

PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CPNA– UFMS ACERCA DOS REQUISITOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS BÁSICOS DE SAÚDE EM NOVA ANDRADINA - MS

Ana Rebéca Nascimento Moura

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
anarebeca17@outlook.com

Caroline Estevo de Jesus

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
estevocaroline7@gmail.com

Bárbara Cristina Mendanha Reis

Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)
barbara.mendanha@ufop.edu.br

Mirian Batista de Oliveira Bortoluzzi

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
mirianbortoluzzi@ufms.br

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços de saúde no município de Nova Andradina- Mato Grosso do Sul- a partir da percepção dos servidores públicos da Fundação Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS), *campus* de Nova Andradina (CPNA). A escala *ServQual* foi utilizada como instrumento para a mensuração da qualidade percebida esperada desses serviços. A amostra constituiu-se de 32 entrevistados, e, para análise dos dados utilizou-se os *softwares* Excel e SPSS. Como resultados destacam-se que a maior parcela dos entrevistados utiliza os serviços privados de saúde do município dado que o maior grau de insatisfação em relação ao serviço prestado é em relação ao SUS. Mulheres e pessoas com idade acima de 31 anos apresentam maior insatisfação em relação ao serviço privado de saúde. Os serviços de saúde básico de Nova Andradina, independentemente da gratuidade ou não, não superam as expectativas dos funcionários públicos da UFMS-CPNA uma vez que todas as dimensões (tangibilidade, empatia, atendimento, segurança e confiabilidade) apresentaram *gaps* negativos. Tangibilidade apresentou o menor *gap* já o atendimento o maior. Portanto, recomenda-se maior atenção ao atendimento de convênios, flexibilização de horários a fim de atendimento das necessidades individualizadas.

Palavras-chave: Serviços básicos de saúde; Satisfação do cliente; Qualidade esperada; Qualidade experimentada; Servidores públicos.

1 INTRODUÇÃO

A percepção e as exigências dos consumidores estão cada vez mais críticas nos quesitos de serviço e atendimento ao cliente. Os serviços prestados por uma empresa devem ser planejados de forma cautelosa e, sobretudo, oferecidos com qualidade. Uma empresa que bem

executa a prestação de seus serviços gera satisfação aos seus clientes, fazendo com que os mesmos indiquem a empresa para outrem e voltem a procurar os serviços oferecidos. Este contexto deve refletir sobre as unidades básicas de saúde de forma com que se preocupem com a qualificação da prestação de seus serviços. (Alves, 2017, p.2).

De acordo com Alves (2017) os serviços de saúde pública e privada usam algumas mudanças nos padrões e na criação de normas e mecanismos de avaliação, necessitando de um aprimoramento de processos, tecnologias e o aumento de produtividade no atendimento ao cliente. A busca pela qualidade vem ocorrendo principalmente nos serviços públicos de saúde, onde a sociedade exige de seus gestores a excelência e a segurança nos serviços a ela prestado.

Diante deste cenário, essa pesquisa é um estudo de caso sobre a percepção do uso dos serviços básicos de saúde da cidade de Nova Andradina/ MS. Os usuários escolhidos para a pesquisa foram alguns dos servidores da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), *campus* de Nova Andradina (CPNA).

Para mais, esta pesquisa pretende responder às seguintes questões: qual o perfil dos funcionários usuários de serviços básicos de saúde de Nova Andradina? Qual modalidade de serviço este público-alvo mais utiliza: pública ou privada? Qual o grau de satisfação destes usuários com os serviços básicos de saúde de Nova Andradina? Existe alguma correlação entre as características destes usuários e a satisfação dos mesmos com tais serviços? Quais os atributos e dimensões da qualidade em serviços, segundo a ferramenta *ServQual*, apresentam as maiores e menores lacunas (*gaps*) em relação às expectativas e percepções dos funcionários públicos do CPNA? Como estes *gaps* poderiam ser classificados a fim de estabelecer pontos de melhoria? Para atender aos objetivos estabelecidos pretende-se: (1) caracterizar a amostra em relação ao perfil sociodemográfico (2) analisar a satisfação dos usuários com os serviços de saúde prestados no município, estratificando os resultados em relação a serviços privados e públicos bem como os estratos da amostra; (3) identificar correlações significativas entre as características descritivas e o grau de satisfação; (4) identificar os *gaps* médios das dimensões e ordená-los; (5) realizar uma análise crítica dos resultados com base nos achados da literatura identificando os atributos que requisitam ações de melhoria imediata.

Para tanto, este artigo compõe-se de 6 seções, sendo que nesta 1ª seção foi apresentada a introdução. Na 2ª seção são apresentados os métodos que foram empregados para a realização da pesquisa. Na 3ª seção, apresenta-se o estudo de caso no qual se faz a caracterização da empresa e apresentação dos resultados e discussão dos mesmos. Por fim, na 4ª seção têm-se a

conclusões do estudo.

2. MATERIAL E MÉTODOS

2.1. Objeto de Estudo

O presente trabalho buscou investigar a percepção dos servidores públicos da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) *campus* de Nova Andradina (CPNA), acerca da qualidade dos serviços básicos de saúde de Nova Andradina. O *campus* CPNA possui um total de 44 servidores públicos, com 30 servidores compondo o corpo docente e 14 servidores na área administrativa. A partir de Barbetta (2002) foram definidos o nível de confiança e margem de erro, respectivamente, em 90% e 10%, resultando em uma amostra de 31 indivíduos. Foram entrevistados de maneira presencial e por meio de questionário físico 32 servidores públicos entre os dias 15 de abril e 9 de maio de 2019.

2.2 Procedimento de pesquisas bibliográficas

2.2. Procedimento de Coleta de Dados

O conteúdo dos questionários foi embasado na escala *ServQual* de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). O questionário utilizado para a realização da análise da qualidade dos serviços de saúde oferecidos por Nova Andradina foi adaptado do trabalho de Alves (2010). O questionário era composto por 47 questões e dividido em três blocos: o primeiro continha 13 questões referente aos dados sociodemográficos, o segundo com 16 questões referentes à qualidade esperada dos serviços de saúde de Nova Andradina e o terceiro com as mesmas questões do bloco dois adaptadas para a qualidade percebida em relação aos serviços prestados.

As questões dos blocos dois e três foram segmentadas em cinco dimensões, para medir *ServQual*: tangibilidade, atendimento, segurança, confiabilidade e empatia, conforme detalhado no Quadro 1.

Quadro 1- Atributos abordados para cada dimensão da qualidade dos serviços de saúde.

Dimensão	Atributos
Tangibilidade	• Aparência dos equipamentos.
	• Aparência das instalações físicas.
	• Aparência e indumentária dos funcionários.
	• Disponibilidade de recursos.
Atendimento	• Presteza no atendimento.
	• Flexibilidade dos horários de atendimento.

	<ul style="list-style-type: none">• Percepção do paciente quanto o serviço prestado.• Atendimento assertivo.
Segurança	<ul style="list-style-type: none">• Uso de equipamento de proteção individual.• Manutenção e troca de equipamentos.
Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none">• Transmissão de confiança.• Funcionários com conhecimento adequado.• Cumprimento de prazos• Registros e dados criptografados e guardados seguramente.
Empatia	<ul style="list-style-type: none">• Prioridade interesse dos pacientes.• Proatividade para a resolução de problemas.• Sensibilidade para a necessidade do paciente.

Fonte: as autoras, (2019).

2.2.3. Aplicação dos Questionários

As abordagens aos servidores foram feitas no próprio *campus* em horário de trabalho dos mesmos. O entrevistador apresentava-se e verificava a disponibilidade e interesse do entrevistado a preencher o questionário. Logo após explicava o passo a passo e a forma de preenchimento do questionário. Em seguida era entregue o questionário socioeconômico com perguntas em relação ao gênero, faixa etária, renda familiar, estado civil, situação da moradia, frequência de prática de exercícios físicos, uso de medicamentos, doenças adquiridas, frequência de visita a uma unidade de saúde, recurso de saúde, percepção dos serviços básicos de saúde pública e privada oferecidos por Nova Andradina. Em conjunto foram entregues as seções do questionário referente a qualidade esperada e percebida em relação aos serviços básicos de saúde Nova Andradina, onde as respostas dos questionários foram obtidas segundo uma graduação de intensidade, estruturada em uma escala Likert de 5 pontos, variando de (1) “discordo totalmente” a (5) “concordo totalmente”. Alguns servidores responderam no momento da entrega, enquanto outros optaram por levar o questionário para responder em casa, fazendo a devolução apenas no dia seguinte.

2.3 Procedimentos de Análise de Dados

As respostas dos questionários foram transferidas para tabelas do *software Excel 2019*® (Microsoft Corporation, Seattle, EUA) e as análises foram realizadas utilizando o programa SPSS® (Statistical Package for Social Sciences) versão 20 (SPSS Inc., Chicago, EUA).

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Tabela 1 apresenta os dados socioeconômicos e características descritas da amostra analisada.

Tabela 1- Análise descritiva das características descritivas dos servidores públicos da UFMS-CPNA.

Variável	Frequência	Porcentagem %
Total	32	
Gênero		
Masculino	18	56,3 %
Feminino	14	43,8 %
Idade		
Entre 22 e 25 anos	1	3,1%
Entre 26 e 30 anos	6	18,8%
Acima de 31 anos	25	78,1%
Renda Familiar Mensal		
Até um salário mínimo	1	3,1%
Até dois salários mínimos	1	3,1%
Entre dois e cinco salários mínimos	4	12,5%
Entre cinco e dez salários mínimos	18	56,3%
Mais que dez salários mínimos	8	25,0%
Prática de exercícios físicos		
1 a 2 vezes por semana	10	31,3%
3 a 4 vezes por semana	9	28,1%
5 a 6 vezes por semana	3	9,4%
Todos os dias	4	12,5%
Nenhum	6	18,8%
Uso de Medicamentos		
Sim	5	15,6%
Não	27	84,4%
Doenças		
Hipertensão	1	3,1%
Doenças respiratórias	1	3,1%
Doenças Neurológicas	1	3,1%
Doenças Digestivas	1	3,1%
Nenhuma	28	87,5%
Frequência de uso		
De 1 a 2 vezes ao ano	22	68,8%
De 3 a 4 vezes ao ano	6	18,8%
5 vezes ou mais por ano	3	9,4%
Nenhuma vez por ano	1	3,1%
Recurso		
SUS	7	21,9%
Plano de Saúde	25	78,1%

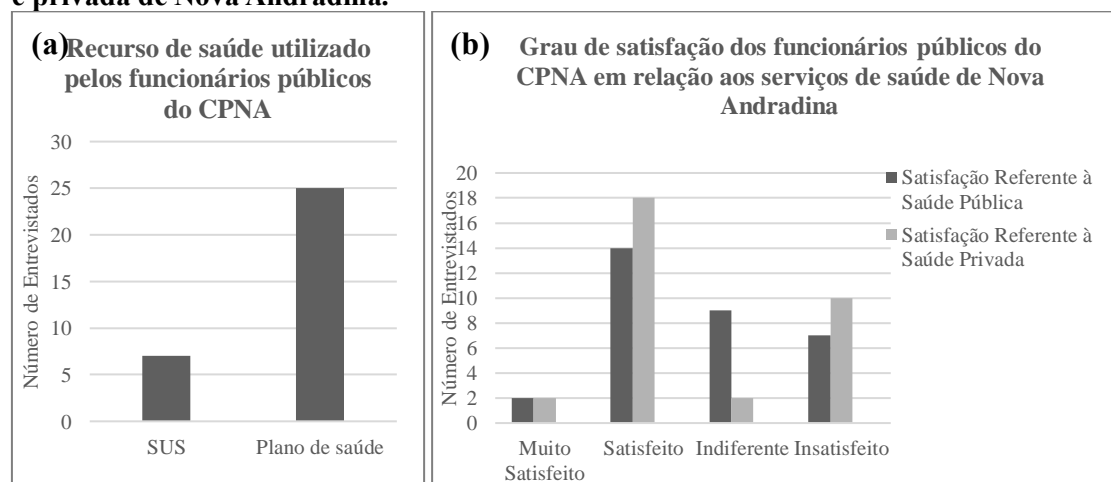
Fonte: as autoras, (2019).

Da Tabela 1 constata-se que, apesar da maioria dos respondentes serem do sexo masculino (56,3%) não existe um gênero dominante seja em cargos docentes ou administrativos. A faixa etária predominante foi acima de 31 anos e a renda familiar concentrou-se entre cinco e dez salários mínimos (56,3%) informações que corroboram com a faixa etária e a renda típica do servidor público da UFMS-CPNA. A maioria dos entrevistados (81,2%)

afirmaram praticar algum tipo de exercício físico sendo que 50% enquadram-se no perfil ativo da Organização Mundial de Saúde (OMS) com pelo menos 150 minutos de atividade física semanal. Visto que a maioria dos entrevistados afirmaram não ser sedentários é razoável a informação que aponta que demonstra que a maior parte amostral não faz uso de medicamentos e não possuiu doenças crônicas. Dessa maneira, a frequência de uso dos serviços básicos de saúde de Nova Andradina da maioria dos entrevistados (68,8%) é a mais baixa (de uma a duas vezes ao ano).

Ainda na primeira parte do questionário, os entrevistados foram estimulados a informar seu grau de satisfação em relação aos serviços públicos e privados de saúde de Nova Andradina, elencando suas percepções em uma escala de 5 graus, variando de “Muito Insatisfeito” a “Muito Satisfeito”. Os dados referentes ao tipo de recurso de saúde utilizado estão expressos na Figura 1(a) e o grau de satisfação Figura 1(b).

Figura 1- Grau de satisfação dos servidores públicos da UFMS-CPNA em relação a saúde pública e privada de Nova Andradina.



Fonte: as autoras, (2019).

A Figura 1(a) aponta que a maioria (78,1%) dos entrevistados afirmaram utilizar o recurso de saúde privado. Este fato explica o elevado número de pessoas (28,1%) -Figura 1b- que declararam estar indiferentes em relação a satisfação com a saúde pública da cidade. Da Figura 1b observou-se que em nenhuma modalidade dos serviços básicos de saúde, os funcionários afirmaram estar “muito insatisfeitos” como os serviços prestados. Apesar da Figura 1b apresentar que o número absoluto de entrevistados insatisfeitos com o sistema de saúde privada da cidade ser superior em relação àqueles insatisfeitos com a saúde pública, em termos relativos não é essa a relação. O maior grau de insatisfação ocorreu na saúde pública, uma vez

que a quantidade de indivíduos que declararam que utilizavam o serviço e a quantidade que se diziam insatisfeitos é a mesma (100%) enquanto que 40% dos indivíduos que declaram utilizar a saúde privada declararam tal insatisfação.

A fim de melhor compreender a correlação entre o grau de satisfação em relação aos serviços de saúde e as principais características descritivas dos funcionários públicos do CPNA, recorreu-se a análise do coeficiente de Pearson e seu nível de significância (p -valor $< 0,005$), como descrito na Tabela 2.

Tabela 2- Correlação entre a satisfação com os serviços de saúde privada e pública de Nova Andradina e variáveis descritivas (gênero, idade e renda familiar) dos funcionários públicos do CPNA

Variável	Saúde Privada		Saúde Pública	
	Coeficiente Pearson	p -valor	Coeficiente Pearson	p -valor
Gênero	0,397	0,025	0,200	0,273
Idade	0,378	0,033	0,088	0,632
Renda Familiar	0,165	0,367	-0,093	0,611

Fonte: as autoras, (2019).

Ao nível de confiança de 95%, da Tabela 2 verificou-se que existe correlação significativa entre gênero e idade dos funcionários públicos do CPNA e o grau de satisfação com os serviços de saúde privada de Nova Andradina. Ao estratificar os dados para as relações significativas, observou-se que 74% dos homens entrevistados declaravam-se satisfeitos com os serviços de saúde privado do município, porém, entre as mulheres este percentual era de apenas 36% e a maioria delas (57%) afirmaram estar insatisfeitas com tais serviços. Gopalkrishna, Rodrigues e Varambally (2008) explicam que o público feminino tende estar mais exposto a serviços de saúde. Logo, ao utilizarem com maior frequência estes serviços, este público estaria suscetível a um maior número de eventos que interfeririam em sua satisfação para com os serviços de saúde prestado, explicando assim o resultado encontrado. De maneira inversa ao achado deste trabalho, Jonh, Yatim e Mani (2011) acrescentaram que as mulheres moderaram suas expectativas, que, por sua vez, têm maior probabilidade de serem atendidas.

Em relação a idade, infere-se a tendência de que quanto maior esta, maior seria o grau de insatisfação do usuário. Entrevistados pertencentes a faixa etária entre 22 a 30 anos declararam estar “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”, todavia 40% dos entrevistados com idade superior a 31 anos afirmaram estar “insatisfeitos” com a prestação de serviço de saúde privada de Nova Andradina. Supõem-se que com o envelhecimento ou o nascimento de filhos, o público

com faixa etária superior a 31 anos estaria mais suscetível a consultas frequentes à especialistas assim como doenças crônicas, levando-os a procurar mais os serviços básicos de saúde. Porém, o trabalho de Jonh, Yatim e Mani (2011) verificou não existir um consenso entre a idade e o grau de satisfação em serviços de saúde.

Para a análise das dimensões da qualidade e seus atributos, para análise da escala *ServQual* recorreu-se a medida da lacuna entre a expectativa e a percepção em relação ao serviço de saúde avaliado, conhecida como *Gap* (MARQUES, 2010). Gualberto et al. (2018) explicam que um *gap* nulo significa que o atributo atende, porém não supera as expectativas dos usuários do serviço, o que seria uma oportunidade de melhoria da organização. *Gaps* positivos revelam que o cliente está satisfeito em relação ao atributo avaliado, porém os negativos demonstram a insatisfação do cliente porque suas expectativas em relação aos serviços prestados não foram superadas e sim, frustradas (LUPO, 2016).

Após tabulados os resultados obtidos por meio dos questionários aplicados *in loco*, os mesmos tiveram as estimativas de suas medidas de tendência central quanto às expectativas e percepções em relação aos serviços de saúde básicos de Nova Andradina e seus respectivos *gaps* estabelecidos conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3-Desempenho dos atributos e dimensões por meio da média, desvio padrão, valores mínimos e máximos, dos escores Expectativas (E) e Percepções (P), *gap* (P-E) referente a aplicação da escala *ServQual* para os 32 funcionários públicos da UFMS-CPNA, 2019.

Dimensão	Expectativa (E)				Percepção (P)				GAP (P-E)
	Min	Max	Média	Desvio Padrão	Min	Max	Média	Desvio Padrão	
Tangibilidade									
Equipamentos Modernos	1	5	3,91	1,174	1	5	4,44	0,840	0,53
Instalações Atraentes	1	5	4,16	0,987	1	5	3,06	1,216	-1,1
Funcionários apresentáveis	1	5	4,44	0,914	1	5	3,22	1,039	-1,22
Comunicação otimizada	1	5	4,91	0,390	1	5	3,63	0,833	-1,28
Atendimento									
Funcionários Treinados	1	5	4,78	0,659	1	5	2,94	1,076	-1,84
Horários Flexíveis	1	5	4,53	0,718	1	5	3,00	1,191	-1,53
Percepção das necessidades	1	5	4,53	0,718	1	5	2,97	1,307	-1,56
Precisão no atendimento	1	5	4,78	0,553	1	5	2,69	1,148	-2,09
Segurança									
Aparência dos equipamentos de proteção individual	1	5	4,87	0,421	1	5	3,31	1,061	-1,56

Manutenção de Equipamentos	1	5	4,81	0,471	1	5	3,53	1,077	-1,28
Confiabilidade									
Transmissão de confiança ao paciente	1	5	4,81	0,471	1	5	2,91	1,146	-1,9
Formação dos funcionários	1	5	4,06	1,076	1	5	3,16	1,110	-0,9
Prazo prometido	1	5	4,72	0,581	1	5	3,28	1,085	-1,44
Empatia									
Sugestão dos Pacientes	1	5	4,69	0,592	1	5	3,25	1,164	-1,44
Interesse em resolver problemas	1	5	3,91	1,118	1	5	3,00	0,984	-0,91
Entender a Necessidade	1	5	4,56	0,759	1	5	2,81	1,030	-1,75

Fonte: as autoras, (2019).

Da Tabela 3, constatou-se que dos 16 atributos da qualidade, apenas o atributo “equipamentos modernos” apresentou *gap* positivo, 93,75% dos atributos retomaram *gaps* negativos. Isso significa que as expectativas dos funcionários públicos da UFMS-CPNA em relação serviços básicos de saúde de Nova Andradina não estão sendo atendidas. Sendo assim, este resultado revela uma insatisfação quanto à qualidade destes serviços e garante afirmar que existem pontos de melhorias tanto nos sistemas de saúde privada quanto no SUS que elevariam a qualidade percebida do mesmo.

Em relação ao desempenho médio, a dimensão tangibilidade foi a que apresentou o menor *gap* (-0,77) enquanto que o atendimento foi a dimensão com maior valor (-1,76). Em sequência crescente, os *gaps* podem ser organizados como segue: tangibilidade, empatia (-1,37), confiabilidade (-1,41), segurança (-1,42) e atendimento. Observa-se que a diferença entre os *gaps* das dimensões empatia, confiabilidade e segurança é muito pequena, com desvio padrão de 0,02, fato que reafirma as percepções em relação aos *gaps* extremos.

O desempenho da tangibilidade deveu-se a superação da expectativa em relação aos equipamentos disponíveis nas unidades prestadoras de serviços de saúde de Nova Andradina. Tal dimensão está relacionada principalmente a infraestrutura. Nesse sentido, Garbin *et al.* (2008) explicam que a indumentária, a aparência dos funcionários, dos equipamentos e aparelhos bem como o ambiente físico geram aos usuários a sensação de defesa contra infecções, segurança, e, conseqüentemente, a ideia de qualidade. John, Yatim e Mani (2011) afirmaram que os usuários de serviços de saúde associam o melhor tratamento a um ambiente limpo e amigável, ou seja, aspectos tangíveis.

O maior ponto fraco dos serviços de saúde de Nova Andradina segundo a percepção dos funcionários públicos do CPNA foi o atendimento. Garbin *et al.* (2008) afirmaram que ainda mais importantes que os aspectos tangíveis estão a paciência, a cortesia, a facilidade de comunicação e diálogo uma vez que conduzem o bom relacionamento entre profissional e cliente. A qualidade é percebida por clientes externos por meio de indícios da qualidade interpessoal verificada por meio das circunstâncias sob as quais o cuidado é prestado e pela forma com a qual esses clientes são abordados pelos profissionais (FADEL; REGIS FILHO, 2008).

4. CONCLUSÃO

O objetivo geral deste trabalho foi analisar a qualidade dos serviços básicos de saúde oferecidos em Nova Andradina a partir da visão dos funcionários públicos da UFMS-CPNA. O objetivo geral foi alcançado ao se realizar as seguintes atividades: (1) estatística descritiva da amostra; (2) analisar o grau de satisfação do público-alvo com os serviços de saúde prestados correlacionando-os aos dados obtidos em (1); analisar os *gaps* existentes entre as expectativas e percepções destes usuários; (3) ordenar e identificar os *gaps* que apontariam o maior ponto fraco do sistema e (5) realizar uma comparação com a literatura e identificar oportunidades de melhoria. Abaixo seguem as principais conclusões deste artigo:

- i. apesar da maior parcela dos entrevistados afirmar utilizar os serviços privados de saúde oferecidos no município, a insatisfação é maior em relação ao SUS. Em relação a saúde privada, observou-se que gênero e idade são correlacionados ao grau de satisfação com esta modalidade de serviço.
- ii. como principal resultado da pesquisa, foi evidenciado que em geral os serviços de saúde básico de Nova Andradina, independentemente da gratuidade ou não, não superam as expectativas dos funcionários públicos da UFMS-CPNA.
- iii. a dimensão tangibilidade apresentou a menor lacuna entre expectativa e percepção devido a superação do esperado em relação aos equipamentos.
- iv. a dimensão atendimento apresentou o maior valor de *gap*, mostrando-se a mais carente de investimentos e modificações. Ações em relação atenção ao atendimento de convênios, flexibilização de horários, são exemplos de reivindicações que remeteriam um maior atendimento das necessidades individualizadas.

Sugere-se como pesquisa futura, avaliar a percepção da qualidade de servidores terceirizados da UFMS-CPNA por meio da aplicação da ferramenta *ServQual*. Esse estudo permitirá comparar os resultados encontrados neste artigo com outros tipos de trabalhadores e assim identificar quais os pontos chave e aspectos que devem ser priorizados para se obter um melhor retorno do cliente.

6. REFERÊNCIAS

ALVES, A. C. A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande – Paraíba. **Portal de periódicos UFSC**, v. 32, n. 4, 2017.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FADEL, M.A.V.; REGIS FILHO, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

GARBIN, A.J.I *et al.* Marketing em Odontologia: a percepção do cliente em relação ao serviço odontológico de clínica privada. **Revista de Odontologia da UNESP**, v. 37, n. 2, p. 197-202, 2008.

GOPALKRISHNA, B.; RODRIGUES, L.R.; VARAMBALLY, K. V. M. Service quality in general insurance sector: An empirical study. **Indian Journal of Industrial Relations**, p. 49-61, 2008.

GUALBERTO, L.J.F. *et al.* Análise da percepção da qualidade em uma rede varejista de artigos de óptica/Analysis of quality perceptions in a retailer network optical articles. **Brazilian Journal of Development**, v. 4, n. 4, p. 1492-1520, 2018.

JOHN, J.; YATIM, F. M.; MANI, S. A. Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. **Asia Pacific Journal of Public Health**, v. 23, n. 5, p. 742-753, 2011.

LUPO, T. A fuzzy framework to evaluate service quality in the healthcare industry: An empirical case of public hospital service evaluation in Sicily. **Applied Soft Computing**, v. 40, p. 468-478, 2016.

MARQUES, J.M.M. Qual dos modelos " Servqual" ou " Servperf" será mais adequado para avaliação da qualidade do serviço de e-procurement no Ministério da Cultura?. 2010. Tese de Doutorado.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V.; BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.