

Gerenciamento eletrônico de filas e o impacto sobre o atendimento na recepção de um ambulatório de clínicas de saúde**ELIANA MACHADO**UNINOVE – Universidade Nove de Julho
eli-machado@uol.com.br**ANA FREITAS RIBEIRO**UNINOVE
anafreitas@uol.com.br



GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE FILAS E O IMPACTO SOBRE O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DE UM AMBULATÓRIO DE CLÍNICAS DE SAÚDE

Resumo

Este relato técnico teve como objetivo a identificação dos principais aspectos de mudança na percepção dos profissionais atendentes da recepção de um ambulatório de Clínicas de Saúde, no qual foi utilizado Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Foi realizada pesquisa do tipo *Survey*, com caráter descritivo e abordagem quantitativa dos dados obtidos. A pesquisa foi efetuada por meio de questionários semi estruturados para os profissionais, funcionários e estagiários que trabalham na recepção do ambulatório e vivenciaram o antes e o após da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Os dados coletados referentes a antes e após a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, demonstraram que os respondentes avaliaram como positivos e relevantes aspectos relacionados à mudança, sobretudo a melhoria na satisfação do cliente e na qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chaves: gerenciamento eletrônico de filas, TIC, satisfação do cliente, melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Abstract:

This technical report had as objective the identification of the main aspects of change in the perception of the professionals attending the reception of a clinic of Health Clinics, in which Information and Communication Technology (ICT) was used, with the implementation of the electronic management system of Rows. A Survey was conducted with a descriptive character and a quantitative approach of the data obtained. The research was carried out through semi structured questionnaires for professionals, employees and trainees who work in the reception of the clinic and experienced the before and after the implementation of the electronic queue management system. The data collected before and after the implementation of the electronic queue management system showed that the respondents evaluated as positive and relevant aspects related to change, mainly the improvement in customer satisfaction and quality of life at work.

Keywords: electronic queuing management, ICT, customer satisfaction, quality of life improvement at work



1. Introdução

As Clínicas de Saúde e seu ambulatório de atendimentos descritos nesse relato, fazem parte de uma Universidade e foram criados com a finalidade de proporcionar a seus clientes e a comunidade, ações de saúde que venham a atender com qualidade e humanização à demanda da população que os procura. E, por outro lado assegurar o desenvolvimento profissional de seus colaboradores. A assistência aos clientes é desenvolvida com realce nas atividades de ensino, pesquisa e extensão e tem foco centrado nas atividades de assistência multidisciplinar nas seguintes áreas: fisioterapia, serviço social, medicina, enfermagem, psicologia, odontologia, nutrição e farmácia. As Clínicas de Saúde compõem uma unidade executante e solicitante do sistema SIGA de regulação, com o compromisso de realizar atendimentos gratuitos à população nas diferentes especialidades dos cursos na área da saúde. Atendem em média 700 a 1000 pessoas por dia, oriundas do sistema SIGA do SUS, procura via telefone, via site ou pessoalmente.

O atendimento na recepção do ambulatório não contava com gerenciamento eletrônico de filas, havia sobrecarga de trabalho aos atendentes, as filas eram desorganizadas e geravam tumultos por vezes no seu decorrer, os clientes permaneciam em pé nas filas em cada guichê, não havia atendimento prioritário para idosos e necessidades especiais. Também se observava com frequência reclamações e insatisfação dos clientes.

Com o intuito de corrigir os problemas acima citados, foi implantado um sistema de gerenciamento eletrônico de filas, no qual os clientes podem chegar pegar sua senha e sentar-se confortavelmente, para aguardar sua vez, evitando ficar em pé por muito tempo e sem gerar desconforto ou tumulto na fila. Além disso, também foram colocadas junto com o novo sistema, as senhas para filas com ordem de prioridades para idosos e necessidades especiais. A implantação deste sistema eletrônico de atendimento e gerenciamento de filas, além de ser a ferramenta utilizada para corrigir os problemas citados é o primeiro passo para a implantação do Prontuário Eletrônico.

Assim, este relato tem como objetivo principal apresentar a percepção dos funcionários e estagiários das clínicas de saúde, com relação às principais mudanças após a implantação do sistema eletrônico de filas. Demonstrando a visão dos próprios atendentes, para a resolução dos problemas citados, através da ferramenta adotada, espera-se que esses resultados possam contribuir com gestores que enfrentem a mesma situação problema. Conforme Biancolino (2012) e Ferraz (2016) segue o que será apresentado nos próximos tópicos desse relato: no referencial teórico, as principais referências com base na literatura e discutirá trabalhos relacionados ao tema gerenciamento de filas; nos aspectos metodológicos, a classificação da pesquisa no contexto da metodologia como ciência e descrição aprofundada da organização onde o relato foi realizado; na apresentação de resultados, serão mostradas as percepções dos funcionários no pré e pós-implantação da ferramenta, com as porcentagens de cada resposta; conclusões e recomendações e referências utilizadas.

2. Referencial Teórico

Assim como nos mais diversos setores da sociedade, a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) gera reflexos importantes na área da saúde, sobretudo no que diz respeito à qualidade do atendimento ao cidadão, à eficiência na gestão dos estabelecimentos de saúde e ao uso inteligente das informações disponíveis (Barbosa, 2014). Um estudo realizado na rede pública de Blumenau - SC, confirma a estreita relação que existe entre a satisfação do usuário com o padrão de serviço prestado e a sua atitude frente a uma inovação (Reis, 2015).



A TIC influencia diretamente na qualidade de prestação de serviço, sendo o gerenciamento eletrônico de filas, uma inovação estratégica em diversas áreas, inclusive na área da saúde. Um sistema de gestão de filas é conhecido como um diferencial de atendimento e benefício para organizações, empresas e lojas que tenham atendimento ao público. Conforme Fitzsimmons (2014), em qualquer sistema de serviço, uma fila se forma quando a demanda excede a capacidade do servidor. Como em geral acontece em sistemas gerenciais, a definição dos objetivos dos sistemas de filas, pode adotar várias perspectivas: retorno sobre investimento em recursos, níveis de utilização desses recursos e também do ponto de vista do funcionário, preocupado com uma distribuição mais uniforme de clientes a atender ao longo de um período para evitar picos estressantes (Correa, 2013). Segundo Fitzsimmons (2014), sob a pressão de longas filas de espera, um servidor consegue aumentar a velocidade de atendimento e gastar menos tempo com cada cliente, mas, infelizmente, um atendimento que deveria ser tranquilo e cortês tende a ser rude e impessoal. A qualidade de vida no trabalho nesse ambulatório era percebida como insatisfatória pelos colaboradores. Segundo Freire (2013), o tema de Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto bastante abrangente e levado a sério por organizações, que não só desejam obter melhores resultados, mas que também priorizam as melhores condições oferecidas aos seus funcionários para a realização de suas tarefas.

Com a informatização de processos e serviços, as organizações tendem a ganhar agilidade. Segundo Fitzsimmons (2014), a disciplina mais popular de serviço de filas é a regra “primeiro a chegar, primeiro a ser atendido” (FCFS), do inglês first-come, first-served. A regra é considerada estática, porque nenhuma informação além da posição na fila é usada para identificar o próximo cliente a obter o serviço. Nesse sentido, a utilização de senhas eletrônicas, facilita o gerenciamento da fila. Ainda sobre a importância das senhas de atendimento, Fitzsimmons (2014) coloca que esperas incertas e não explicadas criam ansiedade e, conforme observado, ocasionalmente causam algum ressentimento nos clientes. Contudo, no momento em que o cliente vê alguém que chegou depois ser atendido primeiro, a ansiedade da espera se transforma em raiva pela injustiça do evento. Isso pode levar a uma situação de irritação. Sendo assim, uma estratégia simples para evitar violações é o sistema de retirada de senha, a ansiedade é amenizada porque as pessoas não temem que alguém “fure a fila”. Dentre vários estudos publicados sobre gerenciamento eletrônico, muitos se referem à diminuição do tempo de espera do cliente na fila, como por exemplo, o relato de um estudo realizado na recepção central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, que demonstra a intervenção feita no atendimento, no qual o painel de senhas foi alterado melhorando o fluxo de atendimento; após essa intervenção, a avaliação dos resultados demonstrou que na recepção a espera dos visitantes não ultrapassa 2 minutos, em média, (Vignoli, 2015). Outro estudo sobre a diminuição do tempo de espera foi desenvolvido por Longaray, (2015), o trabalho descreve um estudo de caso sobre a disciplina de filas em uma Agência da Previdência Social (APS) no Rio Grande do Sul. Após a coleta e registro dos dados, através da análise do ritmo de chegada por hora, observou-se que 50% dos atendimentos ocorrem dentro do intervalo de 3 minutos.

Outros estudos, entretanto, assim como é o caso das Clínicas de Saúde do presente relato técnico, apontam a triagem eletrônica de filas como primeiro passo para implantação do Prontuário Eletrônico. Uma pesquisa realizada no Hospital das clínicas de São Paulo, com utilização de um sistema informatizado de atendimento em pronto-socorro pediátrico, relata que no período anterior à informatização, o pronto socorro funcionava com o registro do paciente digitado pelo pessoal administrativo e a geração de uma ficha de atendimento que o



médico preenchia de forma manuscrita. O atendimento em pronto-socorro com registro em forma de papel propicia o surgimento de várias dificuldades como: preenchimento inadequado, dificuldade de armazenamento, letra ilegível, tempo gasto no preenchimento, etc. Com o sistema de atendimento eletrônico, vários problemas como os citados são solucionados, além do que padroniza a coleta de dados para pesquisa e faturamento, portanto também resulta em retorno financeiro para a instituição (Perondi, 2008).

Outro estudo realizado demonstra importante contribuição para gestores com relação ao gerenciamento de filas, pelo fato desta influenciar na percepção do cliente sobre a qualidade de serviço. Para tal, descreve alguns procedimentos para os gestores reduzirem a sensação de tempo de espera pelo cliente na fila, prevenindo e minimizando seus impactos negativos (Schons & Rados, 2009). Outra pesquisa como estudo de caso, em uma agencia bancária de Recife, identificou que a maioria dos clientes considera principalmente que teriam maior agilidade no atendimento nas filas do caixa, através da contratação de mais funcionários e através da aquisição de terminais eletrônicos para fila de autoatendimento (Guedes, 2013).

3. Aspectos Metodológicos

O presente Relato Técnico foi realizado no ambulatório de uma das Clinicas de Saúde que fazem parte de uma Universidade e tem a finalidade de proporcionar ações de saúde a seus clientes e a comunidade. Foi realizada pesquisa do tipo *SURVEY*, com caráter descritivo e abordagem quantitativa dos dados obtidos, conforme exemplificados por Gerhart (2009) e Martins (2016).

As Clinicas de Saúde estão localizadas em três campus dessa Universidade, com tipos de atendimentos característicos, prestando ações de saúde com qualidade e responsabilidade social, possibilitando o desenvolvimento profissional de seus colaboradores e promovendo atendimento multiprofissional ambulatorial. Com relação a Clinica de Saúde do presente relato técnico, o foco está centrado na atividade assistencial e terapêutica de oito cursos de Saúde, a saber: Fisioterapia, Serviço Social, Medicina, Enfermagem, Psicologia, Odontologia, Nutrição e Farmácia. Existe parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, com a qual foi estabelecido acordo de que a Universidade prestaria atendimentos gratuitos à população, pelos diversos cursos e especialidades da área da saúde, sendo a Universidade uma unidade executante e solicitante, utilizando o Sistema SIGA de Regulação.

O ambulatório das Clinicas de Saúde conta com sistema de controle de estoque informatizado, equipamentos para controle de agendas em equipamento próprio, sistema de gerenciamento eletrônico de filas e também está em fase de implantação o Prontuário Eletrônico. A equipe de trabalho é composta por gestores de nível superior e técnicos em diferentes especialidades, ambos contratados em regime CLT e também por estagiários, sem vínculo empregatício. A prática assistencial é realizada por alunos supervisionados por preceptores e supervisores em toda e qualquer atividade. O horário de funcionamento é das 7 às 23 horas, de segunda a sexta e das 8 às 12 horas aos sábados. Conta com 46 consultórios multiprofissionais e 200 consultórios odontológicos. Atendem em média 700 a 1000 pessoas por dia, oriundas do sistema SIGA do SUS, procura via telefone, via site ou pessoalmente. Para as especialidades médicas são delimitados os atendimentos para os residentes do centro da cidade de São Paulo e para outras especialidades, qualquer cidade ou região. Na recepção do Ambulatório em questão, estão alocados três recepcionistas funcionários e nove recepcionistas estagiários, na faixa etária entre 20 e 30 anos, sendo nove do sexo feminino e três do sexo masculino. Os turnos de trabalho ocorrem em períodos de seis horas, com carga horária semanal de 30 horas, nos períodos matutino, vespertino e noturno. Além da atividade



de recepcionar os clientes com o atendimento nos guichês, esses colaboradores assumem outras tarefas como: entrega de senhas, abertura dos consultórios, separar prontuários para utilização, arquivar prontuários após a utilização, arquivar exames, ligações para lista de espera, fornecer e recolher equipamentos nos consultórios, conferência de pastas e reposição de impressos, escancear prontuários, fechamento dos consultórios e suporte administrativo aos alunos. Todas as tarefas descritas, inclusive o atendimento de clientes eram feitos sem gerenciamento eletrônico o que gerava sobrecarga de trabalho para os atendentes. As filas eram desorganizadas e geravam tumultos por vezes no seu decorrer, os clientes permaneciam em pé antes dos guichês, não havia atendimento prioritário para idosos e necessidades especiais e havia muita reclamação e insatisfação dos clientes.

Com o intuito de corrigir os problemas acima citados, foi implantado um sistema de gerenciamento eletrônico de filas em março de 2016, no qual os clientes podem chegar pegar sua senha e sentar-se confortavelmente, para aguardar sua vez, evitando ficar em pé por muito tempo e sem gerar desconforto ou tumulto na fila. Além disso, também foram colocadas junto com o novo sistema, as senhas para filas com ordem de prioridades para idosos e necessidades especiais. A implantação deste sistema eletrônico de atendimento e gerenciamento de filas, além de ser a ferramenta utilizada para corrigir os problemas citados é o primeiro passo para a implantação do Prontuário eletrônico.

Para levantar a percepção dos atendentes antes e depois da implantação desse sistema, foram realizadas visitas de reconhecimento no local e reuniões com o gerente do ambulatório para captação dos principais problemas. Foram também realizados períodos de observação da dinâmica dos atendimentos e serviços da recepção. A seguir, com base nos problemas levantados com o gerente e nas observações realizadas, criou-se um questionário semi estruturado questões fechadas, no formato de afirmações com possibilidade de escolha de respostas com escala de Likert e uma questão aberta. O questionário foi aplicado nos três turnos de trabalho, matutino, vespertino e noturno e contou com a participação, respondendo os questionários, dos doze atendentes que são os colaboradores da recepção do ambulatório.

4. Resultados Obtidos e Análises

Acerca da análise dos dados, 80% dos respondentes eram do sexo feminino e 20% eram do sexo masculino, com faixas etárias entre 20 e 30 anos de idade. Os questionários foram respondidos por 12 doze pessoas, sendo 3 (25%) funcionários e 9 (75%) estagiários. Todos são colaboradores do Ambulatório de Clínicas da Saúde e vivenciaram a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas.

Os aspectos de mudança analisados foram: Reclamação de Clientes, Sobrecarga de trabalho, Atendimento com filas de prioridade, Atendimento com ordem de chegada e tipo de atendimento buscado e Permanência dos clientes em pé nas filas.

No Gráfico 1A, pode-se observar que 83,3% (33,3% concordo totalmente e 50% concordo parcialmente) dos respondentes assinalam que havia reclamações frequentes por parte dos clientes antes da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Segundo o Gráfico 1B, 83,4 % (50% discordo parcialmente e 33,4% discordo totalmente) discordam que existem reclamações dos clientes após a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas.



ANTES da implantação do sistema eletrônico :
1A. Havia reclamações frequentes quanto ao atendimento nos guichês por parte dos pacientes

APÓS a implantação do sistema eletrônico :
1B. Existem reclamações frequentes quanto ao atendimento nos guichês por parte dos pacientes

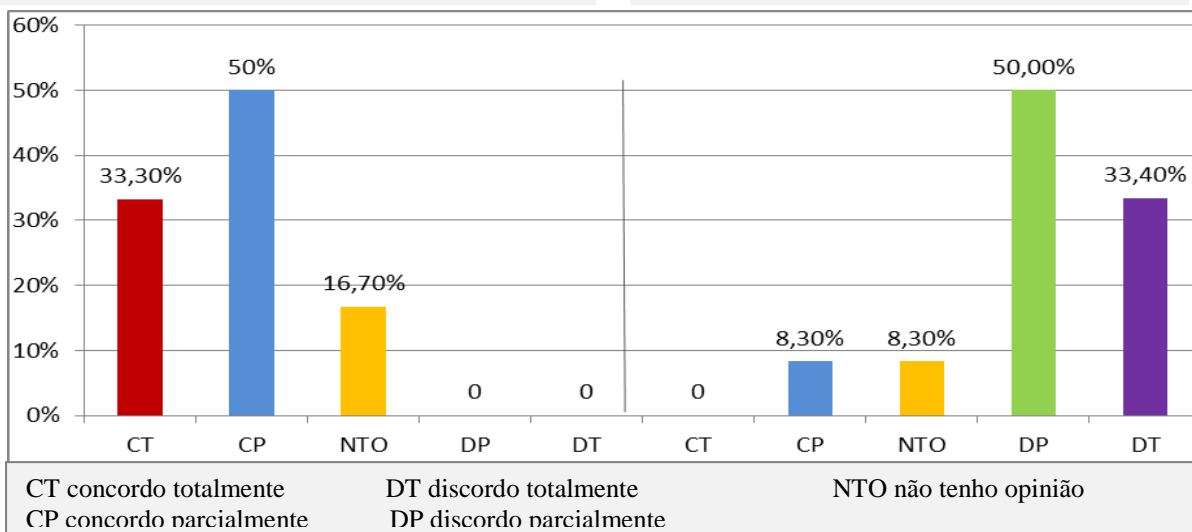


Gráfico1A: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clínicas de Saúde segundo reclamação dos clientes, **antes** da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

Gráfico1B: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clínicas de Saúde segundo reclamação dos clientes, **após** a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

No Gráfico 2 A , pode-se observar que 75% (50 % concordo totalmente e 25% concordo parcialmente), dos respondentes assinalam que havia sobrecarga de trabalho **antes** da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Segundo o Gráfico 2 B, 66,6% % (58,3% discordo parcialmente e 8,3% discordo totalmente) discordam que existe sobrecarga de trabalho **após** a implantação do sistema eletrônico de filas.

ANTES da implantação do sistema eletrônico :
2A. Havia sobrecarga de trabalho para os profissionais do setor de atendimento nos guichês

APÓS a implantação do sistema eletrônico :
2B. Há sobrecarga de trabalho para os profissionais do setor de atendimento nos guichês

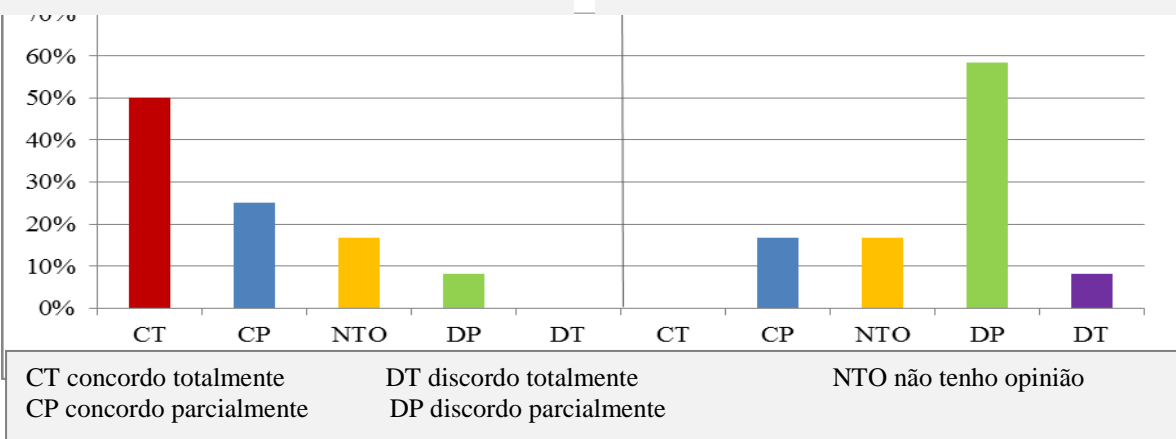


Gráfico2.A: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clínicas de Saúde segundo sobrecarga de trabalho, **antes** da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

Gráfico2.B: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clínicas de Saúde segundo sobrecarga de trabalho, **após** a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.



No Gráfico 3.A , pode-se observar que 58,3 % (33,3% discordo parcialmente e 25% discordo totalmente) dos respondentes discordam que havia atendimento separado com filas de Clientes com Prioridades antes da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Segundo o Gráfico 3.B, 100% (91,7% concordo totalmente e 8,3% concordo parcialmente) dos respondentes assinalam que há atendimento separado com filas de pacientes com Prioridades após a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico.

ANTES da implantação do sistema eletrônico :

3A. Havia atendimento separado para fila de pacientes com prioridades

APÓS a implantação do sistema eletrônico :

3B. Há atendimento separado para fila de pacientes com prioridades

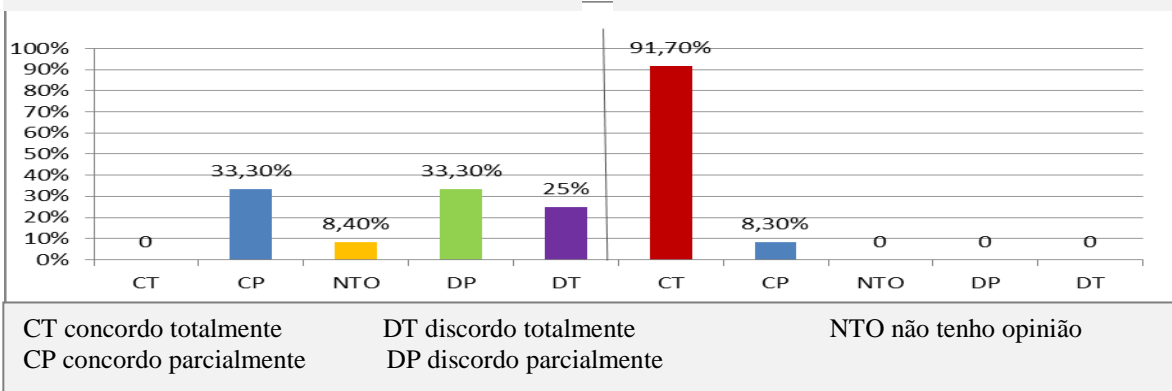


Gráfico 3.A: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clinicas de Saúde segundo atendimento com filas de prioridades, antes da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

Gráfico 3.B: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clinicas de Saúde segundo atendimento com filas de prioridades, após a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

No Gráfico 4.A, pode-se observar que 58,3 % (33,3% discordo parcialmente e 25% discordo totalmente) dos respondentes discordam que havia atendimento com ordem de chegada e tipo do atendimento buscado, antes da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Segundo o Gráfico 4.B , 91,7% (83,4% concordo totalmente e 8,3% concordo parcialmente) dos respondentes assinalam que existe atendimento com ordem de chegada e tipo do atendimento buscado, após a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas

ANTES da implantação do sistema eletrônico :

4A. As filas eram organizadas por ordem de chegada e tipo de atendimento que o paciente buscava.

APÓS a implantação do sistema eletrônico :

4B. As filas são organizadas por ordem de chegada e tipo de atendimento que o paciente busca.

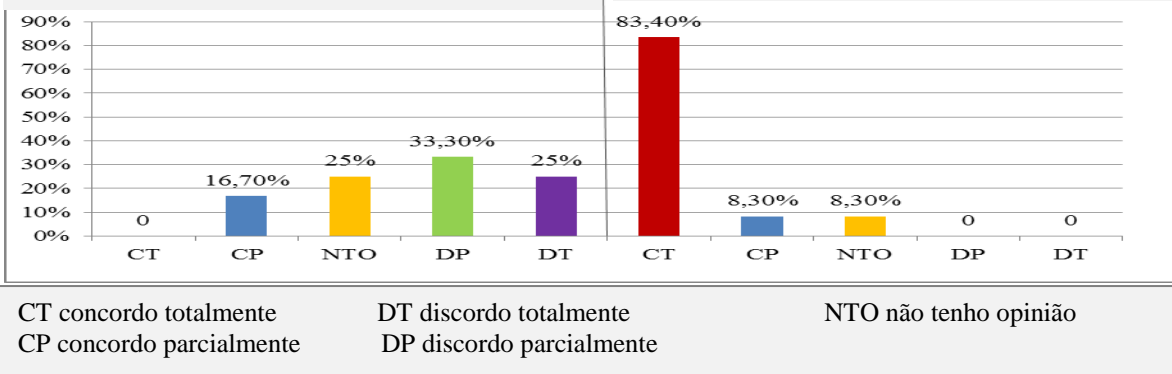


Gráfico 4.A: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clinicas de Saúde segundo atendimento com ordem de chegada e tipo do atendimento buscado, antes da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

Gráfico 4.B: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clinicas de Saúde segundo atendimento com ordem de chegada e tipo do atendimento buscado, após a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.



No Gráfico 5.A , pode-se observar que 91,6 % (60% concordo totalmente e 31,6% concordo parcialmente) dos respondentes assinalam que havia permanência dos clientes em pé nas filas gerando por vezes, tumulto nos guichês antes da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas. Segundo o Gráfico 5.B , 100 % (8,4% discordo parcialmente e 91,6 % discordo totalmente) discordam que os clientes permanecem em pé nas filas gerando por vezes, tumulto nos guichês

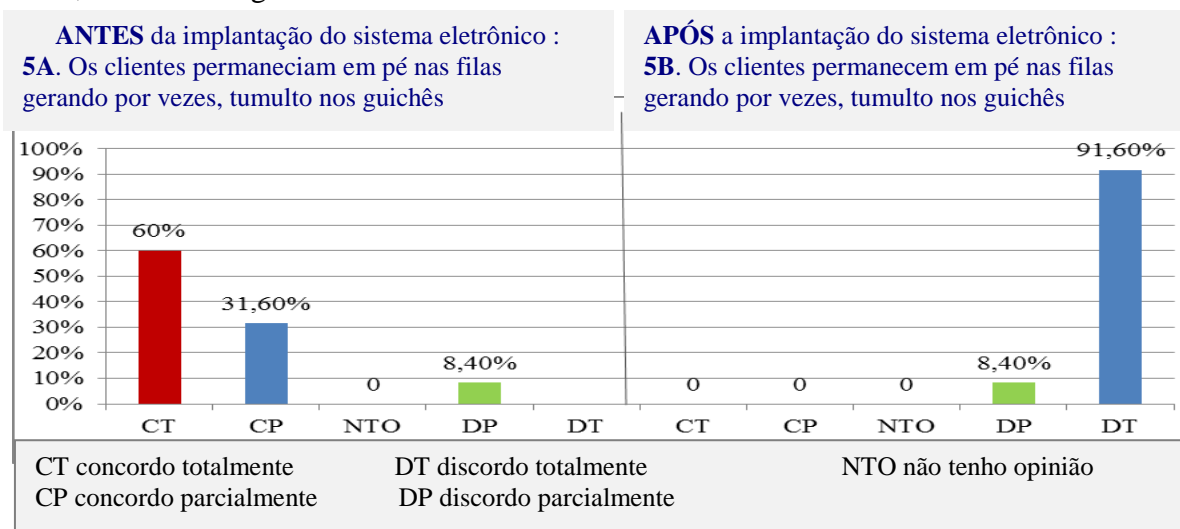


Gráfico 5.A: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clínicas de Saúde segundo permanência dos clientes em pé nas filas gerando por vezes tumulto nos guichês, **antes** da implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

Gráfico 5.B: Percepção dos profissionais atendentes do ambulatório de Clínicas de Saúde segundo permanência dos clientes em pé nas filas gerando por vezes, tumulto nos guichês, **após** a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas, 2017.

Além das questões fechadas, também foi proposta uma questão aberta aos respondentes, onde se procurou identificar, na opinião deles quais eram as maiores dificuldades que o antigo sistema acarretava para o seu trabalho e para o atendimento dos usuários e como o sistema eletrônico contribuiu para sua melhoria. Dentre as respostas obtidas, as que mais se destacaram foram que o antigo sistema causava desorganização e demora nos atendimentos, acúmulo de trabalho, acúmulo de pessoas em pé nas filas, insatisfação dos clientes, stress para os atendentes gerando desmotivação para o trabalho. E o novo sistema proporciona melhora da qualidade de vida no trabalho para os atendentes aumentando a motivação para o trabalho, melhor controle das filas, trabalho mais eficaz, segmentação dos atendimentos, atendimentos para prioridades, diminuição do tempo gasto com atendimento. Apresentaram também uma sugestão: que seja colocada letra diferente da fila comum para a sequência de prioridades, pois as senhas são elaboradas com a mesma sequência de letra e número para todas as filas.

5. Conclusões e Considerações Finais

Através dos dados coletados, é possível identificar que existem pontos positivos avaliados pelos colaboradores do ambulatório; mas é necessário aperfeiçoamento do sistema, conforme a sugestão apresentada nas questões abertas. Os pontos positivos se referem à melhoria na organização dos atendimentos e diminuição na demora dos mesmos, gerando principalmente serviço de maior qualidade para os usuários. Foram considerados também como positivos os pontos que se referem à melhoria da qualidade de vida no trabalho, pois não há atualmente na opinião da maioria sobrecarga de trabalho e as reclamações de clientes diminuiram, o que fez com que aumentasse a motivação e redução do stress. Foi apresentada uma sugestão de que seja colocada letra diferente da fila comum para a sequência de fila de prioridades, para evitar desentendimentos, o que consideramos uma recomendação para os gestores. Dessa forma



concluímos que foi positiva a implantação do sistema de gerenciamento eletrônico de filas segundo a percepção dos colaboradores, pois pudemos levantar mais aspectos positivos do que negativos. Sendo assim, consideramos ter atingido o objetivo proposto por este relato que era o de apresentar a percepção dos funcionários e estagiários das clínicas de saúde, com relação às principais mudanças após a implantação do sistema eletrônico de filas. Verifica-se que este estudo teve algumas limitações, por avaliar apenas a percepção dos colaboradores e em um único ambulatório. Para estudos futuros, sugere-se avaliar a opinião dos usuários e também mensurar quanto se ganha em tempo e em produtividade com esse sistema nesse e em outros ambulatórios.

6. Referências utilizadas

- Biancolino, C. A. Kniess, C. T. Maccari, E. & Rabechini Jr., R. (2012). Protocolo para elaboração de relatos de Produção Técnica. Revista de Gestão e Projetos - GeP, São 3(2), 294-307.
- Barbosa et al., (2014). TIC no setor de Saúde: disponibilidade e uso das tecnologias de informação e comunicação em estabelecimentos de saúde brasileiros. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial6.pdf> Acesso em: 15 jun 2017
- Corrêa, Henrique L., & Corrêa, Carlos A. (2013). Administração de Produção e de Operações: Manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. São Paulo: Atlas S.A.
- Ferraz, R. R. Nogueira, Barnabé A. Sena & Fornari, J. Victor. (2016). Redação Científica, Princípios de Estatística e bases de Epidemiologia para Simples Mortais. São Paulo: Deviant.
- Fitzsimmons, James A., Fitzsimmons, Mona J. (2014). Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação. 7ªed. Porto Alegre: AMGH
- Freire, Matheus G. (2013). Qualidade de vida no Trabalho. Disponível em : <<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/3959/1/20949012.pdf>> Acesso em : 04 jun.2017
- Gerhardt, Tatiana E., Silveira, Denise T. (2009). Métodos de Pesquisa – UFRGS. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 17 jun 2017
- Guedes, Debora B., Araujo, Anna C. (2013). Gestão de filas: um estudo de caso em torno da qualidade dos serviços numa agência bancária da região metropolitana do Recife. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_tn_sto_177_014_22639.pdf> Acesso em : 04 jun 2017.
- Longaray et al., (2016). Análise da disciplina de filas no atendimento ao cidadão em agências da previdência social: um estudo de caso - Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – RGSS , 5 (1), 105-119
- Martins, Gilberto A., Theóphilo, Carlos R., (2016). Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas. 3ªed. São Paulo: Atlas S.A.
- Perondi, Maria Beatriz M., Sakano, Tânia M.S., Schvartsman, Cláudio (2008). Utilização de um sistema informatizado de atendimento em pronto-socorro pediátrico com sistema de escore clínico de triagem. Disponível em: <<http://apps.einstein.br/revista/arquivos/PDF/691-Einstein%20v6n1%20port%20p31-6.pdf>> Acesso em: 17jun 2017
- Reis et al., (2015). Tecnologias de Informação em Saúde: Desafios e perspectivas a partir da avaliação dos usuários da rede pública de Blumenau (SC). - Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – RGSS , 4 (1) , 71-82
- Schons, Claudio H., Rados, Gregório V., (2009) . A importância da gestão de filas na prestação de serviços: um estudo na BU/UFSC. Campinas, 6(2)116-135
- Vignoli et al., (2015). Intervenção do atendimento na recepção central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre- Clin Biomed Res 2015; 35 (Supl.) 315, Disponível em : <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/141845/000987687.pdf?sequence=1>> acesso em : 17 jun 2017