

PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DE USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE

PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS OF USERS ABOUT QUALITY OF SERVICES IN ATTENTION PRIMARY HEALTH

VANESSA DUARTE DE **SOUZA**. Universidade Estadual do Paraná/ Unespar.

MARIA ANTONIA RAMOS **COSTA**. Universidade Estadual de Paraná-UNESPAR-PR.

HELOÁ COSTA BORIM **CHRISTINELLI**. Universidade Estadual do Paraná/ UNESPAR.

ELEN FERRAZ **TESTON**. Universidade Estadual do Paraná/UNESPAR.

Rua Saldanha Marinho, 567, Santa Isabel do Ivaí- Paraná, CEP 87910-000. E-mail: vanessa_10duarte@hotmail.com

RESUMO

A qualidade da atenção primária é uma das principais dificuldades do Sistema Único de Saúde (SUS) e o Ministério da Saúde (MS) tem dado importância a ações e avaliações dos procedimentos e estruturas. O estudo teve por objetivo descrever a qualidade dos serviços de saúde prestados na percepção e expectativas de usuários. Foram abordados 148 usuários, entretanto foram excluídos os que se recusaram a participar, possuíam algum *déficit* cognitivo, não alfabetizados, o que totalizou 145 participantes. Para coleta de dados, utilizou-se de um instrumento auto-aplicado adaptado do questionário Servqual. A maior diferença entre expectativas e percepções entre pessoas do sexo feminino foi no item empatia com (69,53% e 12,38% respectivamente); e os itens confiabilidade (60% e 19,36% respectivamente) e sensibilidade (60% e 23% respectivamente) para indivíduos do sexo masculino. Entre os itens avaliados de maneira negativa, destacam-se os equipamentos utilizados (2,93); o tempo para o atendimento (2,72) e nos itens relacionados à empatia. Concluiu-se que as expectativas dos clientes sobre os serviços de saúde foram abaixo da média em todos os aspectos, em especial àqueles ligados ao relacionamento interpessoal, os quais são passíveis de intervenção pela equipe de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços de saúde. Qualidade da assistência à saúde. Atenção básica.

ABSTRACT

The quality of primary care is one of the main difficulties of the single Health System (SUS) and the Ministry of health (MS) has given importance to actions and evaluations processes and structures. The study aimed to describe the quality of health services provided in the perception and expectations of users. 148 users were addressed, however were excluded refused to participate, However those who refused were excluded to participate, had some cognitive deficit, not literate, which totaled 145 participants. For data collection, used an

instrument self-applied adapted from Servqual questionnaire. The biggest difference between expectations and perceptions between female people was in sympathy with (60% e 19, 36% respectively) and sensitivity (60% e 23% respectively) for men. Among the items evaluated for negative way, the equipment used (2, 93); the time to meet (2, 72) and items related to empathy. It is concluded that customer expectations on health services were below average in all aspects, in particular those linked to interpersonal relationship, which are liable to intervention by the health team.

KEYWORDS: Health services. Quality of health care. Basic attention.

INTRODUÇÃO

A garantia da qualidade na atenção primária apresenta-se atualmente como uma das principais dificuldades do Sistema Único de Saúde (SUS), que tem como premissas atender aos princípios da integralidade, universalidade, equidade e participação social (MARQUES-FERREIRA; BARREIRA-PENQUES e SANCHES-MARIN, 2014).

O Ministério da Saúde (MS) tem agregado importância a uma gestão pública com base em ações de monitoramento e avaliação dos procedimentos, das estruturas e dos resultados Berto. Et al (2016), bases da avaliação da qualidade dos serviços de saúde. As demais, iniciativas com vistas à garantia da qualidade dos serviços de saúde ofertados em nossa sociedade, estimulando o acréscimo do acesso qualificado nos diversos contextos (SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO PARANÁ, 2016). Ainda assim, os meios de comunicação têm noticiado diariamente desordem nas assistências médicas, hospitais lotados, filas de espera com demora de atendimento, índices altos de mortalidade materno-infantil e o aumento de doenças não transmissíveis (GALVONETE, 2016).

O aumento populacional, observado nas últimas décadas, aliado a expansão da globalização, leva a novas exigências nos serviços de saúde, uma vez que possibilita um maior conhecimento da população sobre estratégias modernas de tratamentos e de produtos na área da saúde, o que torna os usuários mais exigentes quanto ao acesso, com maior rapidez e resolutividade (BRITES; BARCELOS; LUDGERO, 2016; CAMARANO; 2014). O estudo aponta que dentre as principais reclamações sobre o atendimento nos serviços de saúde decorrem do descaso, demora dos médicos para o atendimento e tempo curto de consulta (CORNETTA; PEDROSO; KAMIMURA, 2015). Além disso, os usuários queixaram-se de lentidão para agendar consultas e falta de profissionalismo e humanização existentes no serviço (PINTO; ROCHA, 2016).

A qualidade do serviço pode ser conceituada pela diferença entre a percepção individual e as expectativas pessoais influenciadas por fatores culturais (ROCHA, 2016). Ressalta-se a importância desse conceito para os gestores de saúde, que têm como responsabilidade além de ter uma equipe de profissionais capacitados para o atendimento integral e de qualidade, adequar o ambiente de trabalho, torná-lo mais estruturado, agradável e confortável, de forma a promover mudanças que tragam benefícios aos clientes para que todos sintam-se acolhidos e satisfeitos com os serviços oferecidos (SILVA, 2016).

Nesse contexto, a qualidade do serviço pode ser percebida pelos clientes por meio da observação dos aspectos tangíveis e intangíveis. Os aspectos tangíveis são todos aqueles que o cliente vê e sente, como os bens materiais e a aparência física do local de atendimento. Já os aspectos intangíveis são aqueles que se referem aos itens de subjetividade da assistência à saúde, isto é, estão relacionados com o vínculo interpessoal e humanização entre a equipe de saúde e os indivíduos (COSTA, 2016). Entretanto, cabe destacar que existem possíveis lacunas nos aspectos tangíveis e intangíveis que se tornam grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (SALES, et al. 2016).

Baseado nesta problemática apresenta-se o seguinte questionamento: Como está a qualidade do serviço prestado na atenção primária a saúde? Assim, visando contribuir para ampliar o conhecimento acerca da temática, o presente estudo teve por objetivo descrever a qualidade dos serviços de saúde prestados na percepção e expectativas de usuários.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal de caráter descritivo e exploratório, de abordagem quantitativa, realizado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), de um município do noroeste do Paraná. Semanalmente, a UBS atende em média 240 usuários do serviço de saúde. Desta forma, o cálculo amostral, levando em consideração erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, resultou em 148 usuários.

Realizou-se visitas à UBS e os usuários foram abordados na sala de espera, de acordo com a demanda de consultas médicas agendadas nas segundas e quartas-feiras, durante os meses de março e abril de 2015. Foram abordados 148 aceitaram participar da coleta de dados, entretanto, foram excluídos aqueles que se recusaram a participar, que possuíam algum *déficit* cognitivo para responder as questões ou não eram alfabetizados, o que totalizou 145 participantes do estudo.

Para coleta de dados, utilizou-se de um instrumento auto aplicado adaptado do questionário Servqual. O referido instrumento foi criado por estudiosos do *marketing* e tem por objetivo a avaliação de cinco dimensões da qualidade de serviços prestados, à saber: tangibilidade, representada pelos elementos físicos do serviço; confiabilidade, atendimento às expectativas; sensibilidade, entendimento das necessidades do indivíduo e responde-las de forma positiva; segurança, que corresponde à percepção do usuário em relação as habilidade do trabalhador em atender as necessidades do indivíduo; e, empatia, disposição manifestada pelo trabalhador, para o atendimento às necessidades do indivíduo (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

O instrumento era disposto em duas partes, sendo que a primeira relacionava-se à caracterização sócia demográfica dos participantes e, a segunda parte continha 22 itens sobre as expectativas dos usuários acerca dos serviços de saúde. As respostas estavam dispostas em escala do tipo *Likert*, pelos numerais de 1 a 7, em que 1 significa que o cliente está fortemente em desacordo com o item e 7 significa que o cliente está fortemente em acordo (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

As questões 1 a 4 do questionário abordam aspectos referentes a tangibilidade definida como facilidades e aparência física das instalações,

equipamento pessoal e material de comunicação. Já os aspectos de intangibilidades faziam parte das questões de 5 a 22, em que as questões de 5 a 9 versavam sobre a confiabilidade, que é entendida como habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão. Já a receptividade foi avaliada nas questões 10 a 13, a qual traduz a disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta solidária. E nas questões 14 a 17 apresentavam questões sobre a garantia, que se resume no conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em inspirar confiança. No último bloco de questões, 18 a 22, perguntava-se sobre a empatia, ou seja, o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários (COELHO JUNIOR, 2015).

Após a aprovação da pesquisa pela Secretaria Municipal de Saúde do município e posteriormente, pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisada Universidade Estadual de Maringá sob o parecer nº 856. 395,3 novembro de 2014. Os indivíduos foram abordados durante a espera do atendimento, e esclarecidos os objetivos e informações pertinentes sobre o estudo. Após o aceite para participar da pesquisa o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi assinado em duas vias.

Os dados obtidos foram inseridos e armazenados em um banco de dados utilizando o software Microsoft office Excel. A análise dos resultados foi por estatística descritiva e estão apresentados por meio de medidas de dispersão e amplitude.

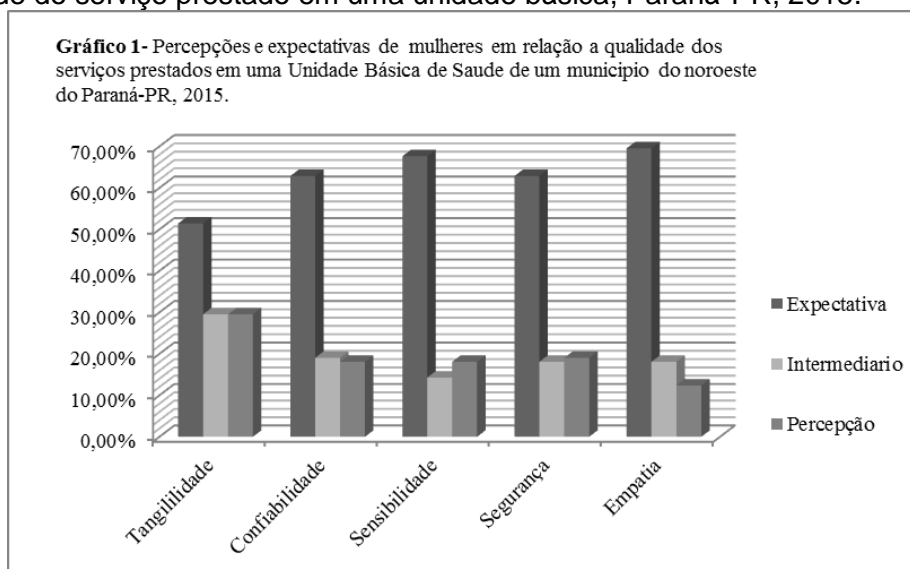
RESULTADO E DISCUSSÕES

Participaram do estudo 145 indivíduos, sendo que 105 (72,42%) eram do sexo feminino, o que corrobora à questões culturais que apontam para o maior cuidado com a saúde entre mulheres e foi evidenciado em pesquisa realizada em 2013, que afirmou que as mulheres brasileiras vão mais aos serviços de saúde, comparadas aos homens (BRASIL, 2015).

No Gráfico 1, observa-se que as usuárias demonstraram 51,43% de expectativas para o item tangibilidade e obtiveram apenas 29,52% de percepções. Cabe destacar que, os itens de tangibilidade são aqueles relacionados ao ambiente e que o bem-estar emocional e físico das pessoas reflete na sua avaliação sobre este item (BESTETTI, 2014).

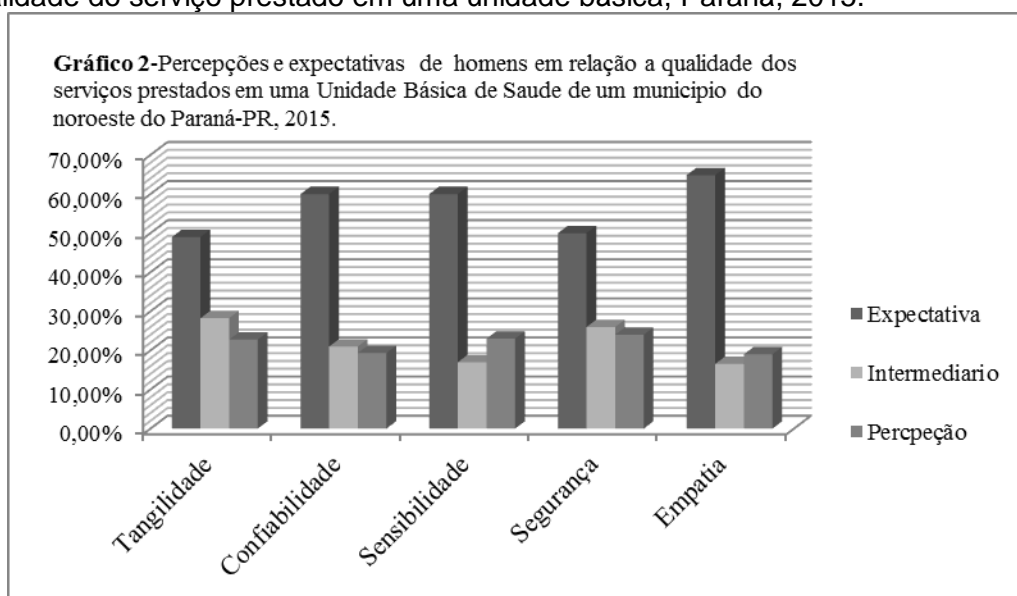
Observa-se ainda no gráfico 1, que a maior diferença entre expectativa e percepção das mulheres foi no item empatia, sendo que as suas expectativas eram de 69,53% e a percepção resultou em 12,38% na opinião das pesquisadas e, somente 18,09% assinalaram que o serviço tem um nível médio de qualidade. Pode-se então inferir que a cordialidade e o respeito são fatores fundamentais para o indivíduo sentir-se satisfeito com o serviço. Identificou-se uma inversão no que o cliente desejaria receber como serviço, e o que ele efetivamente recebeu. Nesse sentido, é importante destacar que a empatia, capacidade de se colocar no lugar do outro, é o que faz manter laços familiares, de amigos e companheirismo e traz oportunidades de sucesso profissional, e que a falta de identificação com o próximo faz desagradar clientes e colegas de trabalho, refletindo na qualidade do serviço prestado (KRZYNARIC; BORGES, 2015).

Gráfico 1- Média das percepções e expectativas de clientes mulheres em relação à qualidade do serviço prestado em uma unidade básica, Paraná-PR, 2015.



Fonte: os autores.

Gráfico 2 - Média das expectativas e percepções de clientes homens em relação à qualidade do serviço prestado em uma unidade básica, Paraná, 2015.



Fontes: os autores.

Nota-se no gráfico 2, que as expectativas de clientes do sexo masculino nos itens de confiabilidade e sensibilidade era de 60%, já as percepções detectadas após o atendimento foram 19,32% para o primeiro item citado e 23% para sensibilidade. Estes dados mostram que a percepção nem mesmo aproximou-se das expectativas dos clientes. Sabe-se que o atendimento nos serviços de saúde pela alta demanda, nem sempre é imediato, mas é necessário que o prestador de serviço demonstre que está atento à situação, isso porque, o atendimento com gentileza e educação no momento da entrada do indivíduo ao serviço de saúde, pode transmitir tranquilidade e confiabilidade (ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2014).

Tabela 1- Percepção dos clientes sobre os elementos tangíveis da Unidade Básica de Saúde, Paraná-PR, 2014.

	Itens tangíveis	Média
Tangibilidade	Os equipamentos da empresa têm aparência moderna	2,93
	As instalações da empresa são visualmente atrativas	3,85
	Os empregados tem uma aparência agradável.	3,77
	As ferramentas ligadas ao trabalho são visualmente atrativas	3,91

Fonte: os autores.

A tabela 1, apresenta a percepção dos usuários do serviço de saúde sobre os elementos questionados no item tangibilidade do instrumento utilizado, em que foram orientados a assinalar 1 para itens em que estão em total desacordo e 7 para os itens em que concordam totalmente. Desta forma, observa-se que em média, a maior parte dos itens foi analisada de forma negativa pelos participantes.

As percepções dos clientes relacionados a cada item da tangibilidade (tabela 1) demonstra que quando os participantes foram questionados se os equipamentos estão com aparência moderna, a média das respostas foi de 2,93 pontos, sendo a menor entre os demais. Desta forma, remonta-se para a necessidade de manutenção da estrutura física como uma estratégia de acolhimento nos serviços de saúde, que se relaciona diretamente na percepção do atendimento recebido.

As deteriorações das estruturas físicas e dos equipamentos nas Unidades Básicas de Saúde podem estar relacionadas aos recursos insuficientes para a enorme demanda da rede pública de saúde, no âmbito municipal, estadual e federal. Cumpre destacar, que a forma de organização política e econômica do país, bem como, a falta de planejamento orçamentário para custeio e investimento favorece o processo de sucateamento e terceirização de serviços com superfaturamento, o que leva as dificuldades na melhoria da infraestrutura e aquisição de materiais fundamentais para o atendimento à população (CORREIA; MAGALHÃES e SILVA, 2015; PISA e GIACOMINI, 2015).

Quando questionados se a aparência dos profissionais era agradável, os usuários do serviço classificaram o item em 3,77 pontos. A baixa pontuação neste item, por vezes pode ser interpretada, associando-se à falta de empatia e acolhimento percebida pelos profissionais, que pode estar associado à uma postura pouco acolhedora nos serviços. Nesse sentido, observar a estética ocupacional de funcionários, para além de vestimentas, é algo que pode ser determinado em cada cargo e hierarquia do ambiente de trabalho e atua como um conjunto de boas expressões (PISA e GIACOMINI, 2015). A tabela 2 mostra os dados dos aspectos intangíveis que estão diretamente relacionados aos aspectos subjetivos da assistência à saúde como a confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia.

Tabela 2- Percepção dos aspectos intangíveis dos clientes atendidos em uma Unidade Básica de Saúde, Paraná-PR, 2014.

	Aspectos intangíveis	Média
Confiabilidade	Tempo do atendimento é adequado	2,72
	Os problemas dos clientes são resolvidos.	3,36
	O serviço é bem feito na primeira vez.	3,33
	O serviço é concluído no tempo prometido.	2,84
	Existe em preocupação em eliminar erros básicos.	3,40
Sensibilidade	Os clientes são comunicados quando serviço será concluído.	3,48
	O serviço é oferecido rapidamente.	2,89
	Os empregados estão dispostos em ajudar os clientes.	3,22
	Os empregados dizem estar ocupados na hora de atender os clientes.	3,11
Segurança	Os empregados transmitem confiança.	3,39
	Ocorre transmissão de segurança aos clientes.	3,36
	Os empregados são amáveis.	3,12
	Os empregados tem conhecimento suficiente.	3,48
Empatia	Os clientes recebem uma atenção individualizada.	3,18
	O horário do expediente é conveniente.	3,13
	É oferecido atenção individualizada aos clientes.	2,88
	Os interesses dos clientes são levados em consideração.	2,94
	A necessidade específica dos clientes são levadas em consideração.	3,24

Fonte: os autores.

No que diz respeito à percepção dos elementos intangíveis a confiabilidade teve a menor média relacionada ao tempo da realização do atendimento e conclusão do serviço no tempo prometido. Este fato pode ser reflexo de um dos problemas dos serviços de saúde que está relacionado ao número insuficiente de profissionais que atuam na atenção primária. Cumpre destacar que, o serviço referido se caracteriza como a porta de entrada da população aos serviços de saúde, mas para que garantia acesso a todos, ações pontuais precisam ser efetivadas, como a melhor qualificação dos profissionais da equipe de saúde e desburocratização dos serviços de apoio diagnóstico (CAMPOS et al., 2014).

Na análise de sensibilidade observou-se a menor média encontrada, item que diz respeito ao tempo que leva do momento da recepção até aquele em que o serviço é oferecido. A avaliação inadequada neste quesito remonta à sobrecarga de trabalho da equipe, que se depara diariamente à uma grande demanda de atendimentos em comparação ao número de funcionários para prestar esse atendimento, o que dificulta o cumprimento dos pressupostos e objetos de cuidado à saúde na atenção primária, como a promoção, prevenção e reabilitação (PIRES, 2016).

Nas condições de segurança as médias foram as mais altas e a maior média dentre elas foi relacionada ao conhecimento científico dos funcionários (3,48). Embora tal média seja a maior do domínio avaliado, destaca-se que nenhum item atingiu resultados que poderiam ser considerados adequados. As práticas educativas implantadas pelos profissionais de saúde atendem de

forma parcial e rudimentar aos princípios da promoção a saúde, há a necessidade por parte dos gestores que entenda as necessidades e às mudanças ocorridas no mundo inteiro (BORGES, 2013; FERREIRA, 2015;).

Ao se tratar da lacuna empatia depara-se com uma das médias mais baixas sobre as características, o oferecimento de atenção individualizada aos clientes e seus interesses são levados em consideração, o que faz despertar preocupação, porque o estado de empatia implica ter preocupação com próximo ou compaixão e este tema muitas vezes é negligenciado. O bom atendimento requer a inclusão de frases como “Bom-dia”, “Boa-tarde”, “Sente-se, por favor”, ou “Aguarde um instante”, “Por favor”, que, ditas com suavidade e cordialidade, podem levar o usuário a perceber o tratamento diferenciado (BORGES, 2013; SOARES; SALLES, 2014).

Frente à avaliação que remonta à formação dos profissionais de saúde inadequada ao atendimento de usuários de serviços de saúde, infere-se a necessidade de uma maior preocupação de conteúdos acerca da humanização na prestação da assistência, enquanto conteúdo transversal que deve permear todas as disciplinas de formação.

CONCLUSÃO

Conclui-se neste estudo que a maioria dos usuários estão insatisfeitos no que se refere à qualidade dos serviços prestados na Unidade Básica de Saúde. Quanto aos itens considerados intangíveis, percebeu-se que a sensibilidade e a segurança são os mais negativos na análise da qualidade do serviço. Considera-se que alguns aspectos precisam ser aperfeiçoados para alterar esta realidade como as habilidades em criar vínculos com os clientes, investimento em educação permanente para os funcionários, valorização do atendimento humanizado e individualizado.

Embora este estudo tenha como limitação a análise de somente um município de pequeno porte, destaca-se que os aspectos analisados sobre a qualidade é comum a todos os pontos de atenção à saúde do indivíduo, portanto, ações de melhoria dos aspectos tangíveis e intangíveis presentes nas Unidades Básicas de Saúde são fundamentais para impactar positivamente na qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

BERTO, F. P. A. et al. Percepção dos usuários do SUS sobre a qualidade no atendimento em serviços na atenção básica de saúde. **Revista Conexão Eletrônica**. Três Lagoas, Mato Grosso do Sul.v.13, n. 1, 2016. Disponível em: <http://revistaconexao.aems.edu.br/edicoes-antiores/> acesso 26 abril 2018.

BESTETTI, M. L. T. Ambiência: espaço físico e comportamento. **Revista Brasileira Geriátrica e Gerontologia**. Rio de Janeiro. v. 17, ed. 3 2014. p. 601-610.

BORGES F, et al. Heritage Assets: Tangíveis ou intangíveis? **Revista Pensar Contábil**. Rio de Janeiro. v. 56, n. 15, Jan/ abr. 2013. P. 42-47.

BRASIL. **Ministério do Planejamento**. Orçamento e gestão. Instituto Brasileiro

de Geografia – IBGE. Diretoria de pesquisas coordenação de trabalho e rendimento. Pesquisa Nacional de Saúde 2013. Rio de Janeiro-JR. 2015.

BRITES, P. A. L.; BARCELOS, B. F.; LUDGERO, F. A. **Filas no sistema de saúde: gestão da capacidade de atendimento em uma unidade de pronto atendimento.** In: Anais do XLVIII SBPO Simpósio Brasileiro de Pesquisa Operacional. Vitória ES, 27,30, set. 2016. p. 2935-2946.

CAMARANO, A. A. (Org). **Novo regime demográfico uma nova relação entre população e desenvolvimento?** Rio de Janeiro: Ipea, 2014.

CAMPOS, R. T. O. et al. Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários. **Saúde debate.** v. especial. n. 38, 2014. p. 252-264.

COELHO JUNIOR, R. J. C. et al. Avaliação da qualidade de serviços utilizando o servqual em uma empresa atacadista. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde.** v. 6, ed. Supl. 2, Abril, 2015. p. 1073-86.

CORNETTA, V. K; PEDROSO, G. V; KAMIMURA, Q. P. Gestão de qualidade em serviços de saúde. **Latin American Journal of Business Management.** v. 6, n. 1, 2015. p. 76 -91.

CORREIA, T. N.; MAGALHÃES, A. G. A.; SILVA, L. S. **Política de saúde no Brasil: os impactos das tendências neoliberais e o sucateamento da saúde.** In: VII Jornada Internacional Políticas Publicas. Universidade Federal do Maranhão MA, 2015.

COSTA, P. G. et al. **Avaliação da qualidade geral em serviço: um estudo de caso na cantina de uma universidade pública federal utilizando modelo Servqual.** In: XXXVI Encontro nacional de engenharia de produção contribuições da engenharia de produção para melhores práticas de gestão e modernização do Brasil. João Pessoa PB, BR,2016.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (Distrito Federal). **Diretoria de Comunicação e Pesquisa.** Atendimento ao Cidadão. Módulo- 2 Competências Essenciais do Servidor Público. Brasília DF, 2014.

FERREIRA, T. F. **Gestão em saúde: a importância da qualificação administrativa na atuação de gestores em instituições de saúde.** In: XI congresso nacional de excelência em gestão. 13,14 ago.2015. p.1-13.

GALVONETE, H. S. et al. O trabalho do enfermeiro na atenção primária à saúde. **Escola Anna Nery.** v. 20, n. 1, Jan-Mar. 2016. p. 90-98,

KRZNARIC, R. Tradução de BORGES, M. L. X. A. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo.** Rio de Janeiro: Zahar. 2015.

MARQUES-FERREIRA, M. L. S; BARREIRA-PENQUES, R. M. V; SANCHES-

MARIN, M. J. Acolhimento na percepção dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde. **Aquichán**, Bogotá , v. 14, n. 2, p. 216-225, May 2014. Available from <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972014000200009&lng=en&nrm=iso>. access on 26 Apr. 2018. <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2014.14.2.8>

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Peceptions of Service. **Quality. Journal of Retailing**, New York: New York University, Spring. v. 1, n. 64, 1988. p 12-40.

PINTO, F. L; ROCHA, F. M.C. Inovações na Atenção Primária em Saúde: o uso de ferramentas de tecnologia de comunicação e informação para apoio à gestão local. **Ciência e Saúde Coletiva**. v. 21, n. 5, 2016. p.433-448.

PIRES, P. E. D. et al. Cargas de trabalho da enfermagem na saúde da família: implicações no acesso universal. **Revista Latino Americano. Enfermagem**. v. 2682, n. Especial. 24, 2016. p.1-9.

PISA, J. A.; GIACOMINI, G. F. Comunicação e a estética laboral em organizações. **Libero**. v. 35, ed. 18. jan./jun. 2015. p. 89-98.

ROCHA, S. V. A. et al. Gestão da qualidade: conceitos e estratégias. **Revista Conexão Eletrônica**. v. 13, n. 1, Três Lagoas-MS.2016. Disponível em: <http://revistaconexao.aems.edu.br/>

SALES, L.R.G. Et al. Qualidade em serviços: aplicação da Escala SERVQUAL em uma instituição de ensino de idiomas. **Revista Observatório de la Economia Latino Americana**. Brasil. Novembro, 2016. Disponível em <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/16/servqual.html>. Acesso em 03 de maio de 2018.

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO PARANÁ. Plano Estadual de Saúde Paraná 2016-2019. Curitiba: SESA, 2016; P. 200.

SILVA, M. M. L. Iluminação no ambiente de trabalho visando o conforto ambiental. **Revista On-line IPOG Especialize**. v. 12, n. 1, Goiânia, dez. 2016. p.1-15. Disponível em: <https://www.ipog.edu.br/revista-especialize-online/edicao-n12-2016/iluminacao-no-ambiente-de-trabalho-visando-o-conforto-ambiental/> acesso 29 de maio de 2018;

SOARES, G. A.; SALLES, T. L. Qualidade no atendimento ao cliente externo e interno: relações esquecidas. **Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”** . v. 2, n. 7, jul-dez. 2014. p. 103-122. Disponível em: <http://docplayer.com.br/4661744-Qualidade-no-atendimento-ao-cliente-externo-e-interno-relacoes-esquecidas.html>