

Qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde

Call quality in health services public

Calidad de llamada en servicios de salud pública

Elinete Rejane da Silva¹, Suzana Dantas Hecksher²

Resumo: O tema qualidade no atendimento é recorrente hoje na maioria das empresas, seja ela privada ou pública. Sempre com o foco no cliente, e com a preocupação de estarem prestando um serviço de excelência, as empresas vem se adaptando a um mercado competitivo. Este artigo tem como objetivo verificar como o tema qualidade do atendimento em serviços públicos de saúde está sendo abordado na literatura. A metodologia utilizada foi a revisão integrativa da literatura nas bases de dados eletrônicas: *Scientific Electronic Library Online – SciELO, Scopus e ISI Web of Science* com recorte temporal entre os anos de 2004 a 2014. Além do levantamento bibliográfico foi proposto a revisão da

literatura através da busca de autores, teses, dissertação e livros relacionados ao tema. Para analisar os dados encontrados, utilizou-se a leitura interpretativa e análise temática. Os temas foram divididos em gestão hospitalar, gestão de qualidade nos hospitais e pesquisa de satisfação em serviços de saúde. A conclusão deste artigo é identificar as contribuições e oportunidades de melhoria que estes artigos apresentaram para os serviços de saúde Pública.

Descritores: Gestão de Saúde; Qualidade no atendimento; Satisfação do usuário.

Abstract: The quality issue in meeting recurs today in most companies, whether private or public. Always focusing on the client, and the concern are providing a service of excellence, business has been adapting to a competitive market. This article aims to determine how the theme quality of care in public health services is being addressed in the literature. The

¹ Mestra em Sistemas de Gestão pela Universidade Federal Fluminense, Gerente de RH da Fundação HU – Hospital Universitário da UFJF e autora da Dissertação Qualidade no atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS): um estudo de caso comparativo da percepção dos usuários de duas Unidades de Pronto Atendimento 24h (UPA 24h) apresentada à Universidade Federal Fluminense (UFF) em 2015. Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: gerenciarh.fundacadohu@gmail.com

² Professora adjunta do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal Fluminense. Doutorado em Engenharia de Produção pela COPPE/UF RJ (2007). Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: suzanahecksher@id.uff.br

methodology used was the integrative literature in electronic databases: Scientific Electronic Library Online – SciELO, Scopus and ISI Web of Science with time frame between the years 2004 to 2014. In addition to the literature was proposed by the literature review the search for authors, thesis, dissertation and books related to the topic. To analyze the data found, we used the interpretative reading and thematic analysis. The subjects were divided into hospital management, quality management in hospitals and satisfaction survey on health services. The conclusion of this article is to identify the contributions and opportunities for improvement that these articles presented for health services Publica.

Key words: Health Management; Quality of care; User satisfaction.

Resumen: El tema de la calidad en la reunión es recurrente hoy en día en la mayoría de las empresas, ya sean públicas o privadas. Siempre centrado en el cliente, y la preocupación de que están proporcionando un servicio de excelencia, la empresa se ha ido adaptando a un mercado competitivo. Este artículo tiene como objetivo determinar cómo la calidad de la

atención en el tema de los servicios de salud pública está siendo abordado en la literatura. La metodología utilizada fue la integrada de la literatura en bases de datos electrónicas: Biblioteca Científica Electrónica en Línea - SciELO, Scopus y el ISI Web of Science con marco de tiempo entre los años 2004 a 2014. Además de la revisión de la literatura fue propuesta revisión de la literatura a través la búsqueda de los autores, tesis, tesis y libros relacionados con el tema. Para el análisis de los datos encontrados, se utilizó la lectura interpretativa y el análisis temático. Los sujetos fueron divididos en la dirección del hospital, gestión de la calidad en los hospitales y encuesta de satisfacción sobre los servicios de salud. La conclusión de este artículo es identificar las contribuciones y las oportunidades de mejora que estos artículos presentados a los servicios de salud pública.

Descriptor: Gestión de la Salud; Calidad de la atención; la satisfacción del usuario.

Introdução

O tema qualidade no atendimento é recorrente hoje na maioria das empresas, seja ela privada ou pública. As empresas públicas

também têm investido na melhoria dos serviços, buscando entender e atender às expectativas do cidadão. A gestão dos serviços públicos de saúde ocupa lugar de destaque nas agendas das várias esferas de governo. A capacidade de melhorar a gestão e os resultados está relacionada, entre outros, à capacidade de avaliar e melhorar a qualidade dos serviços na visão dos usuários.

Este artigo tem como objetivo identificar práticas e características dos modelos de gestão da qualidade do atendimento em serviços de saúde. Para tanto foi realizada revisão da literatura, incluindo levantamento bibliográfico de artigos, teses, dissertações e livros relacionados aos temas de gestão hospitalar, gestão de qualidade nos hospitais e pesquisa de satisfação em serviços de saúde no Brasil e no mundo.

Muitos hospitais vêm realizando diversas ações com o intento de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados. Compreender a atividade hospitalar como um negócio e equilibrar esse conceito com a função social do hospital exige uma gestão empresarial ética, competente e desafiadora.⁽¹⁾

Objetivos

Este artigo tem como objetivo verificar como o tema qualidade do

atendimento em serviços públicos de saúde está sendo abordado na literatura.

Objetivo Geral

Através da revisão da literatura, incluindo o levantamento bibliográfico de artigos, teses, dissertações e livros relacionados aos temas de gestão hospitalar, gestão de qualidade nos hospitais e pesquisa de satisfação em serviços de saúde no Brasil e no mundo, esta pesquisa pretende contribuir para o aprimoramento da gestão da qualidade dos Serviços Públicos de Saúde.

Revisão da literatura

Através da revisão dos artigos selecionados e a análise de autores, teses, dissertações e livros compôs-se a revisão da literatura que tem como base os temas de gestão hospitalar, gestão de qualidade nos hospitais e pesquisa de satisfação em serviços de saúde.

Gestão Hospitalar

Com relação a Gestão Hospitalar, as instituições hospitalares são sistemas abertos que sofrem a ação do meio, sendo influenciadas pela evolução e mudanças em todos os campos sociais, tornando-se um espaço multidisciplinar de interação com a sociedade.⁽²⁾ Diante disto, conhecer a

história, evolução e funcionamento dos hospitais permite delinear o cenário em que se configuram as ações de gestão hospitalar.

Um modo de entender o hospital é vê-lo como uma organização de características próprias que o diferenciam de outras organizações ou instituições.⁽¹⁾ Neste sentido, o hospital é visto como uma organização humanitária, sendo até certo ponto burocrática e autoritária, com extensa divisão de trabalho especializado, coordenado hierarquicamente seguindo certos princípios e métodos. O Hospital deve ser visto como uma empresa, que precisa indiscutivelmente se enquadrar nos modelos da administração empresarial. Estando condicionado a uma série de fatores internos e externos voltados para a sua atividade.⁽³⁾

O hospital moderno sofre influências do ambiente externo que repercutem na gestão interna destes. Desta forma, para se ter qualidade em serviços hospitalares faz-se necessário observar esses fatores.^(2,3,1)

Os hospitais precisam, cada vez mais, melhorar o seu desempenho em termos de eficiência, eficácia e qualidade dos serviços, através dos planejamentos da Gestão por Processos e da melhoria contínua de processos

para o aperfeiçoamento da Gestão Hospitalar.⁽⁴⁾

As instituições de cuidados de saúde precisam ir além do ponto de vista médico e devem considerar da mesma forma experiências da hospitalização do ponto de vista dos pacientes.⁽⁵⁾ Devido à crescente demanda concentrada no cuidado com o paciente, a medição da experiência do paciente está se tornando cada vez mais reconhecida como um importante indicador de qualidade na saúde, incluindo a eficácia, eficiência e segurança dos cuidados.

Com relação à gestão hospitalar o que se observa é a tendência dos artigos em estabelecer um ambiente de mudanças e de evolução da gestão hospitalar. O hospital passa a ser visto como uma empresa humanitária⁽¹⁾ com características próprias, mas com toda responsabilidade das grandes empresas, requer uma administração empresarial, observando os custos e benefícios da gestão, e principalmente o ambiente organizacional ao qual está inserido.⁽³⁾

Gestão de qualidade nos hospitais

Em 1995 o Ministério da Saúde cria o Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, com o objetivo de promover a

cultura da qualidade. A partir de 1998, surge a primeira edição do Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar do Ministério da Saúde, com a finalidade de orientar os vários programas de incremento da eficiência, eficácia e efetividade dos hospitais Brasileiros.⁽⁶⁾

Segundo o Manual de Acreditação⁽⁶⁾ todo o hospital no Brasil que desejar ser acreditado deverá selecionar uma Instituição Acreditadora para ser avaliado. Os custos totais da Acreditação serão integralmente pagos pela Organização Prestadora de Serviços de Saúde à Instituição Acreditadora.

Estudo com 30 hospitais distritais nas Filipinas afirma que é importante investir em qualidade, ele comprovou que a relação semelhante entre a satisfação relatada pelo paciente e melhoria da qualidade sugere que investimentos em qualidade vai aumentar a satisfação, talvez até mesmo quando os custos forem aumentados.⁽⁷⁾

A acreditação dos serviços de saúde é uma ferramenta que está sendo utilizada mundialmente e têm evoluído seus processos continuamente para dar conta de alcançar com excelência seus objetivos. A acreditação apesar de não evitar a ocorrência de erros profissionais, tem sido uma

oportunidade das instituições de saúde melhorar a qualidade do atendimento, atenção e cuidado ao paciente.⁽⁸⁾

Os textos analisados para este tema convergem para a Acreditação como uma ferramenta de gestão eficiente para detectar a qualidade, porém, torna-se um instrumento oneroso para a empresa, o seu custo inibe as empresas de aderirem a este sistema, fazendo com que as empresas prefiram métodos mais simples e menos eficazes para detectar a qualidade da gestão.

Pesquisa de satisfação em serviços de saúde

A pesquisa de satisfação em serviços de saúde vem se tornando ao longo dos tempos, uma ferramenta de gestão importante para os administradores hospitalar. O desenvolvimento e a implementação de metodologias nessa área têm sido recorrentes e relaciona-se com os esforços para garantir transparência nos gastos, controlar os custos assistenciais crescentes, prestar cuidados adequados e equânimes e reduzir variações na prática clínica.⁽⁹⁾ Dada a natureza e especificidade dos processos organizacionais envolvidos, o ambiente hospitalar se destaca, pois concentra os

maiores custos e a maior complexidade no cuidado prestado aos pacientes

O atendimento ao cliente/paciente em todos os momentos, desde a chegada até a sua recuperação, deve ser prestado vislumbrando sempre a satisfação de suas necessidades. Um método geralmente usado para obter feedback do cliente é a realização de uma pesquisa de satisfação.⁽¹⁰⁾ As pesquisas de satisfação fornecem índices de satisfação. No entanto, os problemas subjacentes à insatisfação não podem ser revelado somente através destas pesquisas. Além disso, são necessários esclarecimentos com clientes selecionados.

A experiência do Paciente é uma característica fundamental da melhoria da qualidade na prestação de cuidados modernos de saúde.⁽⁵⁾ A avaliação da experiência do paciente é um dos vários instrumentos utilizados para avaliar e monitorar a qualidade dos serviços de saúde. A satisfação do usuário está relacionada diretamente aos agentes das ações, usuário e profissional de saúde, onde se analisa a percepção do usuário sobre as práticas de saúde.⁽¹¹⁾

A forma mais comum de conceber o conceito de satisfação é em termos de expectativas e da percepção que os usuários têm dos serviços

recebidos.⁽¹²⁾ Deste modo, o que se mede, muitas vezes, não é a satisfação propriamente dita, mas a percepção dos serviços e a expectativa prévia dos usuários. Sendo assim, a satisfação envolve algumas dimensões ligadas aos aspectos dos serviços, tais como acesso, qualidade, estrutura física e organizacional, aspectos inerentes à relação médico paciente.

Através do conceito de responsividade é possível ver outro ângulo da satisfação do usuário.⁽¹³⁾ Desta forma define que a responsividade (responsiveness) seria um dos objetivos intrínsecos do sistema de saúde e refere-se à quão bem as expectativas legítimas da população estão sendo atendidas. São expectativas legítimas aos elementos não diretamente ligados ao estado de saúde, mas que afetam a relação do usuário com os serviços e com os profissionais, tais como atendimento digno e respeitoso, respeito à confidencialidade das informações e à privacidade durante as consultas, autonomia para escolher entre opções de tratamento ou profissionais, atendimento ágil com o menor tempo de espera possível e oferta de apoio social.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta de triagem que identifica

temas de insatisfação.⁽¹⁰⁾ Sendo analisada de forma isolada não é possível descobrir os problemas específicos de clientes e realizar ações corretivas direcionadas. Correções baseadas em insatisfações específicas de alguns clientes raramente refletem em melhorias nas taxas de satisfação geral.

As pesquisas de satisfação são ferramentas que complementam a Gestão das instituições, mas os modelos de avaliação não têm impacto somente na qualidade do atendimento ao paciente, mas também afetam todas as partes envolvidas no Sistema de Saúde, como: médicos, outros profissionais da área, fornecedores, investidores e a comunidade em geral.⁽²⁾ Desta forma, as avaliações devem ter um caráter eminentemente educativo, voltado para melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle.

Com relação à pesquisa de satisfação em serviços de saúde observa-se uma tendência das empresas hospitalares estarem aderindo a esta ferramenta de gestão, como um instrumento eficaz e de baixo custo de aplicação, um ponto positivo observado nos artigos estudados é a importância da percepção dos usuários tanto quanto ao desempenho dos processos, tanto quanto a qualidade nos atendimentos.

Outro fator é ver a pesquisa de satisfação como uma ferramenta de triagem da qualidade, tendo a necessidade de complementar esses resultados com outros indicadores de gestão.

Métodos

A metodologia utilizada foi a revisão integrativa da literatura nas bases de dados eletrônicas: *Scientific Electronic Library Online – SciELO, Scopus e ISI Web of Science* com recorte temporal entre os anos de 2004 a 2014.

A pesquisa bibliográfica incluiu a busca de teses, artigos, dissertações e livros relacionados aos temas de Gestão Hospitalar, Qualidade em serviços hospitalares e Pesquisa de satisfação em serviços hospitalares.^(14,15)

A seleção dos artigos considerou os mais pautados com a pesquisa em questão.

Resultados

Os resultados do levantamento bibliométrico estão apresentados a seguir e os artigos selecionados como de maior contribuição para a pesquisa compõem a revisão bibliográfica, juntamente com as demais fontes selecionadas.

Levantamento e seleção de referências bibliográficas

Para o desenvolvimento do levantamento nas bases SCOPUS e ISI WEB of Science, foram utilizadas as expressões: "satisfaction survey in health services" e "Quality of public health services". Com relação aos

recortes, a pesquisa foi efetuada nas bases de dados SCOPUS em 05/08/2014 e ISI WEB of Science em 12/08/2014, em resumos e títulos de artigos, no período compreendido de 2004 a 2014. A seleção do quadro 01 foi feita considerando os artigos mais relacionados com o tema da pesquisa.

Quadro 1 - Lista de artigos selecionados para a pesquisa base SCOPUS e ISI WEB of Science

Autor (es)	Título	Periódico
Machado <i>et al.</i> ⁽⁹⁾	Avaliação da qualidade do cuidado hospitalar no Brasil: Uma revisão sistemática.	Caderno de Saúde Pública
Oja <i>et al.</i> ⁽¹⁰⁾	From Customer Satisfaction survey to corrective action in laboratory services in a university hospital.	Internacional journal for quality in health care
Boyer <i>et al.</i> ⁽¹⁶⁾	Perception and use of results of patient satisfaction surveys by care providers in a french teaching hospital.	International Journal for quality in health care.
Wong <i>et al.</i> ⁽⁵⁾	Item generation in the development of an inpatient experience questionnaire: a qualitative study	BMC Health Services Research
Peabody <i>et al.</i> ⁽⁷⁾	Quality Variation and its impact on costs and satisfaction: evidence from the qids study.	Med. Care

Para este levantamento na caixa de busca do SciELO (<http://www.scielo.org>), foram utilizadas 8 palavras-chave, entre 01 de agosto de 2014 a 04 de agosto de 2014, sem restrição quanto a região e considerando todo o período de 2004 a 2014, com o retorno de 109 artigos.

Para um refinamento da busca, foram analisados os resumos e títulos dos artigos, buscando selecionar um conjunto favorável ao tema da pesquisa, selecionando-se 18 artigos. Os resultados obtidos estão reproduzidos no Quadro 2.

Quadro 2 - Análise dos resumos e títulos de artigos

Palavras-chave	Número de registros encontrados	Número de artigos selecionados
Gestão Pública	11	1
SUS	35	6
Avaliação da qualidade	1	1
Gestão da saúde	1	1
Saúde Pública	1	1
Hospital	17	6
Qualidade da Assistência	2	1
Salud Publica	41	1
TOTAL	109	18

Como resultados desta ação foram selecionados 18 artigos para análise mais aprofundada. Observou-se que alguns dos artigos foram identificados em mais de uma palavra-

chave, e após uma leitura mais aprofundada resultaram em um total de 04 artigos diferentes selecionados para a pesquisa, os quais são listados no Quadro 3.

Quadro 3 - Lista de artigos selecionados para a pesquisa base SciELO

Autor (es)	Título	Periódico
Morais, Rinaldo Macedo de and Costa, André Lucirton ⁽¹⁷⁾	Um modelo para avaliação de sistemas de informação do SUS de abrangência nacional: o processo de seleção e estruturação de indicadores.	Rev. Adm. Pública
Jorge, Marcelino José, Carvalho, Frederico A. de and Medeiros, Renata de Oliveira ⁽¹⁸⁾	Esforços de inovação organizacional e qualidade do serviço: um estudo empírico sobre unidades hospitalares	Rev. Adm. Pública
Hernández Nariño, Arialy et al. ⁽⁴⁾	Inserción de la gestión por procesos em instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica	Rev. Adm.
Duarte, M. S. D. and Silvino, Z. R. ⁽⁸⁾	Sistematizando la literatura sobre acreditación hospitalaria: de 2005 a 2010	Enferm. glob.

Após a análise criteriosa dos textos buscou-se identificar aqueles de maior contribuição aos objetivos deste

artigo, apresentados no quadro 4. O quadro 04 apresenta de forma consolidada, o tema central abordado

pelos autores. Os resultados foram
construídos com base na pesquisa
SciELO, incorporando os resultados da

análise efetuada nas bases Scopus e ISI
Web of Science.

Quadro 4 - Artigos selecionados

TEMA CENTRAL	ARTIGOS DA BASE SCIELO	ARTIGOS IDENTIFICADOS NA BASE SCOPUS e ISI WEB OF SCIENCE
Qualidade do atendimento ^(18,8,17,9,10)	Jorge <i>et al.</i> (2013), Da Motta Duarte e Silvino (2012), Morais e Costa (2014)	Machado <i>et al.</i> (2013), Oja <i>et al.</i> (2006)
Pesquisa de Satisfação ^(16,5,10)		Boyer <i>et al.</i> (2006), Wong <i>et al.</i> (2013), Oja <i>et al.</i> (2006)
Gestão hospitalar ^(4,18,10,7)	Hernández <i>et al.</i> (2013), Jorge <i>et al.</i> (2013)	Oja <i>et al.</i> (2006), Peabody <i>et al.</i> (2011)

Discussão

A avaliação da qualidade de
serviços ganhou importância na área da
saúde e em todo o mundo, sendo
impulsionada pela demanda de
financiadores, prestadores, profissionais
e do público.⁽⁹⁾ O desenvolvimento e a
implementação de metodologias nessa
área têm sido recorrentes e relacionam-
se com os esforços para garantir
transparência nos gastos, controlar os
custos assistenciais crescentes, prestar
cuidados adequados e equânimes e
reduzir variações na prática clínica.

Este artigo teve como objetivo
identificar práticas e características dos
modelos de gestão da qualidade do
atendimento em serviços de saúde
pública do Brasil e do mundo.

A metodologia utilizada foi a
revisão integrativa da literatura nas
bases de dados eletrônicas: *Scientific
Electronic Library Online – SciELO,
Scopus e ISI Web of Science* com
recorte temporal entre os anos de 2004 a
2014. Além do levantamento
bibliográfico foi proposto a revisão da
literatura através da busca de autores,
teses, dissertação e livros relacionados
ao tema. Para analisar os dados
encontrados, utilizou-se a leitura
interpretativa e análise temática. Os
temas foram divididos em gestão
hospitalar, gestão de qualidade nos
hospitais e pesquisa de satisfação em
serviços de saúde.

Esta metodologia proporcionou
verificar as tendências da abordagem de
qualidade utilizada nos serviços

públicos de saúde e suas contribuições e oportunidades de melhoria.

As abordagens do tema Gestão hospitalar convergem para a análise do hospital como um ambiente de mudança, visto como uma empresa sem esquecer o seu perfil humanitário.^(1-4,18,10,7)

A Gestão de qualidade nos hospitais está pautada no tema da acreditação, vista como inovação organizacional, analisa as principais abordagens, metodologias e indicadores utilizados nos hospitais, porém, o custo de manter essa ferramenta é alto, possibilitando a criação de instrumentos genéricos e pouco eficaz em instituições de menor poder aquisitivo.^(6-10,17,18)

Uma das contribuições relacionadas a pesquisa de satisfação é ser vista como uma ferramenta de triagem que identifica temas de insatisfação, através da avaliação da experiência do paciente, associada a outros indicadores de gestão é possível avaliar e monitorar a qualidade dos serviços de saúde.^(2,5,9-13,16)

Conclusão

Os Sistemas de Gestão da Qualidade, além de visar à promoção da melhoria da qualidade, procuram incluir métodos de levantamento e melhoria da

percepção dos usuários sobre a qualidade. Esforços para elevar a qualidade dos serviços têm sido realizados em diversas unidades de saúde. As Unidades de Saúde Pública têm papel importante no Sistema Único de Saúde (SUS) e, portanto na qualidade dos serviços públicos de saúde oferecidos à população brasileira. Considerando os limites impostos para redação deste artigo, esta pesquisa teve como objetivo contribuir para compreensão a cerca de gestão da qualidade dos Serviços de Saúde, através da revisão dos métodos de gestão e de levantamento da percepção da qualidade pelos usuários.

A gestão da saúde engloba vários fatores, a qualidade no atendimento é apenas uma destas diferentes vertentes que compõem a análise de um sistema mais complexo, porém, a percepção dos usuários sobre a qualidade no atendimento é um importante indicador para os gestores analisarem seu desempenho e aceitação da sua empresa no mercado.

Este artigo não esgota as pesquisas a serem desenvolvidas sobre este tema, mas a sua contribuição identifica as características e resultados da gestão da qualidade nos Serviços

Públicos de Saúde o que poderá auxiliar na pesquisa de estudiosos do tema.

Referências

1. Teixeira JMC, Fernandes AMS, Bonato VL, Fernandes JA. Planejamento estratégico e operacional em saúde. In: Gonçalves EL. Gestão Hospitalar: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva; 2006. p. 37-57.
2. Bonato VL. Gestão em saúde: Melhorando assistência ao cliente. O Mundo da Saúde. 2011; 35(1): 319-31.
3. Gonçalves EL. Condicionantes internos e externos da atividade do Hospital-Empresa. RAE eletrônica, 2002 jul-dez; 2(1). Disponível em: <http://www.rae.com.br/eletronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=980&Secao=HOSPITALAR&Volume=1&Numero=2&Ano=2002>. Acesso em: 13 de agosto de 2014.
4. Hernández Nariño A, Rivera DN, León AM, León MM. Inserción de la gestión por procesos em instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. Revista de Administración. 2013; 48(4): 738-56.
5. Wong ELY, Coulter A, Cheung AWL, Yam CHK, Yeoh EK, Griffiths S. Item generation in the development of an inpatient experience questionnaire: a qualitative study. BMC Health Services Research. 2013; 1-13. Disponível em: <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/13/265>. Acesso em: 18 de agosto de 2014.
6. Brasil. Ministério da Saúde (2002). Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. Secretaria de Assistência à Saúde, 3. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/bvs>. Acesso em: 02 de julho de 2014.
7. Peabody JW, Florentino J, Shimkhada R, Solon O, Quimbo S. Quality Variation and its impact on costs and satisfaction: evidence from the QIDS study. Med. Care. 2011; 48(1): 25-30.
8. Duarte MSD, Silvino ZR. Sistematizando la literatura sobre acreditación hospitalaria: 2005 a 2010. Enfermería Global. 2012; 11(25): 299-312.
9. Machado JP, Martins ACM, Martins MS. Avaliação da qualidade do cuidado hospitalar no Brasil: uma revisão sistemática. Caderno de Saúde Pública. 2013; 29(6): 1063-82.
10. Oja PI, Kouri TT, Pakarinen AJ. From Customer Satisfaction survey to corrective action in laboratory services in a university hospital. Internacional journal for quality in health care. 2006; 18(6): 422-8.
11. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Souza Júnior PRB, Szwarcwald CL. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. Rev Bras Epidemiol. 2009; 12(1): 281-9.
12. Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. Ciência e Saúde Coletiva. 2005; 10(1): 303-12. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v10s0/a31v10s0.pdf>. Acesso em: 28 de janeiro de 2015.
13. Hollanda E, Siqueira SAV, Andrade GRB, Molinaro A, Vaitsman J. Satisfação e responsividade em serviços de atenção a saúde da Fundação Oswaldo Cruz. Ciência e Saúde Coletiva. 2012 dez; 17(12): 3343-52. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n12/19.pdf>. Acesso em: 04 de fevereiro de 2015.
14. Duarte MBT. Avaliação de serviços oferecidos por bibliotecas: o caso da biblioteca do Instituto de Engenharia Nuclear – IEN [dissertação]. Niterói:

Universidade Federal Fluminense; 2012.
Disponível em:
http://carpedien.ien.gov.br/bitstream/ien/655/1/MARIA%20BERNARDA%20TEIXEIRA%20DUARTE%20M_2012%20.pdf.
Acesso em: 12 de novembro de 2014.

15. Neves RB, Pereira V, Costa HG. Auxílio multicritério à decisão aplicado ao planejamento e gestão na indústria de petróleo e gás. Revista Produção. 2013; UFF, Niterói.
16. Boyer L, Francois P, Dautre E, Weil G, Labarere J. Perception and use of results of patient satisfaction surveys by care providers in a french teaching hospital. International Journal for quality in health care. 2006; 18(5): 359-64.
17. Morais RM, Costa AL. Um modelo para avaliação de sistemas de informação do SUS de abrangência nacional. O processo de seleção e estruturação de indicadores. Revista de Administração Pública. 2014; 48(1): 767-93.
18. Jorge MJ, Carvalho F, Medeiros RO. Esforço de Inovação Organizacional e qualidade do serviço: um estudo empírico sobre unidades hospitalares. Revista de Administração Pública. 2013; 47(2): 327-56.

Participação dos autores

Os autores escreveram e revisaram o artigo conjuntamente

Recebido: 07.02.2016

Revisado: 04.03.2016

Aprovado: 06.07.2016