

Análise das pesquisas de satisfação dos participantes de estudos clínicos**Analysis of satisfaction surveys of clinical study participants**

DOI:10.34117/bjdv6n10-307

Recebimento dos originais:08/09/2020

Aceitação para publicação:14/10/2020

Quevellin Alves dos Santos Francisco

Formação acadêmica mais alta: Mestre em Enfermagem

Instituição: Universidade Federal de Alfenas/Instituto Claudia Marques de Pesquisa e Desenvolvimento Ltda

Endereço: Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 Centro CEP: 37130-001 Alfenas-MG

E-mail: quevellinsantos@gmail.com

Alessandra Ferreira dos Santos

Formação acadêmica mais alta: Mestre em Farmácia

Instituição: Universidade Federal de Alfenas/Instituto Claudia Marques de Pesquisa e Desenvolvimento Ltda

Endereço: Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 Centro CEP: 37130-001 Alfenas-MG

E-mail: alessandra.santos@icmpd.com.br

Roberta Seron Sanches

Formação acadêmica mais alta: Doutora em Ciências

Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Endereço: Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 Centro CEP: 37130-001 Alfenas-MG

E-mail: robertaseron@gmail.com

Maria Regina Martinez

Formação acadêmica mais alta: Doutora em Ciências

Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Endereço: Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 Centro CEP: 37130-001 Alfenas-MG

E-mail: mariareginamartinez@gmail.com

RESUMO

Objetivo: avaliar o resultado das pesquisas de satisfação aplicadas aos participantes de estudos clínicos. Método: trata-se de um estudo retrospectivo com abordagem quantitativa onde foram utilizados dados secundários, oriundos dos instrumentos aplicados por um centro de pesquisa para avaliar a satisfação dos participantes dos estudos clínicos. Resultados: os participantes dos estudos apresentam-se muito satisfeitos com o atendimento na recepção, com o atendimento médico, com a equipe de enfermagem, com a limpeza dos ambientes e com a estrutura física. Conclusão: notou-se que o nível de satisfação depende da relação cliente-atendimento. Qual seja o tipo de serviço de saúde todos clientes têm expectativas, expressas em necessidades, que devem ser atendidas e, se possível excedidas. É por isso que todos os serviços prestados em saúde devem ter a máxima qualidade e a opinião do cliente deve ser levada à sério, já que é em função dele que a organização existe.

Palavras-Chave: Satisfação do paciente, Qualidade da assistência à saúde, Equivalência terapêutica, Enfermagem, Gestão da qualidade.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the outcome of satisfaction surveys applied to clinical study participants. **Method:** this is a retrospective study with a quantitative approach using secondary data from instruments applied by a research center to assess the satisfaction of clinical study participants. **Results:** the study participants are very satisfied with the reception service, the medical care, the nursing staff, the cleanliness of the environments and the physical structure. It was noted that the level of satisfaction depends on the customer-service relationship. **Conclusion:** whatever type of health care all clients have expectations, expressed in needs, that must be met and if possible exceeded. Therefore, all healthcare services must be of the highest quality and the customer's opinion must be taken seriously, as it is up to them that the organization exists.

Keywords : Patient satisfaction, Quality of health care, Therapeutic equivalency, Nursing, Quality management.

1 INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente é referida como o julgamento a respeito de um produto ou serviço, proporcionando uma sensação positiva no que diz respeito à relação de consumo ¹, podendo ser compreendida através da comparação entre as expectativas do cliente e as percepções relativas ao serviço recebido, ou seja, se as percepções sobre o serviço estiverem em consonância com as expectativas, haverá satisfação ². Trata-se, portanto, de um importante indicador de *performance* em relação ao serviço prestado e, uma ferramenta para identificação de problemas que necessitam ser solucionados com vistas à melhoria da qualidade do serviço ¹.

Embora a qualidade das organizações de saúde possa ser avaliada através dos processos de acreditação, que consistem em métodos voluntários, periódicos e reservados que buscam garantir a qualidade por meio de padrões estabelecidos ³, a satisfação do cliente acerca dos serviços hospitalares também possibilita uma estimativa de qualidade, visto que pressupõe um juízo sobre os serviços oferecidos mediante as expectativas e percepções do próprio cliente ⁴.

Nesse contexto, as pesquisas de satisfação podem ser consideradas como fontes significativas de informações permitindo identificar possíveis falhas relativas aos serviços prestados⁵, nortear o planejamento de ações ^{5,6}, a tomada de decisão gerencial ⁷ e o monitoramento dos resultados do serviço, com vistas à melhoria da qualidade ⁶. Tal a importância destas pesquisas que em países desenvolvidos na América do Norte e a Grã-Bretanha, medir a satisfação do paciente é legalmente estabelecido e constitui uma pré-condição para o credenciamento de hospitais ⁸.

Recrutamento, seleção, intersetuação de participantes de pesquisa, administração dos medicamentos, coleta de amostras biológicas, cuidados de enfermagem, acompanhamento e alta

clínica ⁹ são atividades realizadas durante a etapa clínica dos estudos de bioequivalência. Nestes estudos a participação de voluntários é permitida a cada seis meses ⁹, portanto garantir a satisfação do participante é fator primordial para seu retorno ao centro de pesquisa e indicação dos estudos a outras pessoas.

Nesse sentido, o conhecimento sobre expectativas e percepções destes participantes através de avaliações de satisfação permite identificar fatores que podem ser melhorados ¹⁰⁻¹², tornando a experiência de participação nos estudos o mais agradável possível, garantindo a adesão as atividades e um desfecho satisfatório.

Visto a relevância do tema para a execução destes estudos a presente pesquisa tem por objetivo avaliar o resultado das pesquisas de satisfação aplicadas aos participantes de estudos clínicos.

2 MÉTODO

Trata-se de um estudo retrospectivo com abordagem quantitativa onde foram utilizados dados secundários, oriundos dos instrumentos aplicados por um centro de pesquisa para avaliar a satisfação dos participantes dos estudos clínicos.

Os instrumentos contêm questões baseadas em uma escala tipo *Likert* de 4 pontos, cujas respostas variam entre insatisfeito e muito satisfeito. Foram avaliadas as pesquisas de satisfação dos estudos realizados entre 2012 e 2017, totalizando 2952 pesquisas.

Os dados foram registrados por dupla digitação em planilha eletrônica do *Microsoft Excel*®, realizando análise estatística descritiva simples.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Alfenas sob o parecer número 3.334.027 (CAAE 06567219.6.0000.5142, data de aprovação 20 de maio de 2019).

3 RESULTADOS

Foram avaliadas as pesquisas de satisfação dos estudos realizados entre 2012 e 2017, totalizando 2952 pesquisas.

Os participantes tinham entre 18 e 50 anos de idade, eram de ambos os sexos (53% feminino e 47% masculino), 61% eram solteiros, 47% tinham o segundo grau completo e foram considerados saudáveis a critério médico para participação dos estudos de bioequivalência clínica.

O tempo de médio de permanência na Unidade Clínica onde ocorreram as internações foi de aproximadamente dois períodos de 24 horas. Sendo que durante toda a internação os participantes foram acompanhados por uma equipe multiprofissional. A equipe de enfermagem realizou avaliação

dos sinais vitais, coleta de amostras biológicas, cuidados básicos e evolução de enfermagem. A dieta oferecida aos participantes foi padronizada e preparada por uma empresa que presta serviço ao centro de pesquisa.

O centro de pesquisa recebe anualmente inspeção da Vigilância Sanitária (VISA) e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) devendo manter os requisitos mínimos para o funcionamento de um estabelecimento de saúde. A estrutura física é composta por 60 leitos, divididos em dez enfermarias, cada qual com um sanitário. Além de sala de emergência que conta com equipamentos, medicamentos e materiais para urgências e emergências. Conta também com sala de treinamento e recepção com longarinas. Para garantir a comodidade durante os estudos os participantes contam com internet *wifi* e televisores nas enfermarias.

Toda a equipe recebe treinamento nos procedimentos operacionais padrão, em boas práticas clínicas, nas legislações vigentes e no protocolo do estudo de forma a estarem capacitados para o atendimento aos participantes de pesquisa.

Na Tabela 1, são apresentados os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas ao final dos estudos de bioequivalência clínica para avaliar o atendimento no centro de pesquisa.

Tabela 1. Resultado das pesquisas de satisfação dos estudos de bioequivalência clínica. Pouso Alegre, MG, Brasil, 2018 (n=2952)

	Muito satisfeito		Satisfeito		Regular		Insatisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Como você considera o atendimento na recepção?	1819	62	951	32	168	6	14	0
Como você considera o atendimento da equipe médica?	1970	67	882	30	77	3	23	1
Como você considera o atendimento da equipe de enfermagem?	1995	68	821	28	103	3	33	1
Como você considera a dieta oferecida?	1110	38	940	32	632	21	270	9
Como você classifica a limpeza dos ambientes?	2010	68	850	29	80	3	12	0
De modo geral, como você considera a estrutura física?	1820	62	945	32	157	5	30	1

Os participantes dos estudos apresentam-se muito satisfeitos com o atendimento na recepção (62%), com o atendimento médico (67%), com a equipe de enfermagem (68%), com a limpeza dos ambientes (68%) e com a estrutura física (62%). A dieta oferecida causa satisfação (32%), ainda que alguns voluntários se consideram regularmente satisfeitos ou insatisfeitos (21% e 9%, respectivamente).

4 DISCUSSÃO

Os resultados revelam que os participantes se encontram satisfeitos com o atendimento oferecido no centro de pesquisa.

A avaliação do atendimento médico recebido está em conformidade aos achados de um estudo que avaliou a satisfação dos usuários com os médicos do Programa Mais Médicos e a responsabilidade destes serviços de saúde, onde a grande maioria apresentou elevada satisfação com o atendimento médico nos quesitos estudados. Entre eles, 98,1% dos usuários considerou que o médico ouviu atentamente todas as suas queixas e 95,8% dos participantes expressaram que receberam todas as informações necessárias, 93,5% dos usuários afirmaram que receberam todas as informações sobre o tratamento e 87% disseram que compreenderam as orientações que deveriam seguir¹³. Em outra pesquisa, 68% dos pacientes consideram os médicos bons profissionais e quando existem queixas é a respeito de problemas comunicacionais com o médico e não com a sua competência clínica¹⁴. Autores questionaram em sua pesquisa se os pacientes foram bem tratados pelo médico, 97% responderam positivamente a esta questão e 89,2 % estavam satisfeitos com a consulta médica¹⁵. O conceito de ser bem tratado foi trabalhado por estes autores¹⁵ conforme descrito pela Organização Mundial da Saúde: ser tratado com respeito e consideração, ser bem recebido nas unidades de saúde, tratado respeitosamente em qualquer circunstância, ser examinado e tratado tendo respeitados a privacidade e o direito de sigilo das informações sobre a sua doença. Um atendimento médico de qualidade depende de vários fatores entre eles facilidade de acesso, duração, qualidade do cuidado e o desfecho com a resolutividade da queixa inicial. Avaliar a satisfação do cliente em relação ao atendimento médico pode proporcionar a quebra de paradigmas pré-estabelecidos e direcionar o trabalho médico para atender as perspectivas da população atendida.

No tirante que 2% dos participantes estão insatisfeitos com o atendimento da equipe de enfermagem, 49% consideram-se muito satisfeitos. Em estudo que avaliou o grau de satisfação do paciente, a grande maioria (87,8%) avaliou a assistência de enfermagem como boa e os demais (12,2%) a consideraram regular¹⁶.

Pesquisas de satisfação devem ser conduzidas sob a ótica do cliente quanto ao atendimento de suas necessidades de cuidados de enfermagem. Como dito anteriormente estas pesquisas podem envolver outros sujeitos, como por exemplo, os acompanhantes. Um estudo encontrou maior percentual de concordância na satisfação dos pacientes referentes ao atendimento das necessidades emocionais e espirituais (81 e 82%), segurança (83 e 67%) e atenção (87 e 61%) em ambos os hospitais estudados e informação (83%) e percepção dolorosa e terapêutica (93%) no Hospital A e

na percepção dos acompanhantes foram as necessidades de segurança (91 e 67%), percepção dolorosa e terapêutica (89 e 62%), informação (81% Hospital A) e emocionais e espirituais (76% Hospital B). Segundo os autores, o estudo apontou que de maneira geral, tanto os pacientes como seus acompanhantes, em ambas as instituições investigadas, encontravam-se satisfeitos com o atendimento de suas necessidades de cuidados pela equipe de enfermagem ¹⁶.

Elevado nível de satisfação dos pacientes com o serviço de saúde, evidenciando a qualidade da assistência prestada sob a perspectiva do paciente, foi encontrado em um estudo que avaliou a satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. Considerando o desfecho satisfação do usuário segundo a internação, observou-se que 99,4% dos pacientes internados pela emergência e 98,4% pacientes internados pela admissão responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento recebido ¹⁷.

Existe uma correlação positiva entre cuidados individualizados e satisfação dos pacientes ¹⁸. No departamento de saúde, a qualidade se refere à “o que diz respeito ao paciente”. Os serviços de saúde bem-sucedidos são considerados aqueles que incluem a opinião dos pacientes no sistema de avaliação da qualidade dos serviços prestados e o levam a sério durante a tomada de todo o processo de decisões administrativas e financeiras ⁸.

A satisfação dos clientes com os serviços de enfermagem é particularmente importante, pois a equipe de enfermagem é formada pela maioria dos profissionais de saúde e está constantemente ao lado dos clientes para satisfazer suas necessidades, constituindo um componente inquestionavelmente preponderante na manutenção e restauração de sua saúde. A literatura mostra que os pesquisadores concordam com o significado das intervenções de enfermagem na formação da satisfação total dos clientes com os serviços de enfermagem ¹⁹⁻²¹.

No tocante a limpeza dos serviços de saúde e estrutura física dos ambientes de saúde os participantes encontram-se muito satisfeitos ou satisfeitos. Um estudo com o objetivo de avaliar o nível de satisfação de pacientes em tratamento ortodôntico, em relação à atuação do ortodontista, mais da metade dos pacientes insatisfeitos declarou ser importante o ambiente do consultório na escolha do profissional. Esses pacientes supostamente procuraram obter benefícios estéticos, funcionais e psicológicos, no momento da escolha do profissional, baseando-se no ambiente do consultório ²².

No que concerne ao conforto dos ambientes, a estrutura física e o conforto oferecido aos clientes hospitalares, são capazes de causar impressões positivas no cliente ¹¹. Nesse contexto, os hospitais têm buscado na hotelaria tradicional, alguns aspectos para minimizar o impacto negativo da experiência no hospital, dentre os quais, a modificação dos espaços físicos, das cores e odores

característicos do hospital, bem como do aspecto e sabor das refeições. Além da importância do atendimento dos profissionais de saúde para que o cliente perceba a instituição como segura, confortável e hospitaleira ²³.

No que diz respeito às manifestações do cliente, em estudo realizado com o objetivo de avaliar a satisfação do cliente em um hospital, 90,5% dos usuários avaliados relataram não saber onde realizar sugestões ou reclamações acerca do serviço recebido ²⁴. Este fato apresenta-se relevante, haja vista que um dos principais aspectos para o acompanhamento e melhoria da satisfação dos clientes é o tratamento dado às suas manifestações, o que inclui as reclamações, críticas, elogios e sugestões ²⁵ e portanto, o cliente deve ser orientado e estimulado a realizar tais manifestações.

Todavia, observa-se que muitas instituições não tratam essas manifestações de maneira adequada, compreendendo a si mesmas como detentoras de poder em comparação ao cliente ²⁶, fato que merece atenção, considerando-se que foi descrita associação significativa entre clientes satisfeitos e o interesse em escolher o serviço no caso de necessidades futuras ¹⁰.

Posto isso, e considerando a competitividade que marca o setor saúde na atualidade, bem como a necessidade de fidelizar os clientes ²⁷, suas opiniões acerca dos serviços recebidos são uma forma relevante de avaliação, haja vista que as organizações de saúde devem adotar como premissa, o foco no cliente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ensejo de avaliar a satisfação dos clientes dos serviços de saúde com diferentes características, notou-se que o nível de satisfação depende da relação cliente-atendimento, ou seja, independe do tipo de estabelecimento.

Qual seja o tipo de serviço de saúde todos clientes têm expectativas, expressas em necessidades, que devem ser atendidas e, se possível excedidas. É por isso que todos os serviços prestados em saúde devem ter a máxima qualidade e a opinião do cliente deve ser levada à sério, já que é em função dele que a organização existe. Criar um ambiente que entende o cliente, que reconheça os erros e que previna os problemas é, portanto, a primeira responsabilidade de um serviço de saúde. As organizações de saúde também podem e devem atender as expectativas de seus clientes.

É notória a relevância em qualificar o atendimento a partir do resultado destas pesquisas. Conhecer a satisfação do seu cliente em relação ao cuidado prestado propicia a criação de um elo de confiança com quem cuida, o cuidar tornar-se peculiar a expectativa daquele que é assistido. Por

fim, destaca-se a importância de publicações sobre a avaliação da satisfação dos clientes em diferentes instituições de saúde, abordando diferentes realidades e variáveis.

REFERÊNCIAS

1. Sodani PR, Sharma K. A study on patient satisfaction at a multi super specialty hospital in Delhi. *Hosp Top* [Internet]. 2014 [acesso 6 out 2018];92(1):1-6. DOI: 10.1080/00185868.2014.875311
2. Nekoei-Moghadam M, Amiresmaili M. Hospital services quality assessment: Hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a tangible example of a developing country. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2011 [acesso 6 out 2018];24(1):57-66. DOI: 10.1108/09526861111098247
3. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (BR). Associação da Organização Nacional de Acreditação - ONA. Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares. Brasília: ANVISA; 2010. p.202.
4. Donabedian A. The lichfield lecture quality assurance in health care: consumers' role. *Qual Heal Care* [Internet]. 1992 [acesso 6 out 2018];1(1):247-51. DOI: 10.1136/qshc.1.4.247
5. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J* [Internet]. 2014 [acesso 6 out 2018];29(1):3-7. DOI: 10.5001/omj.2014.02
6. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *ACTA Paul Enferm* [Internet] 2012 [acesso 6 out 2018];25(2):197-203. DOI: 10.1590/S0103-21002012000200007
7. Inchauspe JAF, Moura GMSS. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem. *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2015 [acesso 6 out 2018];28(2):177-82. DOI: 10.1590/1982-0194201500030
8. Merkouris A, Andreadou A, Athini E, Hatzimbalasi M, Rovithis M, Papastavrou E. Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: A descriptive study. *Heal Sci J* [Internet]. 2013 [acesso 6 out 2018];7(1):28-40 Disponível: <http://www.hsj.gr/medicine/assessment-of-patient-satisfaction-in-public-hospitals-in-cyprus-a-descriptive-study.pdf>.
9. Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Manual de boas práticas em biodisponibilidade: bioequivalência. Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Medicamentos e Produtos [Internet]. Brasília: Anvisa; 2002 [acesso 6 out 2018]; p. 146
10. Bakar C, Seval Akgün H, Al Assaf AF. The role of expectations in patient assessments of hospital care: An example from a university hospital network, Turkey. *International Journal of Health Care Quality Assurance* [Internet]. 2009 [acesso 6 out 2018];22(6):571. DOI: 10.1108/09526860810880144

11. Andaleeb SS, Siddiqui N, Khandakar S. Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy Plan.* [Internet] 2007;22(4):263-73 [acesso 6 out 2018]. DOI: 10.1093/heapol/czm017
12. Omer K, Cockcroft A, Andersson N. Impact of a hospital improvement initiative in Bangladesh on patient experiences and satisfaction with services: Two cross-sectional studies. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2011 [acesso 6 out 2018];11(2):S10. DOI: 10.1186/1472-6963-11-S2-S10
13. Comes Y, Trindade JS, Shimizu HE, Hamann EM, Bargioni F, Ramirez L *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários e da responsividade dos serviços em municípios inscritos no Programa Mais Médicos. *Cien Saude Colet* [Internet]. 2016 [acesso 6 out 2018];21(9):2749-59. DOI: 10.1590/1413-81232015219.16202016
14. Muller EV, Greco M. Avaliação da satisfação dos usuários com os serviços do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Noroeste do Paraná. *Cien Saude Colet* [Internet]. 2010 [acesso 6 out 2018];15(3):925-30. DOI: 10.1590/S1413-81232010000300036
15. Bastos GAN, Fasolo LR. Factors that influence outpatient service user satisfaction in a low-income population: a population based study. *Rev Bras Epidemiol* [Internet]. 2013 [acesso 6 out 2018];16(1):114-24. DOI: 10.1590/S1415-790X2013000100011
16. Saito DYT, Zoboli ELCP, Schweitzer MC, Maeda ST, Luana I, Martins DC *et al.* The world health report 2013: research for universal health coverage. World Heal Organ Press [Internet]. 2013 [acesso 6 out 2018];5(1):1-7. Disponível: <http://www.who.int/whr/2013/report/en/>
17. Molina KL, Moura GMSS. A satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. *ACTA Paul Enferm* [Internet]. 2016 [acesso 6 out 2018];29(1):17-25. DOI: 10.1590/1982-0194201600004
18. Suhonen R, Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H, Jarosova D, Leino-Kilpi H *et al.* Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scand J Caring Sci* [Internet]. 2012 [acesso 6 out 2018];26(2):372-80. DOI: 10.1111/j.1471-6712.2011.00943
19. Yellen E, Davis GC, Ricard R. The measurement of patient satisfaction. *J Nurs Care Qual* [Internet]. 2002 [acesso 6 out 2018];16(4):23-9. DOI: 10.1097/00001786-200207000-00005
20. Merkouris A, Papathanassoglou EDE, Lemonidou C. Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *Int J Nurs Stud* [Internet]. 2004 [acesso 6 out 2018];41(4):355-67. DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2003.10.006
21. Kennedy GD, Tevis SE, Kent KC. Is there a relationship between patient satisfaction and favorable outcomes? *Ann Surg* [Internet]. 2014 [acesso 6 out 2018];260(4):592-600. DOI: 10.1097/SLA.0000000000000932

22. Carneiro CB, Moresca R, Petrelli NE. Avaliação do nível de satisfação de pacientes em tratamento ortodôntico em relação à atuação do ortodontista. *Dental Press J Orthod* [Internet]. 2010 [acesso 6 out 2018];15(6):e1-12.

DOI: 10.1590/S2176-94512010000600006

23. Junio GBS, Dias ER. Avaliação da satisfação dos usuários de um serviço de saúde público-privado no nordeste do Brasil e a judicialização da saúde. *Rev. Direito Sanitário* [Internet]. 2016 [acesso 6 out 2018];17(2):13-29.

DOI: 10.11606/issn.2316-9044.v17i2p13-29

24. Ricci NA, Oliveira MS. O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários. *Ciênc. Saúde Coletiva* [Internet]. 2011 [acesso 6 out 2018];16(1):1125-34.

DOI: 10.1590/S1413-81232011000700044

25. Campos RM, Mesquita JMC, Martins HC. Análise dos impactos do tratamento de reclamações sobre a satisfação e lealdade de clientes: estudo em uma empresa do setor da saúde. *Gestão Planej* [Internet]. 2015 [acesso 6 out 2018];16(2):149-64. Disponível:

<https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/3497/2627>

26. Ruthes RM, Feldman LB, Cunha ICKO. Focus on the customer: an essential tool in management competence in nursing. *Rev. Bras. Enferm* [Internet]. 2010 [acesso 06 out 2018];63(2):317. DOI: 10.1590/S0034-71672010000200023

27. Filho WCP, Ferreira VL, Rodrigues BB, Oliveira MR, Pimentel CCSB, França GD. Inovação: uma ferramenta estratégica para a gestão de serviços do setor saúde. *Rahis* [Internet]. 2015 [acesso 6 out 2018];12(4):80-91.

DOI: 10.21450/rahis.v12i4.2769