



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



**A MELHORIA DA PERCEPÇÃO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM A
SUBSTITUIÇÃO DA OFERTA DE ÁGUA DA FORMA FILTRADA E
ACONDICIONADA EM JARRAS PARA ÁGUA MINERAL ENGARRAFADA EM UM
HOSPITAL PÚBLICO.**

*IMPROVEMENT OF PATIENTS PERCEIVED SATISFACTION WITH THE REPLACEMENT
OF WATER SUPPLY FILTERED AND PACKED IN JARS FOR MINERAL WATER BOTTLED
IN A PUBLIC HOSPITAL*

LILIAN DE ALMEIDA SOUZA

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

ANTONIO PIRES BARBOSA

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Nota de esclarecimento:

Comunicamos que devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), o VIII SINGEP e a 8ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias **01, 02 e 03 de outubro de 2020**.

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradeço a instituição de ensino Uninove e a CAPES pela oportunidade de crescimento profissional.



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



A MELHORIA DA PERCEPÇÃO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM A SUBSTITUIÇÃO DA OFERTA DE ÁGUA DA FORMA FILTRADA E ACONDICIONADA EM JARRAS PARA ÁGUA MINERAL ENGARRAFADA EM UM HOSPITAL PÚBLICO.

Objetivo do estudo

Este relato técnico tem como objetivo mostrar a importância da avaliação da qualidade da água ofertada em um hospital público do município de São Paulo.

Relevância/originalidade

Ações muitas vezes pequenas podem agregar um valor alto no serviço oferecido. Para tanto implantar e observar as pesquisas de satisfação dos pacientes em serviços públicos com poucos recursos é extremamente importante.

Metodologia/abordagem

O relato foi desenvolvido mediante a uma pesquisa documental exploratória com análise qualitativa. Foram coletadas as informações sobre reclamações, sugestões e elogios dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), referentes a este departamento no período de junho de 2015 a junho de 2018 no Sistema Operacional Ouvidor SUS – Ministério da saúde, com status fechado/arquivadas, utilizando o link de acesso: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/LoginAtendimento.do>.

Principais resultados

Foi observado que a maioria das reclamações referentes ao setor estavam relacionadas com a água distribuída aos pacientes. Após levantamento financeiro foi modificada a forma de filtrada em jarras para mineral engarrafada diminuindo consideravelmente as reclamações.

Contribuições teóricas/metodológicas

A metodologia é simples podendo ser aplicada com facilidade em empresas pequenas.

Contribuições sociais/para a gestão

A mudança na forma da água ofertada aos pacientes trouxe uma melhora na percepção da qualidade deste serviço podendo ser aferida pelo número de reclamações. Isso demonstra que medidas simples, mas atentas as necessidades dos pacientes podem transformar um serviço e agregar valor. Compreender as necessidades dos usuários dos serviços de saúde é fundamental para estabelecer as prioridades de melhorias e para planejar ações.

Palavras-chave: Nutrição , Água , Qualidade



VIII SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



IMPROVEMENT OF PATIENTS PERCEIVED SATISFACTION WITH THE REPLACEMENT OF WATER SUPPLY FILTERED AND PACKED IN JARS FOR MINERAL WATER BOTTLED IN A PUBLIC HOSPITAL

Study purpose

This technical report aims to show the importance of assessing the quality of water offered at a public hospital in the city of São Paulo.

Relevance / originality

Often small actions can add high value to the service offered. To do so, to implement and observe patient satisfaction surveys in public services with few resources is extremely important.

Methodology / approach

The report was developed through an exploratory documentary research with qualitative analysis. Information was collected on complaints, suggestions and praise from users of the Unified Health System (SUS), referring to this department from June 2015 to June 2018 at the Ouvidor SUS Operating System - Ministry of Health, with closed / archived status, using the access link: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/LoginAtendimento.do>.

Main results

It was observed that the majority of complaints regarding the sector were related to the water distributed to patients. After a financial survey, the form of filtration in jars was changed to bottled mineral, reducing considerably the complaints.

Theoretical / methodological contributions

The methodology is simple and can be easily applied in small companies.

Social / management contributions

The change in the form of water offered to patients brought an improvement in the perception of the quality of this service, which can be gauged by the number of complaints. This demonstrates that simple measures, but attentive to patients' needs, can transform a service and add value. Understanding the needs of users of health services is essential to establish priorities for improvement and to plan actions.

Keywords: Nutrition, Water, Quality



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



1. Introdução

O hospital referido no estudo é uma Autarquia da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo, se localiza na região central do município e tem por finalidade prestar assistência médico-hospitalar, odontológica e farmacêutica aos servidores públicos da administração direta e indireta do município de São Paulo e aos seus dependentes, além de atendimento de urgência e emergência aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Esta instituição hospitalar possui uma unidade central, uma unidade de cuidados paliativos e cinco ambulatorios descentralizados que oferecem atendimento nas especialidades de clínica médica, ginecologia, pediatria, odontologia, oftalmologia (Tucuruvi e Vila Carrão), psicologia (Vila Carrão e Lapa) e coletas de exames laboratoriais e de Papanicolau. A unidade mantém convênios com universidades públicas e privadas oferecendo campos para estágio e detém o programa de Residência Médica.

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) desta unidade de saúde é próprio, situação atípica quando comparada com todos os outros hospitais da rede municipal de saúde, que já se encontram terceirizados. Existe um grande esforço por parte dos profissionais que atuam neste setor para desenvolver um trabalho com qualidade positiva, trazendo assim, satisfação aos pacientes. Demário, Sousa, & Salles, 2010, observaram a importância da satisfação dos pacientes com as refeições oferecidas na internação e constataram que uma alimentação de boa qualidade, respeitando as necessidades dos indivíduos hospitalizados melhoraram inclusive os seus prognósticos clínicos.

A água oferecida nos leitos até o início do ano de 2017 era originária de torneiras com filtros acoplados nas copas dos andares de internação. Para a distribuição da água aos internados eram utilizadas jarras de plástico com capacidade de dois litros, que eram lavadas e cloradas antes do envase. Ao observar as reclamações atribuídas ao setor de Nutrição originadas da ouvidoria, verificou-se um alto índice de não aceitação a respeito da água ofertada aos pacientes. Diante do exposto, foi necessário avaliar a forma de oferta da água aos pacientes e buscar a possibilidade de implantação de um novo sistema de fornecimento. Como a água é um item de necessidade para o organismo humano, deve ser disponibilizada em quantidade suficiente e com boa qualidade para garantir a manutenção da vida (Santos, Santos, Gomes, Miranda, & Nóbrega, 2013).

No decorrer deste Relato técnico, além desta Introdução, disponibiliza-se o Referencial Teórico focando especialmente os casos de sucesso já relatados sobre a importância da satisfação do paciente para a melhoria do atendimento ofertado. Logo após, no item Metodologia, encontram-se detalhadas as etapas que foram necessárias para avaliar, observar, implantar e disponibilizar os dados aqui comentados. Em seguida, serão apresentados e analisados os resultados da implantação realizada. Finalmente, na seção de Considerações Finais, são destacadas as melhorias alcançadas pela instituição com a modificação da forma de oferta da água, além das limitações da proposta e sugestões para trabalhos futuros.

2. Referencial Teórico

No início da década de 90 no Brasil, ocorreu a implantação do SUS, fato extremamente importante para a melhoria do acesso da população aos serviços de saúde, que até então só atendiam uma parte da nação (Cunha & Vieira-da-Silva, 2010). Com o esse programa, surgiram alguns princípios básicos de referência a serem seguidos pelo serviço público, sendo estes, o acesso universal e igualitário a ações e serviços de saúde; a



participação comunitária nas decisões e medidas referentes a ela; a rede regionalizada, hierarquizada e descentralizada, cujas ações de saúde devem ser desenvolvidas de acordo com as diretrizes previstas no artigo 198 da Constituição Federal.

Após a inserção do SUS ocorreu um aumento quantitativo dos serviços de saúde públicos e suas ações geram impacto relevante na população. Atualmente, se comparados ao setor privado, esse sistema dispõe do maior número de estabelecimentos de saúde, é responsável pela maior parte dos procedimentos e atende três quartos da população. Além disso, é no SUS que os cidadãos encontram cobertura para procedimentos relacionados à saúde coletiva, além do fornecimento de medicamentos na atenção ambulatorial, um dos itens de maior custo em saúde (Menicucci, 2009).

Considerando as dimensões do atendimento da saúde pública foi observada a necessidade da implantação e melhorias em qualidade nos serviços oferecidos, visto que um de seus princípios é o da integralidade da atenção. Existe uma grande preocupação com a boa qualidade na área da saúde, principalmente pela característica desse serviço que consiste no cuidar da vida humana, uma responsabilidade imensurável. Uchimura & Bosi, 2002, explicam que o conceito de qualidade possui mais de uma definição podendo assumir dimensões subjetivas (não possíveis de quantificar e normalmente ligadas aos sentimentos) e objetivas (possíveis de serem mensuradas e avaliadas). Quando se considera qualidade no campo da saúde é interessante utilizar essas duas dimensões, pois o indivíduo como paciente se encontra fragilizado.

Ao descrever os programas de qualidade na área da saúde, observa-se forte tendência na avaliação focada na infraestrutura, nos processos e resultados das unidades. Esta proposta, apesar de reconhecer elementos importantes e necessários para o aperfeiçoamento dos serviços, restringe-se ao diagnóstico e posicionamento das organizações. A identificação dos problemas é apenas o primeiro passo na busca da qualidade positiva nos serviços de atenção à saúde. Também é considerável investigar a visão do usuário do programa, para conseguir analisar de forma completa o serviço ofertado e também receber sugestões de melhorias (Gurgel Júnior & Vieira, 2002).

A pesquisa de satisfação dos usuários é a forma mais utilizada para se obter os dados de funcionalidade de um serviço. Assim, é considerada uma meta a ser alcançada pelas empresas, devendo, portanto, ser pesquisada visando à melhoria no sistema de serviços de saúde. No Brasil, os estudos sobre essa temática se desenvolveram a partir da década de 1990, após a implantação do SUS, por meio da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação dos programas. Estas pesquisas têm sido desenvolvidas e reforçam sua eficiência como método da avaliação da qualidade em diversas áreas do serviço de saúde. Trabalhos desenvolvidos em prontos socorros, serviços de nutrição hospitalares e em hospitais empregam o uso da pesquisa de satisfação de usuários como forma de análise da qualidade de serviços (Esperidião & Trad, 2006, Rogério Selegim, Teixeira, Misue Matsuda, & Inoue, 2010, Demário, Sousa, & Salles, 2010 e Cruz & Melleiro, 2010).

Diante das considerações apresentadas, este relato técnico foi desenvolvido utilizando o referencial teórico citado, julgando que ele poderá adicionar valor ao tema: a melhoria dos serviços de saúde com a análise da percepção da satisfação do paciente.

3. Metodologia

O relato foi desenvolvido mediante a uma pesquisa documental exploratória com análise qualitativa. A análise documental fundamenta-se em detectar e examinar os documentos com a finalidade de estudo. Essa pesquisa deve extrair as informações importantes nos objetos fontes para sustentar o interesse do estudo. Algumas vantagens desse



método consistem no baixo custo, nas fontes fixas de dados e por ser uma técnica que não interfere no ambiente pesquisado (Souza, Kantorski, & Luis, 2012).

A necessidade da intervenção na oferta da água aos pacientes ocorreu devido ao número de reclamações e sugestões observadas pela ouvidora do hospital. A observação dessas reivindicações e opiniões dos pacientes foi feita a partir do acesso ao Sistema Operacional Ouvidor SUS – Ministério da saúde, utilizando o link de acesso: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/LoginAtendimento.do>. Neste programa as reclamações, sugestões e elogios dos usuários do SUS se encontram armazenadas para esclarecimentos. Foram coletadas as informações referentes ao serviço de nutrição no período de junho de 2015 a junho de 2018 com status fechado/arquivadas no sistema (concluídas).

Após a coleta as reclamações foram separadas em dois grupos: reclamações referentes à água ofertada e outras reclamações referentes ao serviço. Essa divisão teve a finalidade de analisar a proporção de objeções que continham o tema água. Os dados foram apresentados utilizando o software Microsoft Excel® (2012) e tabelas e figuras.

4. Resultados obtidos e análise

O SND é um serviço de apoio hospitalar destinado ao armazenamento, à produção e a distribuição de alimentos. Ele possui gestão própria, é subordinado ao Departamento de Apoio Técnico (DAT) e produz uma média de 3000 refeições ao dia, que se dividem em refeições para os enfermos, lanches para os pacientes em consulta em grupos ambulatoriais e refeições para os funcionários. A hospedaria apresenta produção própria de alimentos em sua dependência. Os insumos são enviados ao local duas vezes na semana.

O departamento conta com uma equipe de 168 profissionais concursados, divididos entre: Coordenador I (01), Coordenador de Seção Técnica (03), Analista de Saúde – Nutricionista (18), Agente de Gestão de Políticas Públicas (11), Agente de Apoio - Copeiro Hospitalar (71), Agente de Apoio - Auxiliar de Cozinha/ Cozinheiro (33), Agente de Apoio – ASH (28), Analista de Saúde – readaptado (02) e Agente de Apoio – Costureira readaptado (01). Apesar do extenso quadro, o setor sofre com a escassez de mão de obra devido ao grande número de afastamentos por licença de saúde, o absenteísmo elevado e com o alto índice de funcionários readaptados.

Os resultados obtidos com a pesquisa estão apresentados em tabelas e figuras:

Tabela 01

Número de reclamações atribuídas ao SND no período de 06/2015 a 12/2016.

<i>Ano pesquisado</i>	<i>Número de reclamações referentes a água</i>	<i>Número de reclamações sobre outros problemas</i>	<i>Total de reclamações</i>
2015	08	10	18
2016	12	23	35

Nota. Fonte: Elaborada pelos próprios autores com dados extraídos do sistema Ouvidor SUS – Ministério da saúde 05/2019.

A tabela 01 representa o período anterior a aquisição da água mineral engarrafada pelo SND. É possível observar um alto número de reclamações sobre a água oferecida aos pacientes.



Reclamações atribuídas ao SND no período de 06/2015 a 12/2015

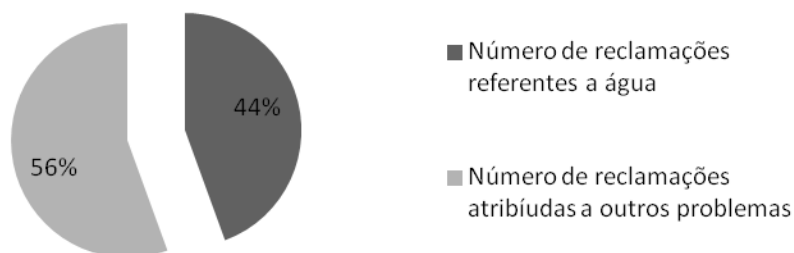


Figura 01: Reclamações atribuídas ao SND no período de 06/2015 a 12/2015.

Fonte: Elaborado pelos próprios autores com dados extraídos do sistema Ouvidor SUS – Ministério da saúde 05/2019.

Na figura 01 observa-se que as reclamações sobre o tema água representavam 44% de todas as reclamações direcionadas ao SND no segundo semestre de 2015. Com essa grande quantidade de reclamações foi possível perceber que para ao paciente esse item não lhe apresentava qualidade positiva, sendo necessário verificar o motivo pela baixa aceitação.

Reclamações atribuídas ao SND no ano de 2016

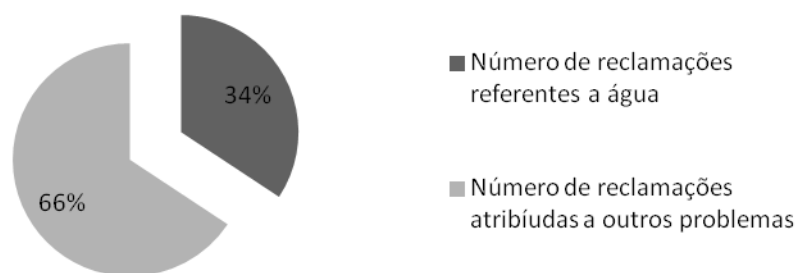
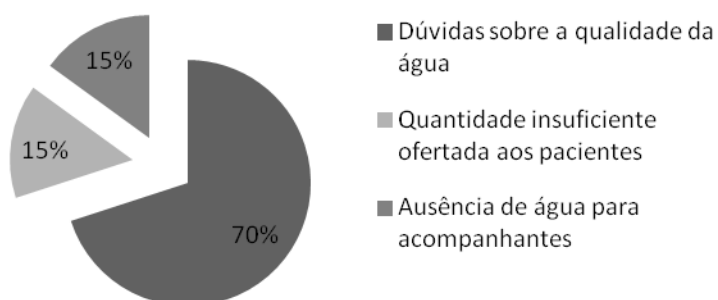


Figura 02: Reclamações atribuídas ao SND no ano de 2016.

Fonte: Elaborado pelos próprios autores com dados extraídos do sistema Ouvidor SUS – Ministério da saúde 05/2019.

Na figura 02 é possível constatar que no ano de 2016 o tema água se manteve com um número elevado de reclamações. Ao se observar a relevância que a água possuía na qualidade desse serviço de nutrição, sendo que em dois anos seguidos foi o item com maior insatisfação, o assunto foi levado a alta administração para verificar a possibilidade da mudança nesse atendimento. Analisando as reclamações sobre a água 70% era referente a dúvidas sobre a qualidade da água e 15% estavam ligadas a quantidade ofertada aos pacientes e 15% relatavam a insatisfação por não haver a oferta de água para os acompanhantes.

As reclamações relacionadas a quantidade insuficiente ofertada aos pacientes foram analisadas de forma mais profunda e desconsideradas devido ao fato dos pacientes que realizaram a reclamação no sistema durante seu período de internação estarem com dietas com controle restrito de ingestão hídrica e com consistência própria para pacientes disfágicos, exigindo um controle rígido da ingestão de água.

**Conteúdo das reclamações sobre a água no período de 06/2015 a 12/2016****Figura 03:** Conteúdo das reclamações sobre a água no período de 06/2015 a 12/2016.

Fonte: Elaborado pelos próprios autores com dados extraídos do sistema Ouvidor SUS – Ministério da saúde 05/2019.

Como solução para as outras reclamações sobre o problema verificou-se a possibilidade da aquisição de garrafas de água mineral sem gás para os pacientes. Foi consultado o valor das garrafas de água de 500 ml e 1,5 litros a fim de obter qual teria o valor menor para compra. Foi padronizado o quantitativo de 03 litros de água sem gás por dia para cada paciente respeitando as restrições de seu quadro clínico. Para acompanhantes por se tratar de um hospital público não foi viável o fornecimento. Ao consultar o preço das garrafas de água mineral 500 ml e 1,5 litros, esta possuía o valor mais competitivo e por esse motivo foi padronizada sua compra, sendo fornecida 01 unidade na entrega do desjejum e outra conforme o consumo do paciente.

Tabela 02

Comparativo do valor médio para aquisição de garrafas de água mineral sem gás nos tamanhos de 500 ml e 1,5 litros.

<i>Tamanho da garrafa de água mineral sem gás</i>	<i>Valores para aquisição 12/2016</i>
<i>Garrafa 500 ml</i>	R\$ 1,00 (R\$ 1,00 500 ml)
<i>Garrafa 1,5 litros</i>	R\$ 2,16 (R\$ 0,72 500 ml)

Nota. Fonte: Elaborada pelos próprios autores com dados extraídos do Processo de aquisição da água SND-HSPM 12/2016.

O custo necessário para a aquisição desse produto foi de R\$ 500.000,00 por ano. As garrafas de água foram introduzidas em 03/2017 para todos os pacientes internados, com exceção do Pronto Socorro adulto e Infantil, devido a rotatividade dos pacientes. Nestes dois locais optou-se por manter o filtro acoplado na copa e a água porcionada em copos de 500 ml com tampa.

Após a modificação da forma da oferta da água houve uma grande diminuição das reclamações sobre esse tema, como é possível verificar na tabela 03 e figura 04:

Tabela 03

Número de reclamações atribuídas ao SND no período de 01/2017 a 06/2018.

<i>Ano pesquisado</i>	<i>Número de reclamações referentes a água</i>	<i>Número de reclamações sobre outros problemas</i>	<i>Total de reclamações</i>
2017	03	34	37
2018	0	20	20

Nota. Fonte: Elaborada pelos próprios autores com dados extraídos do sistema Ouvidor SUS – Ministério da saúde 05/2019.



É evidente a percepção positiva do paciente com a modificação da oferta da água. As reclamações diminuíram consideravelmente em 2017 e não houve nenhuma no ano de 2018. Deve-se levar em consideração que a modificação da entrega da água ocorreu a partir de 03/2017 e essas reclamações ocorreram antes da introdução do novo sistema.

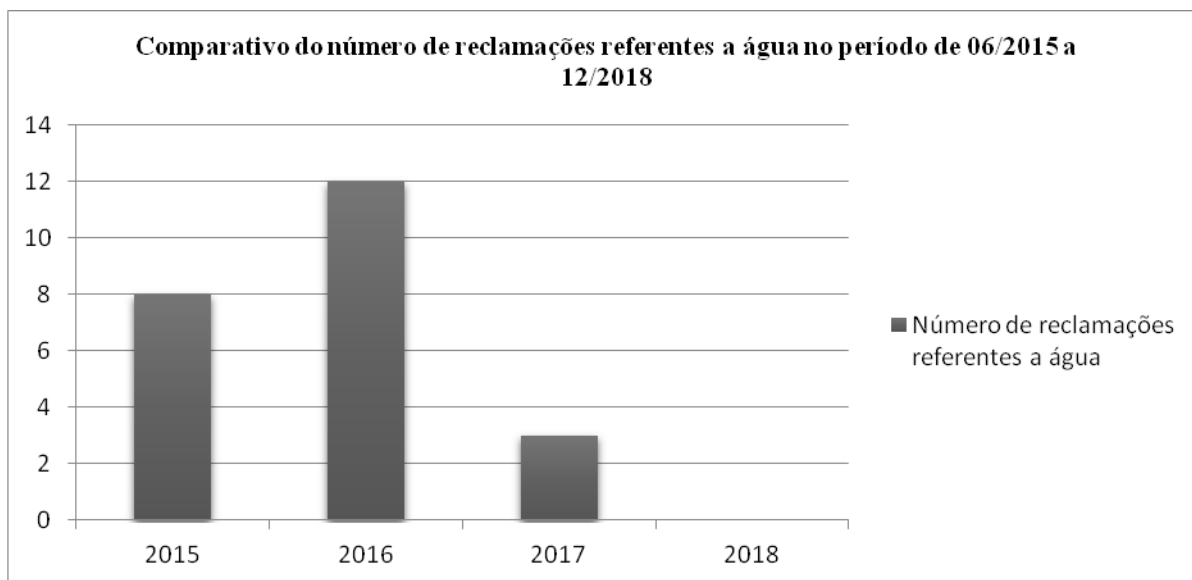


Figura 04: Comparativo do número de reclamações referentes a água no período de 06/2015 a 12/2018
Fonte: Elaborado pelos próprios autores com dados extraídos do sistema Ouvidor SUS – Ministério da saúde 05/2019.

Molina & Moura, 2016, afirmam que a satisfação de pacientes vem sendo considerada com o objetivo de identificar os pontos a ser melhorados por instituições e serviços, tanto públicas como privadas. Também afirmam que no serviço de saúde deve haver um olhar centrado no paciente devido suas vulnerabilidades.

A mudança na forma da água ofertada aos pacientes trouxe uma melhora na percepção da qualidade deste serviço podendo ser aferida pelo número de reclamações. Isso demonstra que medidas simples, mas atentas as necessidades dos pacientes podem transformar um serviço e agregar valor. Compreender as necessidades dos usuários dos serviços de saúde é fundamental para estabelecer as prioridades de melhorias e para planejar ações. Assim, conhecer e entender as necessidades dos usuários é importante para o oferecimento de ações e serviços que atendam sua necessidade. Contato próximo com seus clientes é fundamental para a sua satisfação e assim possibilitar o fortalecimento da empresa ou setor (Guedes, Henriques, & Lima, 2013).

Com esse relato é possível perceber que observar as críticas e queixas dos usuários e tentar saná-las podem trazer grandes benefícios na área da saúde. Ações muitas vezes pequenas podem agregar um valor alto no serviço oferecido. Para tanto implantar e observar as pesquisas de satisfação dos pacientes, mesmo em serviços públicos com poucos recursos é extremamente importante. São necessárias mais pesquisas nesta área para se observar e analisar com mais profundidade a importância da percepção do usuário sobre o serviço e as vantagens desses estudos.



5. Considerações Finais

A mudança na forma da água ofertada aos pacientes trouxe uma melhora na percepção da qualidade deste serviço podendo ser aferida pelo número de reclamações. Isso demonstra que medidas simples, mas atentas as necessidades dos pacientes podem transformar um serviço e agregar valor. Compreender as necessidades dos usuários dos serviços de saúde é fundamental para estabelecer as prioridades de melhorias e para planejar ações. Assim, conhecer e entender as necessidades dos usuários é importante para o oferecimento de ações e serviços que atendam sua necessidade. Ouvir e interagir com seus clientes é fundamental para a sua satisfação e assim possibilitar o fortalecimento da empresa ou setor (Guedes, Henriques, & Lima, 2013).

Com esse relato é possível perceber que observar as críticas e queixas dos usuários e tentar saná-las podem trazer grandes benefícios na área da saúde. Ações muitas vezes pequenas podem agregar um valor alto no serviço oferecido. Para tanto implantar e observar as pesquisas de satisfação dos pacientes, mesmo em serviços públicos com poucos recursos é extremamente importante. São necessárias mais pesquisas nesta área para se observar e analisar com mais profundidade a importância da percepção do usuário sobre o serviço e as vantagens desses estudos.

6. Referências Bibliográficas

- Cruz, W. B. S. da, & Melleiro, M. M. (2010). Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 44(1), 147–153. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342010000100021>
- Cunha, A. B. O., & Vieira-da-Silva, L. M. (2010). Acessibilidade aos serviços de saúde em um município do Estado da Bahia, Brasil, em gestão plena do sistema. *Cadernos de Saúde Pública*, 26, 725–737. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2010000400015>
- Demário, R. L., Sousa, A. A. de, & Salles, R. K. de. (2010). Comida de hospital: percepções de pacientes em um hospital público com proposta de atendimento humanizado. *Ciência & Saúde Coletiva*, 15, 1275–1282. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232010000700036>
- Esperidião, M., & Trad, L. A. B. (2005). Avaliação de satisfação de usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10, 303–312. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000500031>
- Guedes, M. V. C., Henriques, A. C. P. T., & Lima, M. M. N. (2013). Acolhimento em um serviço de emergência: percepção dos usuários. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 66(1), 31–37. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672013000100005>
- Gurgel Júnior, G. D., & Vieira, M. M. F. (2002). Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 7, 325–334. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232002000200012>
- Menicucci, T. M. G. (2009). O Sistema Único de Saúde, 20 anos: balanço e perspectivas. *Cadernos de Saúde Pública*, 25, 1620–1625. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009000700021>



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



Molina, K. L., & Moura, G. M. S. S. de. (2016). A satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. *Acta Paulista de Enfermagem*, 29(1), 17–25. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201600004>

Rogério Seleghim, M., Teixeira, J. A., Misue Matsuda, L., & Inoue, K. C. (2010). AVALIAÇÃO DE USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UM PRONTO SOCORRO. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*, 11(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=324027971013>

Santos, J. O. dos, Santos, R. M. de S., Gomes, M. A. D., Miranda, R. C. de, & Nóbrega, I. G. de M. (2013). A qualidade da água para o consumo humano: Uma discussão necessária. *REVISTA BRASILEIRA DE GESTÃO AMBIENTAL (BRAZILIAN JOURNAL OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT)*, 7(2), 19–26. <https://doi.org/10.18378/rbga.v7i2.2279>

Souza, J. de, Kantorski, L. P., & Luis, M. A. V. (2012). ANÁLISE DOCUMENTAL E OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE NA PESQUISA EM SAÚDE MENTAL. *Revista Baiana de Enfermagem*, 25(2). <https://doi.org/10.18471/rbe.v25i2.5252>

Uchimura, K. Y., & Bosi, M. L. M. (2002). Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 18, 1561–1569. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2002000600009>