



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

CONFORME SOLICITAÇÃO DO AUTOR, ESTE TRABALHO
POSSUI CONFIDENCIALIDADE
ATÉ 23/10/2028

*ACCORDING TO AUTHOR'S REQUEST, THIS WORK HAS
CONFIDENTIALITY UNTIL 10/23/2028*

Para informações, contate-nos através do e-mail biblioteca.central@pucrs.br

For information, contact us: biblioteca.central@pucrs.br

PORTO ALEGRE, BRASIL
2023

PUCRS

ESCOLA DE NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS

JONATAS PETTER BARTH

**INTERAÇÃO DO USUÁRIO NO RELACIONAMENTO B2B: UMA ANÁLISE DA JORNADA
DO CLIENTE DE PLANO DE SAÚDE**

Porto Alegre
2023

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE NEGÓCIOS
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS

JONATAS PETTER BARTH

**INTERAÇÃO DO USUÁRIO NO RELACIONAMENTO B2B: UMA ANÁLISE DA
JORNADA DO CLIENTE DE PLANO DE SAÚDE**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Clécio Falcão Araújo

Porto Alegre
2023

Ficha Catalográfica

B284i Barth, Jonatas Petter

Interação do usuário no relacionamento B2B : uma análise da jornada do cliente de plano de saúde / Jonatas Petter Barth. – 2023.

44 f.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, PUCRS.

Orientador: Prof. Dr. Clécio Falcão Araújo.

1. Jornada do Cliente. 2. Plano de Saúde. 3. Relacionamento B2B. I. Araújo, Clécio Falcão. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da PUCRS
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Bibliotecária responsável: Clarissa Jesinska Selbach CRB-10/2051

Jonatas Barth

INTERAÇÃO DO USUÁRIO NO RELACIONAMENTO B2B: UMA ANÁLISE DA JORNADA DO CLIENTE DE PLANO DE SAÚDE

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovado em 31 de julho de 2023, pela Banca Examinadora.

BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. Clécio Faleão Araújo
Orientador e Presidente da sessão



Profa. Dra. Stefânia Ordovás de Almeida



Prof. Dr. Gabriel Milan



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Av. Ipiranga, 6681 – Prédio 1 – Térreo
Porto Alegre – RS – Brasil
Fone: (51) 3320-3513
E-mail: propesq@pucrs.br
Site: www.pucrs.br