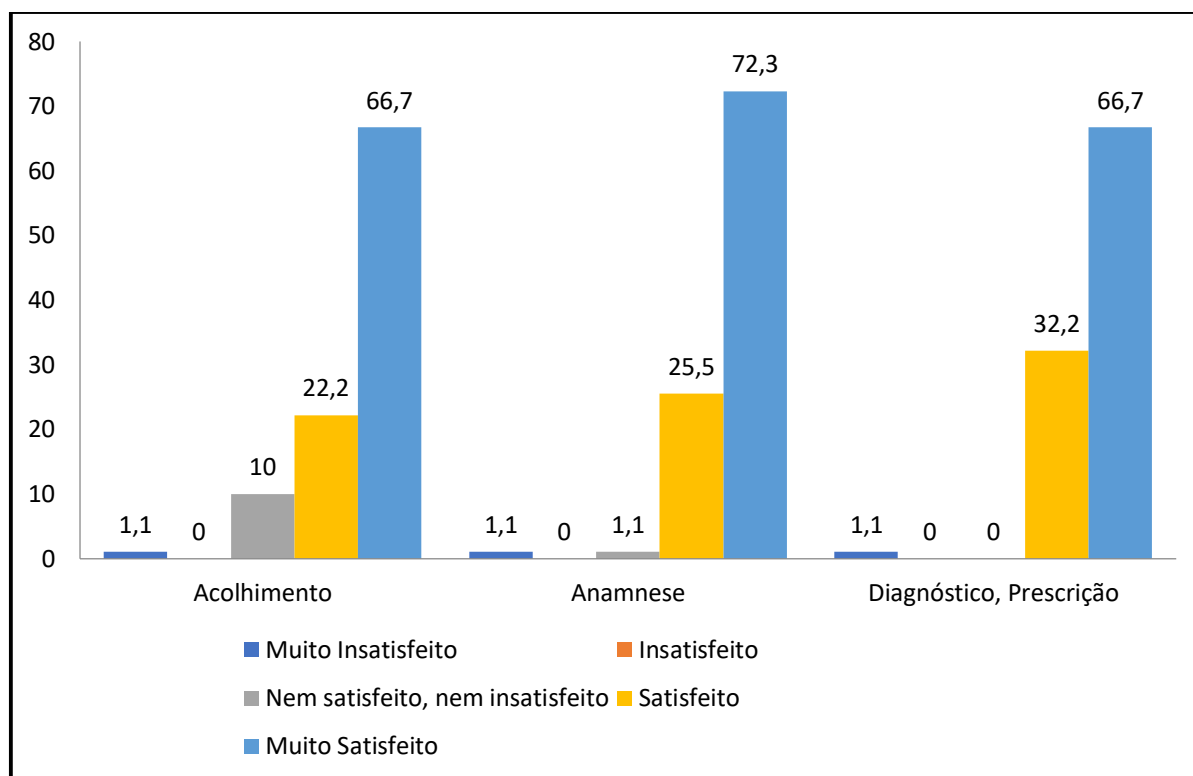


**GRÁFICO V** - Satisfação com o atendimento inicial  
Fonte: Dados de pesquisa (2021)

Na opinião de Mezomo (2001), todo o tratamento prestado ao paciente deve ser acompanhado da correspondente técnica asséptica, a fim de evitar, na medida do possível, a lamentável e por vezes criminosa, fenômeno das infecções hospitalares que sacrificam no Brasil mais 100.000 pacientes por ano ou aproximadamente 300 por dia.

Assim, nesta pesquisa os respondentes foram arguidos sobre o atendimento realizado pela equipe da recepção, o tempo de espera para a realização da consulta do profissional de saúde, e ainda sobre as condições estruturais da clínica, nos quesitos conforto, limpeza e segurança.

Analisando o gráfico V, observa-se inicialmente que a avaliação dos itens supracitados é predominantemente positiva, sobressaindo a resposta "muito satisfeito" seguida de satisfeito. Em torno de 1% a 5% dos respondentes refere a resposta "nem satisfeito, nem insatisfeito", de 2% a 5% "muito insatisfeito" e somente 1,1% a avaliação "insatisfeito", sendo este somente mencionado no item tempo de espera.



**GRÁFICO VI - Satisfação com o atendimento do Profissional de Saúde**

Fonte: Dados de pesquisa (2021).

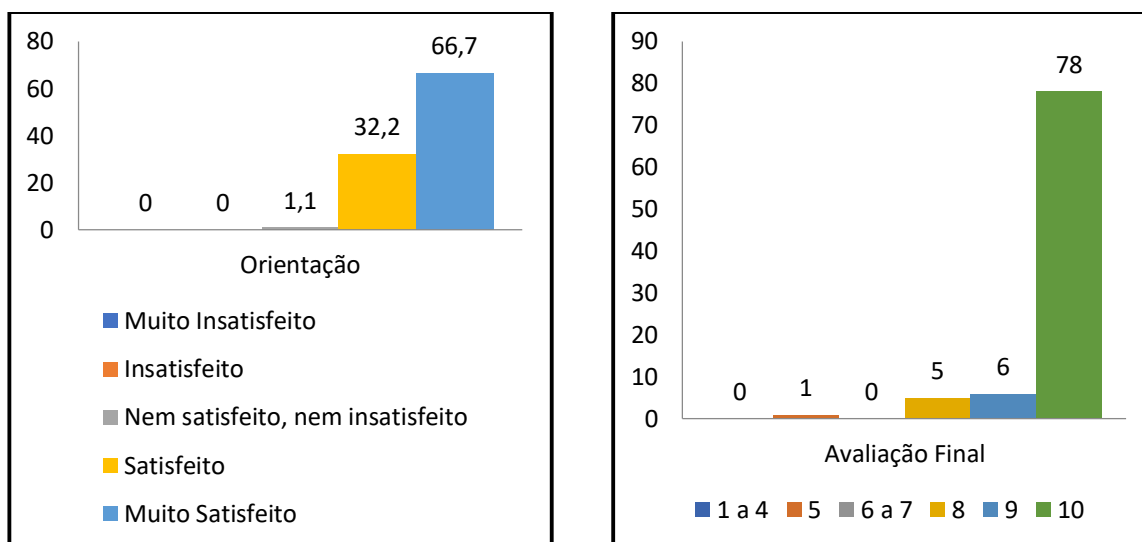
O gráfico VI aborda o momento do atendimento do profissional de saúde, como já mencionado anteriormente, este pode ter sido realizado pelo dentista, pelo médico ou pelo psicólogo.

No eixo acolhimento, arguiu-se sobre a maneira que o profissional se apresenta ao recebê-lo no consultório, se identificou-se adequadamente e deu a oportunidade para que o respondente expusesse suas queixas.

O eixo anamnese, refere-se sobre a escuta qualificada, indaga se o profissional soube ouvir e esclarecer os questionamentos do respondente durante a consulta.

A utilização por parte dos profissionais de saúde de uma linguagem simples torna-se importante, haja vista que geralmente a tensão é parte integrante do ambiente de uma clínica de saúde. Cobra (1986), pontua que, a regra do bom atendimento pode comprometer o bom nome de um profissional ou de uma organização. O paciente é um ser carente por natureza, portanto deve receber bons serviços de atendimento médico, de enfermagem, e até mesmo um bom acompanhamento psicológico.

Já o eixo Diagnóstico e Prescrição, refere-se as informações que o profissional lhe forneceu sobre estes respectivos processos da consulta. Ao analisar este gráfico pode-se identificar a predominância de respostas positivas ao avaliarem o atendimento dos profissionais de saúde no decorrer da consulta e ou procedimento, de fato ainda existem respostas em torno de 10,0% no item acolhimento de "nem satisfeito e nem insatisfeito" e avaliações em torno 1,1% com a avaliação "muito insatisfeito", não foi identificado nenhuma resposta "insatisfeito".



**GRÁFICO VII e VIII - Orientação e Avaliação Final**  
 Fonte: Dados de pesquisa (2021).

O Gráfico VII, refere-se ao processo finalístico da consulta, onde o profissional deve orientar sobre a necessidade de retorno, encaminhamentos, conclusão do tratamento dentre outras informações que subsidiarão as decisões futuras do paciente sobre sua saúde. Identifica-se neste gráfico que as respostas são entre muito satisfeito e satisfeito, sendo apenas 1,1% de respondentes que responderam "nem satisfeito, nem insatisfeito".

Já o gráfico VIII, induz o respondente a avaliar em forma de nota o serviço em geral, sendo possível pontuar de 0 a 10. Neste item, 78 respondentes atribuíram nota 10, 6 respondentes atribuíram nota 9, 5 respondentes atribuíram nota 8, 1 respondente atribuiu nota 5, perfazendo os 90 entrevistados.

Segundo estudo de Donabedian (1990), 50% da satisfação geral do usuário com o serviço prestado é dependente da relação do paciente com a equipe que o atende. Mendes (2009) ressalta que a qualidade do atendimento prestado pela equipe de profissionais é o componente melhor avaliado pelos usuários, o que também é confirmado pela pesquisa do Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS) (BRASIL, 2007), na qual 94% do nível de maior satisfação adveio do trabalho da equipe de saúde.

## CONCLUSÃO

Atualmente o mercado em todos os seus segmentos está ficando mais competitivo, com os consumidores ainda mais exigentes. Com isso, viu-se a obrigatoriedade da "qualidade" na prestação de serviços, principalmente na área da saúde, para que o cliente (paciente) fique satisfeito e consequentemente torne-se um cliente fiel.

A pesquisa buscou identificar subsídios que permitem a melhor compreensão para o estabelecimento do serviço de saúde na comunidade e a sua contribuição para a saúde da população assistida. Foi constatado que fatores como conforto e limpeza se destacam quanto à satisfação do público.

A reestruturação da área de saúde para objetivar a qualidade tem vários pontos, um dos quais é que a estrutura física que deve se tornar mais aprazível, agradável e avançada, onde possam se ter equipamentos modernos e organização no atendimento ao mesmo tempo. Outros pontos são a confiabilidade e competência técnica dos profissionais que ali atuam, a higiene, a agilidade e presteza nas informações, desde o primeiro atendimento (na recepção) até a hora da finalização do atendimento com as orientações finais, e ser de total hegemonização este atendimento sem distinção de classe social ou "renome" do plano de saúde. Com a pesquisa realizada junto aos clientes da clínica universitária, constatou-se, no geral, que estes estão satisfeitos com a qualidade no serviço prestado pela organização, no que se refere aos fatores supra citados.

Ao se avaliar a satisfação dos usuários atendidos, constata-se que, apesar dos inúmeros problemas enfrentados pelo SUS, e por demais planos de saúde como superlotação, falta de estrutura

adequada, filas de espera por consulta e procedimentos, os usuários dessa clínica estão satisfeitos com o atendimento prestado pela equipe que ali atua.

No entanto, percebe-se que há insatisfação com o tempo de espera para atendimento inicial e com alguns aspectos relativos ao ambiente não detalhados na pesquisa. É importante que gestores da clínica se atentem para isso, uma vez que “não basta investir na melhoria da produção de bens e serviços, é preciso apostar no atendimento, conhecer e satisfazer o cliente Grimaldi e Mancuso (2004).

Outro fator que merece destaque é a implantação de um serviço de acolhimento ao paciente, já que foram identificadas falhas em tal serviço. Mas em geral, pode-se concluir que os clientes estão satisfeitos com os serviços prestados, já que a avaliação final apresentou alto índice de aprovação.

Como limitação desta pesquisa, tem-se a análise geral, não sendo possível, neste momento, o cruzamento de dados tanto por característica do público x satisfação como também comparações por profissional avaliado. Por isso, sugere-se que futuras pesquisas sejam realizadas de forma que seja possível um maior detalhamento dos dados levantados.

## REFERÊNCIAS

ALVES, M.; RAMOS, F. R. S.; PENNA, C. M. M. O trabalho interdisciplinar: aproximações na visão de enfermeiras de uma unidade de emergência. **Texto & contexto Enfermagem**, v. 14, n. 3, p. 17, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/CLF9gDPRdsVPrntjk9j8KHB/abstract/?lang=pt>. Acesso em 01 out. 2021.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Resolução Normativa n.195, de 14 de julho de 2009**. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTQ10A==>. Acesso em: 20 maio 2010.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Coimbra: Lisboa, 1977.

COBRA, M. **Marketing de Serviços**: conceitos e estratégias. São Paulo: MacGraw-Hill, 1986.

DONABEDIAN, A. **La calidad de la atención médica: definición, método e evaluación**. México: La Prensa Médica Mexicana, 1990. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>. Acesso em 10 out. 2021.

FAVARO, P.; FERRIS, L. E. Program evaluation with limited fiscal and human resources. In: LOVE, A. J. (Ed.). **Evaluation methods sourcebook**. Ottawa: Société Canadienne d'Évaluation, 1991. p.4-25.

FITZPATRICK, R. Surveys of patient satisfaction: important general considerations. **Brit. Med. J.**, v.302, p. 88-90, 1991.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades: uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em Ciências Sociais. **RAE Revista de Administração de Empresas** (São Paulo). 1995; 35(2): 57-63. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/wf9CgwXVjpLFVgpwNkCgnc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 20 out. 2021.

GRIMALDI, R.; MANCUSO, H. J. **Fazendo um cliente feliz**. Projeto qualidade total, da Folha de São Paulo e Sebrae. 2004. Disponível em: <http://www.pointservices.hpg.ig.com.br/index.him>. Acesso em: 04 jul. 2021.

LINDER-PELZ, S. Toward a theory of patient satisfaction. **Soc. Sci. Med.**, v.16, n.5, p.577- 82, 1982. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7100990/>. Acesso em 20 set. 2021.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MEZOMO, J. C. **Gestão da qualidade na saúde**: princípios básicos. São Paulo: Loyola, 2001.

MINAYO, M. C. & SANCHES, O. (1993). Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**, 9 (3), 239-262. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Bgpmz7T7cNv8K9Hg4J9fJDb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 15 out. 2021.

PARKER, G. et al. The development of a patient satisfaction measure for psychiatric outpatients. **Aust. N. Z. J. Psychiatry**, v. 30, n. 3, p. 343-9, 1996. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8839945/>. Acesso em 01 out. 2021.

SEBRAE. **Como elaborar uma pesquisa de mercado**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/MG/Sebrae%20de%20A%20a%20Z/Como+Elaborar+uma+Pesquisa+de+Mercado.pdf>. Acesso em 19 out. 2021.

SILVA JUNIOR, A. Experiências de avaliação do setor suplementar de saúde: contribuições da integralidade. **Cienc. Saúde Colet.**, v. 13, n. 5, p. 1489-500, 2008. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/8458>. Acesso em 15 set. 2021.