

Avaliação Da Qualidade Dos Serviços De Saúde Em Clínicas Universitárias: Construção De Conhecimento Com Base Na Literatura Internacional

Augusto César Dos Santos

Mestrando Do Programa De Pós-Graduação Em Administração Da Universidade Do Sul De Santa Catarina

Ademar Dutra

*Doutor Em Engenharia De Produção Pela Universidade Federal De Santa Catarina
Professor Do Programa De Pós-Graduação Em Administração Da Universidade Do Sul De Santa Catarina*

Clarissa Carneiro Mussi

*Doutora Em Administração Pela Universidade De São Paulo
Professora Do Programa De Pós-Graduação Em Administração Da Universidade Do Sul De Santa Catarina*

Gabriel Oscar Cremona Parma

*Doutor Em Gestão Territorial Pela Universidade Federal De Santa Catarina
Professor Do Programa De Pós-Graduação Em Administração Da Universidade Do Sul De Santa Catarina*

Resumo:

O objetivo deste artigo foi destacar as características das publicações internacionais relacionadas aos processos de avaliação de desempenho e avaliação da qualidade nos serviços de saúde, com um foco específico nas clínicas universitárias, por meio de uma análise da literatura internacional.

Método utilizado: *foi o Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C), que segue uma abordagem construtivista. A pesquisa permitiu a seleção de um portfólio bibliográfico representativo, uma análise bibliométrica e a identificação de lacunas de conhecimento para direcionar futuras pesquisas.*

Os resultados *incluem a constituição de um Portfólio Bibliográfico (PB) com 29 artigos relevantes, incluindo a autora Anderson-Fletcher como referência em Gestão da Qualidade de Serviço e Gestão da Qualidade em Saúde, e a identificação do artigo "Measuring service quality in a university clinic" como o mais citado no PB. Além disso, foram identificados periódicos de destaque, como o "International Journal of Health Care Quality Assurance", bem como a predominância das palavras-chave "patient satisfaction", indicando um enfoque consistente nos estudos sobre satisfação do paciente e sua relação com a qualidade dos serviços de saúde.*

Conclusão: *Por fim, esta pesquisa, recomenda estudos comparativos entre instituições de saúde acadêmicas e não acadêmicas para oferecer insights sobre práticas de gestão da qualidade. Este estudo proporciona uma base sólida para pesquisas futuras visando aprofundar a compreensão da colaboração acadêmica e da gestão da qualidade em serviços de saúde, especialmente em clínicas universitárias.*

Palavras-chave: *Avaliação de desempenho. Avaliação da qualidade. Serviços de saúde. Clínica universitária. Proknow-C.*

Date of Submission: 06-11-2024

Date of Acceptance: 16-11-2024

Introdução

A avaliação de desempenho tornou-se um componente essencial no aprimoramento contínuo dos serviços de saúde, destacando a necessidade de ambientes práticos e inovadores, como as clínicas universitárias, para a formação de profissionais qualificados (Abilio Martins, Rolin Ensslin, & Dutra, 2018; Anderson, 1995; Bakar, Seval, Akgün, & Al Assaf, 2008). Ao conectar esses elementos, exploramos a interseção entre a avaliação de desempenho, a qualidade dos serviços de saúde e o papel vital desempenhado pelas clínicas universitárias. Estas, além de serem espaços de aprendizado prático, emergem como catalisadores para a excelência profissional e aprimoramento contínuo, contribuindo não apenas para o desenvolvimento acadêmico, mas também para a eficácia e eficiência dos serviços de saúde prestados à comunidade (Garman, Garcia, & Hargreaves, 2004).

As clínicas universitárias têm a função de permitir que os estudantes pratiquem sua futura profissão e oferece à universidade a oportunidade de cumprir seu papel social quando presta serviços à comunidade (Zilli, dos Santos, Yamaguchi, & Borges, 2017). São espaços onde estudantes de cursos na área da saúde, como

psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, entre outros, têm a oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula. Nesse ambiente, os estudantes realizam atendimentos supervisionados por profissionais experientes, oferecendo serviços de saúde de qualidade para a comunidade, ao mesmo tempo em que aprimoram suas habilidades clínicas e desenvolvem uma visão mais ampla e humanizada da profissão.

O contato com a prática profissional pode auxiliar o estudante no desenvolvimento de diversas habilidades, tais como: manejo clínico, habilidades sociais, avaliações de risco (urgência e emergência) entre outros (Castro & Silva, 2008). Durante sua trajetória acadêmica e profissional, os estudantes são supervisionados de perto por profissionais qualificados, garantindo que os serviços prestados atendam aos padrões éticos e técnicos da profissão. Além disso, é importante que a clínica universitária tenha uma estrutura adequada e equipamentos modernos para oferecer um atendimento de qualidade para a comunidade.

As universidades enfrentam diariamente desafios que ultrapassam os limites do ambiente educacional. Em muitos casos, os serviços oferecidos nas clínicas universitárias estão vinculados à rede de atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS) e, por conseguinte, são prestados de forma gratuita, o que confere complexidade ao processo de avaliação (Coelho et al, 2020). De um lado, está a gestão do atendimento pela universidade, estruturada para suprir demandas específicas e comprometendo um conjunto definido de recursos (sejam eles físicos, estruturais ou intangíveis). Por outro lado, existe a rede integrada de atendimento do SUS, que direciona seus pacientes visando assegurar o acesso a serviços de saúde pública de qualidade (Coelho et al 2020).

No que tange a avaliação do desempenho dentro das clínicas universitárias, a segurança, bem-estar e a satisfação dos pacientes devem ser prioridades, e a clínica universitária deve estar em conformidade com todas as normas e regulamentações da área da saúde (Castro & Silva, 2008). A qualidade do atendimento em clínicas universitárias é um tema de grande relevância, uma vez que as instituições de ensino desempenham papel fundamental na formação de profissionais de saúde e na prestação de serviços de assistência médica à população (Costa et al., 2021). No entanto, a mensuração dessa qualidade pode ser um desafio, uma vez que as avaliações são abrangentes, sem instrumentos definidos para tal função, ao passo que precisam ser precisas a fim de garantir a eficácia dos serviços prestados (Anderson, 1995).

Dado o contexto apresentado, a questão de pesquisa que norteará este estudo é: *quais são as principais características das publicações internacionais acerca da avaliação da gestão da qualidade dos serviços de saúde providos por clínicas universitárias?*

O presente estudo almejou, ampliar o escopo de conhecimento ao realizar uma revisão bibliográfica abrangente. A pesquisa foi conduzida em bases de dados especializadas, visando a seleção de um portfólio bibliográfico que não apenas seja representativo, mas também atenda às percepções destacadas por pesquisadores renomados na área. A partir de uma abordagem construtivista será aplicado com instrumento de intervenção o Knowledge Development Process – Construtivist - ProKnow-C, elaborado pela LabMCDA-C da UFSC (Ensslin, Ensslin e Pinto, 2013; Ensslin, et al., 2015; Arruda, Dutra e Mussi, 2022; Ensslin, Dutra, Ensslin, Chaves, 2022; Carioni & Dutra, 2024).

A justificativa para a realização deste estudo fundamenta-se na observância aos critérios de viabilidade, importância e originalidade estabelecidos por Castro (2006). No âmbito da avaliação de desempenho em clínicas escolas/universitárias, destaca-se a relevância intrínseca da qualidade do atendimento nos serviços de saúde universitários. Contudo, diante da complexidade desse fenômeno, manifestado de maneiras diversas em contextos variados, surge a necessidade premente de desenvolver pesquisas que abordem essa temática de forma abrangente (Hasen & Negeso, 2021; Shahnazi, Araban, Karimy, Basiri, Ghazvini & Stein, 2021).

A estrutura deste estudo abrange as seguintes seções: 1 - Introdução, seguida pela apresentação do Referencial Teórico na Seção 2, detalhamento dos Procedimentos Metodológicos na Seção 3, apresentação dos Resultados na Seção 4 e, por fim, as Considerações Finais na Seção 5, encerrando com as Referências Bibliográficas.

Referencial Teórico

Ao fornecer uma análise objetiva e estruturada, a avaliação de desempenho não apenas mensura resultados organizacionais, de áreas, de projetos ou processos, mas também contribui para o desenvolvimento profissional, aprimoramento de habilidades e alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa (Coelho et al, 2021; Shahnazi et al, 2021). Essa prática não só fomenta um ambiente de trabalho mais transparente e justo, mas também promove o crescimento contínuo dos colaboradores, sendo, portanto, essencial para o sucesso e eficácia da gestão de recursos humanos (Simbar, Ghafari, Zahrani & Majd, 2009).

A avaliação de desempenho, direcionada aos serviços, emerge como uma prática essencial para assegurar a qualidade e eficiência na oferta de serviços. Essa prática abarca a análise e mensuração do desempenho individual, bem como a análise dos processos e sistemas relacionados à entrega de serviços (Pereira, 2014; Pontes, 1999). Por meio dessa avaliação, torna-se possível identificar áreas passíveis de aprimoramento, garantindo a satisfação das expectativas do cliente e a melhoria contínua da experiência do usuário (Bakar et al. 2008).

Conforme Bakar et al. (2008), as expectativas desempenham um papel fundamental nas avaliações dos pacientes sobre os cuidados hospitalares, conforme demonstrado em seu estudo realizado em uma rede de hospitais universitários na Turquia. O questionário, preenchido por 472 pacientes (86,0% do total), revelou pontuações acima da média para um hospital comum, mas aquém do esperado para um hospital de alta qualidade. A maior disparidade entre a pontuação de serviço percebida e a pontuação esperada foi observada no Centro de Aplicação e Pesquisa de Alanya, na Turquia. A idade média dos pacientes nesse centro foi inferior à de outros locais. Apesar da expectativa de que pacientes mais escolarizados atribuísem pontuações de serviço mais baixas, não foi encontrada uma relação estatística significativa. Essa discrepância pode sugerir uma falta de compreensão da diferença entre hospitais comuns e excelentes

Assim a avaliação de desempenho direcionada aos serviços possibilita o monitoramento do cumprimento de metas e objetivos, garantindo o alinhamento com as expectativas e padrões de qualidade estabelecidos pela organização (Pereira, 2014). A avaliação da qualidade do atendimento emerge como um componente fundamental na avaliação curricular do estudante. Ao considerar essa afirmativa, subentende-se que o paciente, por meio de sua avaliação da qualidade, tem a capacidade de analisar o atendimento recebido e discernir se este atendeu às suas expectativas (Bordin, Fadel, Moimaz, Garbin & Saliba, 2017).

De acordo com Pereira (2014), sem uma avaliação constante da performance e do desempenho, torna-se difícil identificar e melhorar os pontos negativos. Um dos aspectos-chave da avaliação de desempenho é a medição da qualidade, o cumprimento de prazos, o volume de produção e os custos. A prática da administração pela qualidade total e programas de excelência gerencial, aliada à avaliação de resultados por meio de indicadores de desempenho, busca alcançar novos padrões de flexibilidade, qualidade, produtividade e satisfação do cliente (Pereira, 2014).

A avaliação do resultado é fundamental para medir a qualidade de um serviço, sendo em alguns casos, mais relevante do que a análise da estrutura ou do processo. De acordo com Neves (2010), para avaliar a qualidade de um serviço de saúde, é preciso investir em pesquisas de satisfação dos pacientes (Chahal, & Mehta, 2013; Zarei, 2015; Surur et al, 2015; Locke, & McCollum, 2001; Howard et al, 2001 e Materla, Cudney, & Hopen, 2019). Ao avaliar os serviços, é possível fornecer feedback sobre possíveis erros na execução do atendimento, propor melhorias nos procedimentos administrativos, destacar limitações e evidenciar a qualidade e eficiência sobre o que foi avaliado (Bordin et al., 2017; Garman et al. 2004).

Em suas pesquisas, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) destacam que, a qualidade do serviço incorpora uma série de dimensões, como confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, garantia e empatia. Constantemente o termo satisfação é cunhado como sinônimo à qualidade. Os autores fazem distinção entre os termos, onde a satisfação refere-se à resposta imediata ao serviço recebido, ou seja, é praticamente de ordem psicológica e carregada de subjetividade, considerada temporária, enquanto a qualidade do serviço é influenciada diretamente pelas expectativas e percepções dos clientes. Quando os serviços atendem às expectativas, a qualidade é considerada satisfatória (Parasuraman et al., 1985). De acordo com Anderson (1995) e Canel e Anderson-Fletcher (2001), a avaliação da qualidade do serviço pelos clientes é determinada pela comparação entre as percepções do serviço recebido e as expectativas prévias. A lacuna de serviço, que é a diferença entre essas expectativas e percepções, é o foco das pesquisas que envolvem a qualidade de serviço (Parasuraman et al., 1985; Grönroos, 1984; Lewis & Mitchell, 1990).

No âmbito da saúde, particularmente na avaliação do serviço prestado, há estudos que se propõem a avaliar tanto o serviço quanto os fatores influentes na satisfação dos pacientes, como os conduzidos por Junior, Araújo, Nava e Dias (2014), Gabe et al. (2018), Castro e Silva (2008), Simbar et al. (2009), Costa et al. (2021), Grönroos (1984), Lewis e Mitchell (1990). Cabe ressaltar que alguns estudos indicam a necessidade de utilizar questionários e instrumentos de avaliação adequados ao contexto, objetivos e critérios específicos de cada clínica universitária, conforme destacado por Canel e Anderson Fletcher (2001) e Hasen e Negeso (2021). Com base nos resultados iniciais, é possível inferir que a qualidade do atendimento nas clínicas universitárias representa um elemento crucial no progresso tanto dos alunos quanto dos professores e profissionais envolvidos. Além de proporcionar aos estudantes a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos, as clínicas universitárias têm como meta oferecer serviços de saúde de alta qualidade à comunidade.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Cronin e Taylor (1992) a avaliação subjetiva da excelência de um produto ou serviço, baseada em experiências, expectativas e percepções dos consumidores, é conhecida como qualidade percebida. Ela é influenciada por diversos fatores, como a reputação da marca, a satisfação com a compra, a confiabilidade do produto, o atendimento ao cliente, entre outros. A qualidade percebida é crucial na tomada de decisão dos consumidores e na fidelização à marca, tornando-se um aspecto fundamental para o sucesso de qualquer negócio (Cronin & Taylor, 1992). Dessa forma, é importante que o atendimento seja realizado de forma ética, técnica e humanizada, garantindo o bem-estar dos pacientes e a segurança dos procedimentos (Philip & Stewart, 1999). Além de ser crucial para o sucesso do empreendimento, a qualidade também é um fator importante para a formação dos alunos, que terão uma visão mais ampla e crítica da profissão, contribuindo para o seu desenvolvimento profissional e pessoal.

Uma ampla gama de estudos adota questionários e instrumentos para a avaliação da qualidade do atendimento. Entre eles, destaca-se o SERVQUAL, empregado em pesquisas conduzidas por Anderson (1995), Bakar et al. (2008) e outras; o SERVUSE, uma adaptação do SERVQUAL, utilizado por Strawderman e Koubek (2006); o Questionário de Satisfação do Cliente – CSQ, aplicado por Greenfield (1983); e o Instrumento de Satisfação do Consumidor de Kentucky (KY-CSI), desenvolvido por Howard et al. (2001).

No que tange a utilização dos instrumentos e questionários para avaliação da qualidade dos serviços, de Sá, Neves e Mendes (2018), desenvolveram estudo que teve como objetivo, estudar as propriedades psicométricas de um questionário de satisfação relativamente à consulta de medicina dentária. Durante o andamento do estudo, as autoras aplicaram o questionário utilizado por Frade (2014). O questionário utilizado pelas autoras, era composto de 36 itens com respostas fechadas, usando uma escala do tipo Likert, com cinco opções (“discordo bastante”, “discordo”, “não concordo, nem discordo”, “concordo” e “concordo bastante”).

Ainda, de acordo com de Sá et al. (2018), após o processo de validação do instrumento, foram retirados 10 itens por terem uma carga fatorial baixa. O questionário final apresentou 26 itens e 3 componentes principais: Satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante – 14 itens; Satisfação com o atendimento da recepção, horários e sala de espera – 7 itens e Satisfação com a marcação e acesso das consultas – 5 itens (de Sá et al., 2018).

Outros estudos utilizaram amostras de pacientes de clínicas odontológicas D’Avila et al. (2010), do Nascimento, Silva, Brito e Barreira (2020), Castellari (2021) e Neves (2010), é importante destacar que cada estudo utilizou um instrumento ou questionário diferente, durante esta pesquisa, não identificamos estudos que utilizassem os mesmos instrumentos para a coleta de dados, foi possível identificar uma sequência de adaptações, onde, o instrumento ou questionário foi criado ou adaptado para cada universo da pesquisa.

Os estudos propostos por Chahal e Mehta (2013), Surur et al. (2015), Locke e McCollum (2001) revelaram que a satisfação do paciente/cliente é um construto multidimensional composto por diversas dimensões, onde é possível destacar a manutenção física, cuidados médicos, cuidados de enfermagem e instalações internas (Chahal & Mehta, 2013). Já as pesquisas de Anderson (1995), Bakar et al. (2008) tiveram como objetivo, documentar um estudo no qual a escala SERVQUAL, que foi utilizada para avaliar serviços hospitalares, realizando uma avaliação preliminar das atitudes dos pacientes em relação aos aspectos importantes das dimensões do serviço.

Os pesquisadores Howard et al. (2001), desenvolveram instrumento de Satisfação do Consumidor de Kentucky (KY-CSI) e um estudo retrospectivo e transversal projetado para medir a satisfação do consumidor com os serviços em um hospital psiquiátrico regional. O estudo revelou que os participantes demonstraram maior satisfação com as oportunidades de interação com outros pacientes, porém, menor satisfação com a falta de envolvimento das pessoas com quem viviam no planejamento da alta hospitalar. Os resultados desse estudo forneceram diretrizes para melhorar a qualidade do atendimento e sugeriram a realização de estudos adicionais em outros hospitais (Howard et al., 2001).

A avaliação constante do desempenho é apontada como fundamental para identificar pontos negativos e alcançar padrões de qualidade, produtividade e satisfação. Além de destacar a importância da ética, técnica e humanização no atendimento, contribuindo para o sucesso do empreendimento e o desenvolvimento dos alunos.

Metodologia Da Pesquisa

Esta seção abordará os seguintes temas: 1 - enquadramento metodológico; 2 - instrumento utilizado para a coleta dos dados (Knowledge Development Process – Constructivist - ProKnow-C); 3 - procedimentos adotados para a seleção do portfólio bibliográfico (PB); e 4 - metodologia empregada nos procedimentos para a análise bibliométrica, juntamente com os resultados obtidos, conforme descrito por Ensslin, Mussi, Chaves e Demetrio (2015) e Rambo, Dutra, Ensslin e Feliu (2021), Arruda, Dutra e Mussi (2022), Ensslin et al., (2022) e Carioni & Dutra (2024).

Enquadramento Metodológico

O objetivo desta pesquisa foi apresentar, por meio de uma análise da literatura internacional, as características das publicações voltadas para a avaliação da gestão da qualidade nos serviços de saúde oferecidos por clínicas universitárias. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, de natureza mista, envolvendo abordagens qualitativas e quantitativas (Sampieri, Collado & Lucio, 2013).

A pesquisa exploratória proporcionou uma compreensão mais aprofundada do problema, tornando-o mais claro e familiarizando o pesquisador com o assunto. Neste contexto, a revisão bibliográfica é empregada como parte da pesquisa exploratória, facilitando o processo de planejamento e execução devido à sua flexibilidade, conforme destacado por Rauhen (2015). Quanto aos objetivos gerais, a pesquisa é descritiva, seguindo a abordagem indicada por Gil (2002), o que implica observar, descrever e analisar variáveis para identificar suas relações.

A problemática da pesquisa adotou abordagem quali-quantitativa (Sampieri et al. 2013). A abordagem qualitativa é adotada para compreender, interpretar e selecionar as bases de dados que compuseram o portfólio bibliográfico, além das etapas de filtros dos artigos brutos. Por outro lado, a abordagem quantitativa é empregada no levantamento, contagem e tabulação das ocorrências por meio da análise bibliométrica e variáveis analisadas (Richardson, 1999). Portanto, a pesquisa combina uma compreensão detalhada e interpretação dos dados com a análise quantitativa das ocorrências, utilizando métodos bibliométricos para quantificar e analisar a produção científica sobre o tema (Sampieri et al. 2013; Richardson, 1999). Para atingir esse objetivo, foi aplicado o instrumento de intervenção Knowledge Development Process – Constructivist - ProKnow-C.

ProKnow-C e a Construção do Portfólio Bibliográfico Final

ProKnow-C, desenvolvido pelo Laboratório de Pesquisa em Avaliação de Desempenho Multicritério de Apoio à Decisão – LabMCDA da UFSC, constitui uma ferramenta de pesquisa aplicável em diversas áreas do conhecimento, incluindo administração, engenharia e saúde. Sua principal contribuição reside na condução de revisões sistemáticas da literatura, permitindo que os pesquisadores identifiquem e selecionem artigos relevantes para um tema específico (Tasca, Ensslin, & Ensslin, 2013; Martins, Ensslin, & Dutra, 2018; Ensslin, Ensslin, & Pinto, 2013; Arruda, Dutra e Mussi, 2022; Ensslin, et al. 2022; Carioni & Dutra, 2024).

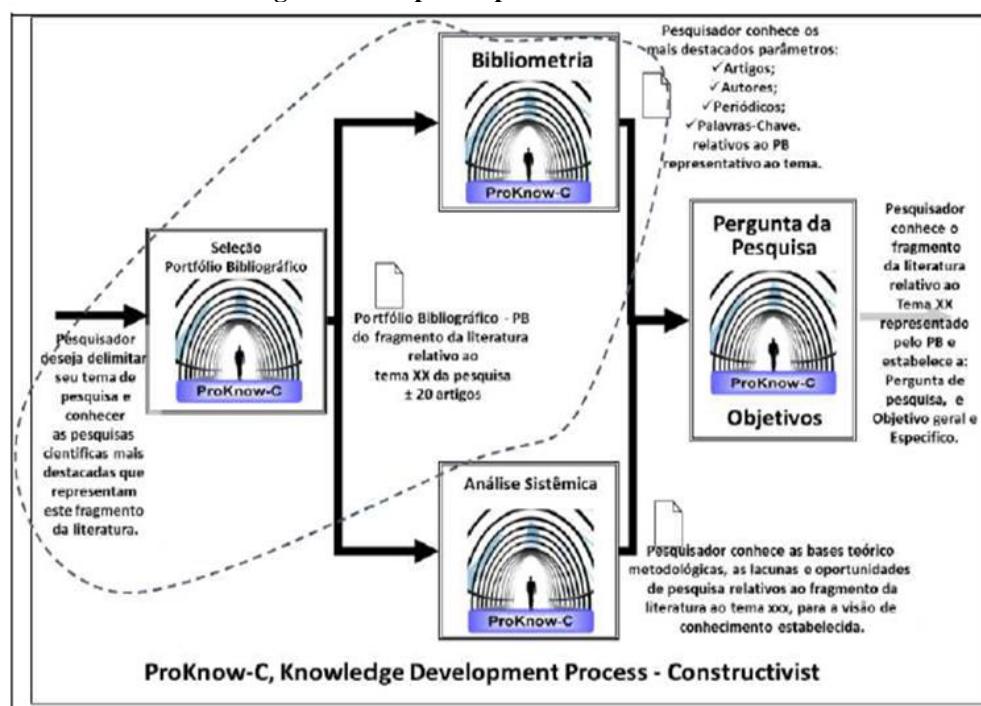
Ao empregar o ProKnow-C, os pesquisadores têm a capacidade de realizar buscas em bases de dados científicas, como Scopus e Web of Science, e aplicar critérios de inclusão e exclusão para identificar os artigos mais pertinentes à sua pesquisa. Adicionalmente, a ferramenta oferece recursos para analisar e classificar os artigos selecionados, simplificando a organização e síntese das informações encontradas (Ensslin, et al. 2018; Ensslin et al. 2013; Rambo, Dutra, Ensslin, & Feliu, 2021; Carioni & Dutra, 2024).

Para iniciar a revisão de literatura e a construção do Portfólio Bibliográfico sobre a temática em questão, tornou-se necessário estabelecer um processo estruturado capaz de extrair um recorte representativo sobre o tema pesquisado, considerando os interesses do pesquisador (Ensslin, et al. 2018; Ensslin, et al. 2022; Carioni & Dutra, 2024).

O ProKnow-C, enquanto método estruturado, auxilia os pesquisadores na compreensão e definição das fronteiras do conhecimento em seu campo de estudo. Possibilita a reflexão sobre o que já foi publicado, auxiliando o pesquisador na identificação de lacunas e auxiliando na sugestão de futuras pesquisas. Além disso, fornece subsídios para justificar a importância, originalidade e inovação do estudo (Ensslin, et al. 2018; Ensslin et al. 2013; Rambo et al., 2021).

No desenvolvimento deste trabalho, empregamos o instrumento ProKnow-C, estruturado em quatro etapas: 1 – seleção do Portfólio Bibliográfico; 2 – bibliometria; 3 – análise sistêmica; e 4 - formulação de perguntas e objetivos de pesquisa (Ensslin, et al. 2018).

Figura 1 – Etapas do processo ProKnow-C



Fonte: Tasca, Ensslin, e Ensslin, 2013.

A figura 1 apresenta todas as etapas do instrumento de pesquisa ProKnow-C, para esta pesquisa foram aplicadas apenas as etapas(i) Seleção do Portfólio Bibliográfico e, (ii) Bibliometria; o caminho percorrido para construção do PB final será descrito abaixo.

Procedimentos para-Coleta dos Dados

A primeira etapa do ProKnow-C consiste na formação de um portfólio bibliográfico – PB, que engloba um conjunto de publicações com reconhecimento científico, alinhados ao tema e selecionados pelo pesquisador (Ensslin, et al. 2018; Ensslin et al. 2013). O primeiro passo foi definir os eixos de pesquisa, as palavras-chave, as combinações utilizadas na busca e as bases de dados.

Os eixos de pesquisa formam as áreas de conhecimento que desejamos pesquisar, cada eixo permite uma combinação de palavras-chaves que direciona o pesquisador para a obtenção de publicações com relevância e a construção do conhecimento, com base nos resultados apresentados na busca (Ensslin et al. 2015; Ensslin, et al. 2018; Ensslin, et al. 2022; Carioni & Dutra, 2024).

Os eixos escolhidos para essa pesquisa foram: Eixo 1 – Avaliação de desempenho; Eixo 2 – Serviços de saúde e Eixo 3 – Universidades. Na sequência, identificamos as palavras-chave de cada eixo. Eixo 1- Avaliação de desempenho – palavras-chave: “evaluation”, “measurement”, “indicat*”, “assess”, “assessment” e “appraisal”; Eixo 2- Serviços de saúde – palavras-chave: “health services” e “health services management” e Eixo 3 – Universidades – palavras-chave: “higher education”, “universit*”, “undergraduate” e “college”. O próximo passo foi construir a expressão booleana, os comandos de busca e os filtros limitadores.

Para essa pesquisa, foram escolhidas as bases de dados “*Scopus e Web of Science – ISI*”. A expressão booleana e o comando de busca utilizado para pesquisar nas bases de dados foram: (“Evaluation” or “Measurement” or “Indicat*” or “Assessment” or “appraisal”) and (“Health services” or “health services management”) and (“Higher Education” or “Universit*” or “Undergraduate” or “College”).

A pesquisa nas bases de dados *Scopus e Web of Science* foram realizadas no período de 21/09 a 29/09/2023, utilizando o comando de busca apresentado anteriormente. Na seleção das publicações, indicamos que a busca deveria ser realizada nos títulos, palavras-chave e resumo dos artigos científicos. Na sequência, foram aplicados os filtros limitadores: 1- artigos publicados em periódicos científicos; 2- artigos publicados sem limitação temporal; 3- artigos publicados na língua inglesa; 4- buscas apenas nas áreas de Ciências Sociais, Ciências Sociais, Negócios, Gestão e Contabilidade, Multidisciplinar, Ciências da Decisão. Após executados os comandos, obtivemos os seguintes resultados: Scopus: 3.131 artigos e Web of Science: 1.954 artigos, compondo 5.085 artigos no portfólio bruto.

O passo seguinte foi a importação do portfólio bruto para ferramenta *EndNote* que é um software de gerenciamento de referências bibliográficas, a ferramenta foi utilizada com intuito de organizar as referências do portfólio bruto e remover os artigos duplicados. Nesta etapa, com base no título, foram eliminados **209 artigos**, restando **4.876 artigos**. Na sequência, foi realizada a conferência manual dos títulos, eliminando outros **82 artigos** duplicados, restando **4.794 artigos**, ainda no processo manual, foram descartados **14 artigos** que estavam sem o nome do autor e periódico/revista, restando **4.780 artigos** para o passo seguinte.

Após a formação do PB bruto, foi realizada a testagem da aderência das palavras-chave, selecionando aleatoriamente 3 artigos para análise dos títulos, palavras-chave e resumos. O objetivo era identificar se havia a necessidade de ajustar os eixos ou comandos de busca, o que não foi necessário. Durante o processo de filtragem, procedemos à análise dos títulos dos **4.780 artigos** com o intuito de identificar títulos alinhados aos que pretendíamos pesquisar. Nesse procedimento **4.678 artigos** foram descartados por não apresentarem proximidade com o tema em questão e os eixos da pesquisa, restando **102 artigos** que compuseram o **PB bruto**. Durante esse processo, constatou-se que as palavras-chave encontradas estavam alinhadas com a temática da pesquisa. Com isso, conclui-se a primeira etapa do ProKnow-C.

Com os **102 artigos** do PB bruto, foi confeccionada uma planilha no Microsoft Excel, com objetivo de identificar o reconhecimento científico, através do mapeamento do número total de citações; o mapeamento foi realizado pelo *Google Scholar*. Como forma de identificarmos o melhor reconhecimento científico, ou seja, a linha de corte, a representatividade no PB bruto foi fixada em 92,6%, dos **102 artigos** do PB bruto. Assim, foram eliminados **45 artigos**, restando **57 artigos**, agora denominados como “Repositório – K”. Os **45 artigos** eliminados formam o “Repositório – P”, que foram utilizados na próxima etapa de filtragem.

Após a formação do Repositório K, procedemos à leitura dos títulos e resumos dos **57 artigos**, selecionando aqueles alinhados ao tema e com maior potencial de contribuição para a pesquisa. Nesse processo, **19 artigos** foram descartados, resultando em 38 artigos alinhados ao tema utilizando o filtro “título e resumo”. Em seguida, o Repositório K foi renomeado para Repositório A, composto por 38 artigos.

A próxima etapa envolveu a criação e aplicação de filtros de repescagem. O primeiro filtro consistiu na repescagem através do Banco de Autores, e o segundo filtro foi baseado no ano de publicação dos artigos (incluindo apenas os artigos publicados em 2021, 2022 e 2023). Para aplicar o primeiro filtro, foi criado um Banco de Autores (BA) para o Repositório A e outro para o Repositório P. Dos 38 artigos do Repositório A, identificamos

190 autores, formando o Banco de Autores BA-A. Já dos 45 artigos do Repositório P, foram identificados 61 autores. Nessa etapa, não encontramos autores que estavam presentes no Repositório A no Repositório P, ou seja, nenhum artigo pôde ser considerado. Ao aplicar o filtro por ano, que leva em consideração os 3 últimos anos de publicação, localizamos 16 artigos, sendo 4 de 2021, 8 de 2022 e 4 de 2023. Após a leitura dos resumos e a avaliação da aderência ao tema, 8 artigos foram eliminados, resultando em 8 artigos no Repositório B.

Em seguida, os Repositórios A (38 artigos) e B (8 artigos) foram combinados para formar o Repositório C, contendo 46 artigos alinhados ao tema e reconhecidos cientificamente. Na etapa seguinte, realizamos a leitura completa dos artigos, identificando 30 artigos alinhados ao tema de pesquisa, com 16 artigos sendo descartados. Após a leitura dos resumos, verificamos a disponibilidade de acesso aos 30 artigos, constatando que apenas 29 estavam disponíveis para download e análise integral. Um artigo estava indisponível e foi removido do Repositório C. O Quadro 1 apresenta o resumo do processo até a obtenção do Portfólio final.

Conforme Ensslin et al. (2022) após a conclusão da seleção do PB Final através do ProKnow-C, etapas 1 e 2, que resultaram em 28 artigos, encaminha-se para próxima fase de análise dos dados.

Procedimentos para Análise dos Dados

Nesta seção, apresenta-se o Quadro 1 que exibe os resultados da aplicação do ProKnow-C, representados pelos 28 artigos científicos que compõem o PB final. Na primeira coluna, intitulada "Artigo", os artigos são classificados por número de citações, ou seja, o Art. 1 é o artigo com o maior número de citações no PB final. A segunda coluna está dividida em "Autor, título do artigo, periódico de publicação e ano de publicação". Por fim, a última coluna apresenta o número de citações de cada artigo. A consulta no Google Scholar foi realizada e 30 de setembro de 2023.

Quadro 1 – Banco de artigos do Portfólio Bibliográfico Final com o Número de Citações

Artigo	Autor	Título	Periódico	Ano	Citações
Art. 1	Anderson, E. A ou Anderson-Fletcher	Measuring service quality in a university health clinic	International journal of health care quality assurance	1995	288
Art. 2	Bakar, C., Seval Akgün, H., & Al Assaf, A. F.	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	2008	127
Art. 3	Garman, A. N., Garcia, J., & Hargreaves, M.	Patient satisfaction as a predictor of return-to-provider behavior: analysis and assessment of financial implications	Quality Management in Healthcare	2004	117
Art. 4	Chahal, H., & Mehta, S.	Modeling patient satisfaction construct in the Indian health care context	International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing	2013	93
Art. 5	Hiidenhovi, H., Nojonen, K., & Laippala, P.	Measurement of outpatients' views of service quality in a Finnish university hospital	Journal of advanced nursing	2002	90
Art. 6	Zarei, E.	Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective	International journal of health care quality assurance	2015	77
Art. 7	Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M.	Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study	BMC health services research	2015	73
Art. 8	Greenfield, T. K.	The role of client satisfaction in evaluating university counseling services	Evaluation and Program Planning	1983	70
Art. 9	Simbar, M., Ghafari, F., Tork Zahrani, S., & Alavi Majd, H.	Assessment of quality of midwifery care in labour and delivery wards of selected Kordestan Medical Science University hospitals	International journal of health care quality assurance	2009	57
Art. 10	Locke, L. D., & McCollum, E. E.	Clients' Views Of Live Supervision and Satisfaction With Therapy	/ Journal of Marital and Family Therapy	2001	51
Art. 11	Canel, C., & Anderson-Fletcher, E. A.	An analysis of service quality at a student health center	International Journal of Health Care Quality Assurance	2001	50

Art. 12	Howard, P. B., Clark, J. J., Rayens, M. K., Hines-Martin, V. Weaver, P., & Littrell, R.	Consumer satisfaction with services in a regional psychiatric hospital: a collaborative research project in Kentucky	Archives of Psychiatric Nursing	2001	46
Art. 13	Materla, T., Cudney, E. A., & Hopen, D.	Evaluating factors affecting patient satisfaction using the Kano model	International journal of health care quality assurance	2019	46
Art. 14	Strawderman, L., & Koubek, R.	Quality and usability in a student health clinic	International Journal of Health Care Quality Assurance	2006	45
Art. 15	Desta, H., Berhe, T., & Hintsu, S.	Assessment of patients' satisfaction and associated factors among outpatients received mental health services at public hospitals of Mekelle Town, northern Ethiopia	International journal of mental health systems	2018	40
Art. 16	Almeida, R. S., Nogueira, L. A., & Bourliataux-Lajoine, S.	Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service	Brazilian journal of physical therapy	2013	39
Art. 17	Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., de Godoy, S., Nogueira, P. C., Ventura, C. A. A., & Furlan, C. E. B.	Expectations and perceptions of clients concerning the quality of care provided at a Brazilian hospital facility	Applied Nursing Research	2018	28
Art. 18	Abebe, T. B., Erku, D. A., Gebresillassie, B. M., Haile, K. T., & Mekuria, A. B.	Expectation and satisfaction of HIV/AIDS patients toward the pharmaceutical care provided at Gondar university referral hospital, northwestern Ethiopia: a cross-sectional study	Patient preference and adherence	2016	27
Art. 19	Hailey, B. J., Pargeon, K., & Crawford, V.	Can healthcare providers at a university health clinic predict patient satisfaction?	Journal of American College Health	2000	22
Art. 20	Philip, G., & Stewart, J.	Involving mental health service users in evaluating service quality	International Journal of Health Care Quality Assurance	1999	22
Art. 21	Mawajdeh, S. M., Daabseh, K. A., Nasir, M. J., & Al-Qutob, R. J.	Patient expectation and satisfaction in different hospitals in Irbid, Jordan	Saudi medical journal	2001	19
Art. 22	Alotaibi, M., Alazemi, T., Alazemi, F., & Bakir, Y.	Patient satisfaction with primary health-care services in Kuwait	International journal of nursing practice	2015	18
Art. 23	Cho, Y., Chung, H., Joo, H., Park, H. J., Joh, H. K., Kim, J. W., & Lee, J. K.	Comparison of patient perceptions of primary care quality across healthcare facilities in Korea: a cross-sectional study	PLoS One	2020	18
Art. 24	Hasen, G., & Negeso, B.	Patients satisfaction with pharmaceutical care and associated factors in the Southwestern Ethiopia	Patient preference and adherence	2021	12
Art. 25	da Silva, N. B., Martiniano, S. G., Cardoso, A. M. R., Cavalcanti, Y. W., Figueiredo, N., & Padilha, W. W. N.	User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors	Community Dentistry and Oral Epidemiology	2022	8
Art. 26	Shahnazi, H., Araban, M., Karimy, M., Basiri, M., Ghazvini, A., & Stein, L. A. R.	A quasi-experimental study to improve health service quality: implementing communication and self-efficacy skills training to primary healthcare workers in two counties in Iran	BMC Medical Education	2021	8
Art. 27	Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F.	Patient satisfaction and quality of hospital care	Evaluation and Program Planning	2023	3
Art. 28	Kassaw, C., Eskeziya, A., & Anbesaw, T.	Magnitude of patient satisfaction and its associated factors at the outpatient psychiatry service of Dilla university	Plos one	2022	2

		referral hospital, Southern Ethiopia, Dilla, 2020			
Art. 29	Coelho, c. R. F., Pedrosa, f. R., Zina, I. G., Mattos, f. D. F., Martins, r. D. C., Amaral, j. H. L. D., & Vasconcelos, m.	Evaluation of Satisfaction of Adolescents Treated by Dental Students	Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada	2021	1

Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

O Quadro 1 ilustra um fragmento da literatura internacional referente à avaliação de desempenho em serviços de saúde universitários. Este quadro possibilitou aos pesquisadores conduzirem uma análise aprofundada das características dos artigos selecionados, permitindo a identificação de tendências, metodologias e resultados relevantes. A avaliação de desempenho, fundamentada em princípios científicos, é essencial para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços de saúde, contribuindo para melhorias contínuas e inovação nas práticas de atendimento. Essa análise também pode servir como base para futuras pesquisas e aprimoramentos nas políticas de saúde universitárias, assegurando que as melhores práticas sejam adotadas e disseminadas.

Resultados

Na presente seção, os resultados da pesquisa serão expostos, incluindo a análise bibliométrica dos artigos selecionados, envolvendo as variáveis, a saber: (i) autores de maior relevância científica; (ii) artigos mais citados de acordo com o Google Scholar; (iii) os periódicos mais influentes; (iv) Fatores de impacto dos principais periódicos; (v) palavras-chave com maior relevância no portfólio bibliográfico.

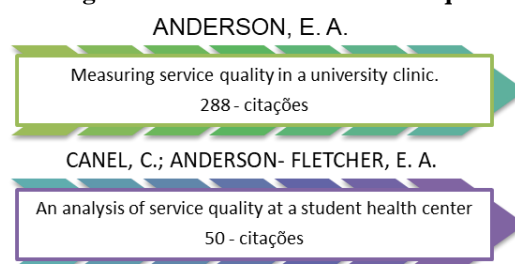
Autores de maior destaque

A pesquisa teve como objetivo identificar as formas de colaboração entre os autores do portfólio bibliográfico (PB). Durante esta etapa, foi analisada a presença dos autores no PB, que totalizaram 101 autores. A autora Elizabeth Anderson-Fletcher, também conhecida como Elizabeth Anderson, contribuiu com 2 artigos: "Measuring service quality in a university clinic" e "An analysis of service quality at a student health center", sendo coautora deste último. Não houve distinção entre autor e coautor. Uma busca realizada no Google Scholar revelou que Elizabeth Anderson possui um total de 1.022 citações entre os anos de 1995 e 2024. O artigo "Measuring service quality in a university clinic" é o mais citado no PB, acumulando 288 citações até 30/09/2023, de acordo com dados do Google Scholar.

A autora Elizabeth Anderson-Fletcher é professora associada de gerenciamento da cadeia de suprimentos no CT Bauer College of Business da Universidade de Houston, também atuando na Hobby School of Public Affairs. Ela ministra cursos em gestão de produção, operações, cadeia de suprimentos e saúde, tanto em níveis de graduação como pós-graduação. Suas pesquisas abrangem tópicos como qualidade dos cuidados de saúde, erros médicos, satisfação do paciente e cultura organizacional. A autora é referência em estudos sobre Gestão da Qualidade de Serviço e Gestão da Qualidade em Saúde. Além disso, ela está envolvida em projetos relacionados ao bem-estar mental e prevenção do suicídio em bombeiros, com foco no desenvolvimento e implementação de iniciativas de saúde comportamental e bem-estar. Elizabeth também atua como bombeira voluntária, oficial de segurança e capelã no Corpo de Bombeiros de Cypress Creek no condado de Northwest Harris, Texas.

É importante ressaltar que, em 2000, a autora Elizabeth Anderson (ANDERSON, E. A) adotou o nome de referência Anderson-Fletcher (ANDERSON-FLETCHER, E.A.). A mudança para Elizabeth Anderson-Fletcher pode estar associada à sua trajetória acadêmica e profissional. Nesse mesmo ano, ela publicou seu primeiro artigo sobre gestão de qualidade de serviços, utilizando o novo nome. Ao longo dos anos, ela continuou a contribuir de forma significativa para a pesquisa acadêmica, especialmente na área de saúde e bem-estar. É prática comum entre acadêmicos utilizar variações de seus nomes em publicações, visando manter consistência na identificação de seus trabalhos.

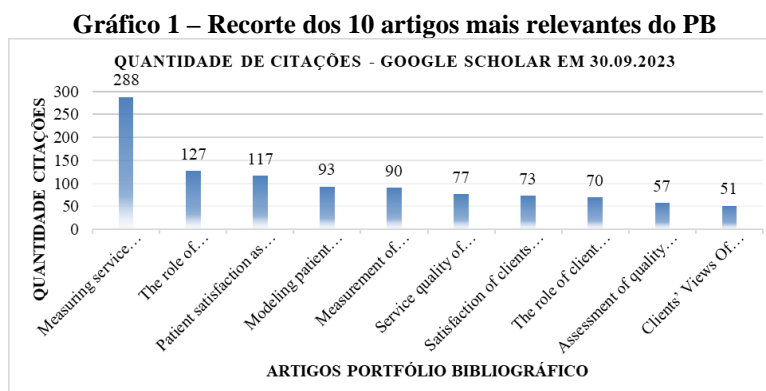
Figura 2 – Autora de maior destaque



Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

Reconhecimento científico dos artigos

O Gráfico 1 exibe os artigos mais relevantes do portfólio bibliográfico em ordem de citação. A coleta da quantidade de citações foi realizada em 30.09.2023, utilizando o Google Scholar.



Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Dentre os 29 artigos que compõem o portfólio bibliográfico, merece destaque a relevância dos três primeiros. Estes artigos apresentam objetivos que demonstram uma forte afinidade com os objetivos da presente pesquisa, que se concentra na avaliação da gestão da qualidade dos serviços de saúde oferecidos em clínicas universitárias.

Observa-se que o artigo mais citado no portfólio bibliográfico, intitulado "*Measuring service quality in a university clinic*", publicado em 1995, possui **288** citações. Este estudo descreve uma pesquisa realizada para avaliar a qualidade do serviço prestado por uma clínica de saúde universitária pública, utilizando o instrumento SERVQUAL, aplicado aos pacientes do Centro de Saúde da Universidade de Houston para avaliar suas percepções sobre a qualidade do serviço. Os resultados deste estudo foram integrados ao processo de planejamento estratégico da clínica, especialmente no que diz respeito à alocação futura de recursos para projetos de melhoria da qualidade.

O segundo artigo mais citado "*The role of expectations in patient assessments of hospital care: An example from a university hospital network, Turkey*", publicado em 2008, possui **127** citações. O artigo relata um estudo que utilizou a escala SERVQUAL para avaliar os serviços hospitalares em hospitais da Rede de Hospitais Universitários de Baskent, na Turquia. O estudo incluiu 550 pacientes selecionados aleatoriamente durante janeiro e fevereiro de 2006. As pontuações percebidas pelos pacientes foram superiores às esperadas para um hospital comum, mas inferiores às esperadas para um hospital de alta qualidade. A maior diferença entre a pontuação de serviço percebida e a pontuação de serviço esperada foi encontrada no Centro de Aplicação e Pesquisa de Alanya, na Turquia.

O terceiro artigo "*Patient Satisfaction as a Predictor of Return-to-Provider Behavior*", publicado em 2004, possui 117 citações. O estudo analisou a relação entre a satisfação do paciente e o retorno ao provedor de serviços médicos em um grande centro médico acadêmico. Os dados utilizados incluíram as respostas de 1.485 pacientes adultos a uma pesquisa de satisfação. As análises revelaram que apenas cerca de 11% dos itens de satisfação estavam associados ao retorno ao provedor, com foco nas percepções sobre o cuidado e as informações fornecidas pelos médicos e enfermeiros aos pacientes e suas famílias. Embora as relações identificadas fossem geralmente modestas, as implicações financeiras estimadas são significativas. Além disso, o estudo aborda as implicações para melhorias nos serviços e no desenho de pesquisas de satisfação do paciente.

Dos 29 artigos incluídos no PB, 22 foram conduzidos em Centros Médicos e Hospitais Universitários, enquanto apenas 7 estudos foram realizados em clínicas particulares, centros médicos privados e serviços de atendimento particulares.

Periódicos científicos mais relevantes

Os artigos incluídos neste PB foram publicados em 19 periódicos distintos. No Quadro 2, são destacados os periódicos mais relevantes e significativos para este PB.

Quadro 2 – Frequência dos periódicos no PB

Periódico	Artigos no PB
1) International Journal of Health Care Quality Assurance	8
2) Evaluation and Program Planning	2
3) Patient Preference and Adherence	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

O *International Journal of Health Care Quality Assurance* (IJHCQA) foca na qualidade dos cuidados de saúde, explorando modelos de gestão e planejamento e discutindo as implicações das iniciativas de qualidade. A revista publica pesquisas qualitativas e quantitativas sobre todos os aspectos da qualidade nos cuidados de saúde relevantes para a prática, incluindo estudos de caso baseados em evidências. Os temas abordados incluem projetos de saúde de qualidade, uso de ferramentas e modelos de qualidade, controle de processos e melhorias no atendimento ao paciente e na prestação de cuidados de saúde.

A revista *Evaluation and Program Planning* tem como objetivo promover o desenvolvimento da avaliação e do planejamento de programas em uma ampla gama de áreas, tanto no setor privado quanto no público. Publica artigos que representam diversas posições, tradições intelectuais e interesses, nas áreas: desenvolvimento organizacional e comportamento, formação, planejamento, desenvolvimento de recursos humanos, saúde e bem-estar mental, serviços sociais, prisões, abuso de substâncias e educação. visando contribuir para o aprimoramento das práticas profissionais dos avaliadores e planejadores, o desenvolvimento de suas habilidades e a expansão de sua base de conhecimento.

O periódico *Patient Preference and Adherence* é um periódico de acesso aberto e revisada por pares, que destaca a crescente importância da preferência e adesão do paciente ao longo do avanço terapêutico. Seu principal foco está no papel desempenhado pela satisfação do paciente no desenvolvimento de novas modalidades terapêuticas e compostos para otimizar os resultados clínicos em condições de doença existentes. Os tópicos de maior relevância publicados pelo periódico são: satisfação do paciente; aceitabilidade do tratamento; cumprimento do tratamento; qualidade de vida e modelagem de gestão de saúde.

Para destacar a importância dos periódicos, fornecemos os indicadores de impacto correspondentes aos periódicos previamente mencionados. O SJR - Scopus é um indicador que avalia a influência científica dos periódicos, considerando tanto o número de citações recebidas quanto a importância dos periódicos de origem dessas citações. Ele mede a influência do artigo médio em um periódico, indicando o quão relevante é para a discussão científica global. Os dados foram extraídos do SCImago Journal & Country Rank, um portal público que compila informações de periódicos e indicadores científicos, baseado na base de dados Scopus.

Por outro lado, o JCR - Web of Science é utilizado para identificar os principais periódicos em ciências e ciências sociais em nível mundial nos últimos dois anos, além de compreender as tendências de impacto das publicações e esclarecer suas estratégias de publicação. Os dados foram extraídos do Journal Citation Reports, disponibilizado pela CAPES.

Fatores de impacto dos periódicos

Quadro 3 - Fatores de impacto dos periódicos e categorias

<i>Periódico</i>	<i>Fator JCR</i>	<i>Fator SJR</i>	<i>Categoria</i>
1) International Journal of Health Care Quality Assurance	1.489	0.529	Política e Serviços de Saúde
2) Evaluation and Program Planning	3.246	0.525	Ciências Sociais e Interdisciplinares
3) Patient Preference and Adherence	5.731	0.608	Medicina Geral e Interna

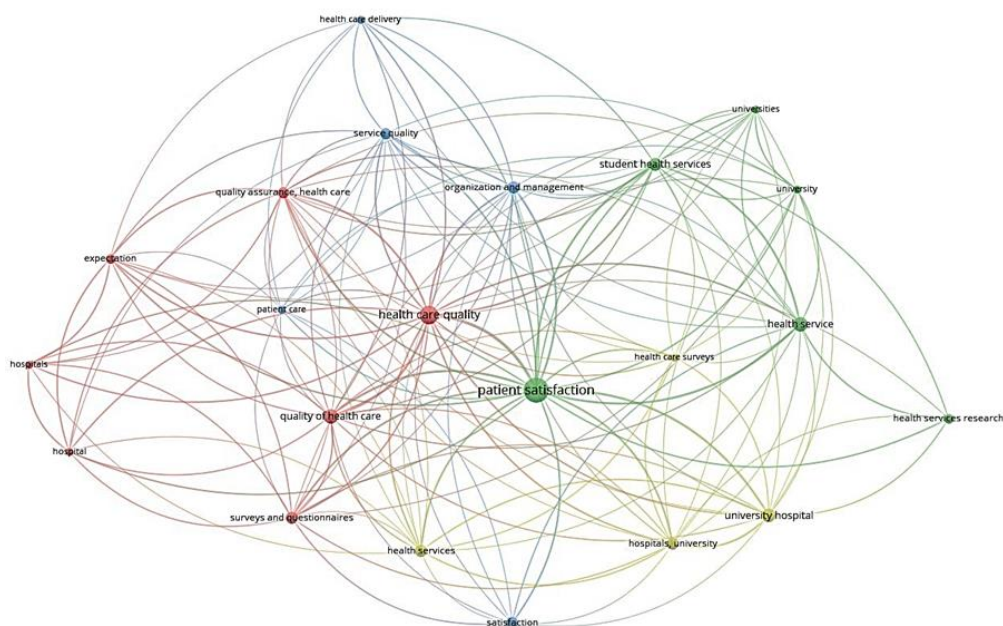
Fontes: SCImago Journal & Country Rank e Journal Citation Reports, 2024.

Com base nas informações apresentadas no Quadro 3, nota-se que, embora o periódico “*International Journal of Health Care Quality Assurance*” detenha o maior número de artigos no portfólio bibliográfico, sua classificação em termos de fatores de impacto é a mais baixa entre os periódicos mencionados. Este fenômeno merece uma análise mais aprofundada, sugerindo a necessidade de investigação sobre os fatores que contribuem para essa aparente disparidade entre quantidade e impacto, como frequência e quantidade de publicações/ano. Observa-se que o periódico “*Patient Preference and Adherence*” ocupa a posição de destaque, evidenciando-se como a publicação científica mais reconhecida. Esse destaque pode estar relacionado à sua inserção na categoria temática, uma vez que periódicos voltados para as áreas de medicina e saúde geralmente desfrutam de uma considerável representatividade, caracterizando-se por um número expressivo de publicações anuais.

Rede de palavras-chave

O número total de palavras-chave indexadas pelos autores totaliza 69 palavras, destas foram selecionadas as palavras-chave que possuíam mais de uma ocorrência, estabelecendo assim o filtro de pelo menos 2 ocorrências no PB, totalizando 19 palavras-chave.

Figura 3 - Rede de palavras-chave mais utilizadas nos artigos do PB



Fonte: Rede de palavras-chave – VOSviewer, 2024.

Com base na análise da rede de palavras-chave, destaca-se as palavras "patient satisfaction" como a de maior relevância, apresentando 8 ocorrências. Em seguida, observam-se outras palavras-chave significativas, tais como "health services" e "service quality", cada uma com 4 ocorrências, e a palavra "satisfaction" com 3 ocorrências e as demais palavras com 1 ocorrência. Este mapeamento quantitativo das ocorrências de palavras-chave fornece os elementos mais recorrentes e, portanto, potencialmente mais relevantes na literatura examinada.

Esses achados indicam que as palavras-chave "patient satisfaction", "health services", "university", "university hospital" estão presentes nos Eixos da Pesquisa e são utilizadas na expressão booleana da pesquisa, ou seja, são termos-chave que direcionam a busca e a análise dos artigos.

A predominância da expressão "patient satisfaction" sugere que há um foco considerável nos estudos relacionados à satisfação do paciente dentro do contexto da gestão da qualidade em serviços de saúde. Isso indica que a satisfação do paciente é um tema central e relevante nas pesquisas analisadas, demonstrando a importância atribuída a entender e melhorar a experiência dos pacientes nos serviços de saúde. Além disso, a presença significativa de termos como "health services" e "service quality" sugere que há uma inter-relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde. Isso aponta para a ideia de que a qualidade dos serviços de saúde desempenha um papel fundamental na satisfação dos pacientes, e vice-versa.

Essa conexão entre a qualidade dos serviços prestados e a percepção de satisfação dos pacientes destaca a importância de garantir que os serviços de saúde sejam de alta qualidade para atender às necessidades e expectativas dos pacientes. Esses achados indicam possíveis conexões temáticas e áreas de interesse predominantes na literatura investigada, fornecendo insights valiosos sobre a relação entre a satisfação do paciente, a qualidade dos serviços de saúde e a gestão da qualidade nesse contexto específico de clínicas universitárias e serviços de saúde universitários.

Considerações Finais

Este estudo destacou as características, incluindo objetivos, resultados e limitações, presentes nas publicações internacionais que abordam a avaliação da gestão e da qualidade nos serviços de saúde oferecidos em clínicas universitárias. Para alcançar esse propósito, empregou-se o instrumento de intervenção ProKnow-C, que possibilitou a seleção de um portfólio bibliográfico composto por 29 artigos de relevância científica. A análise bibliométrica e a caracterização das pesquisas foram utilizadas como metodologias para evidenciar a importância e a relação entre as publicações internacionais e o tema em questão.

A pesquisa teve como escopo identificar as formas de colaboração entre os autores no portfólio bibliográfico (PB), destacando a contribuição da autora Anderson-Fletcher e do autor Canel. A análise dos 29 artigos no PB destacou a relevância dos três primeiros, alinhando-se aos objetivos centrais desta pesquisa, voltada para a avaliação da gestão da qualidade em serviços de saúde em clínicas universitárias. Entre eles, destaca-se a

autora Anderson-Fletcher, que contribuiu com dois artigos relevantes: "Measuring service quality in a university clinic" e "An analysis of service quality at a student health center", este último sendo uma coautoria. Uma busca detalhada no Google Scholar revelou que a autora acumula 1.022 citações entre os anos de 1995 e 2023, consolidando sua posição como uma referência na academia.

O artigo "Measuring service quality in a university clinic" se destaca no PB, sendo o mais citado com 288 citações até setembro de 2023. Esta pesquisa, realizada em 1995, abordou a avaliação da qualidade do serviço em uma clínica de saúde universitária, utilizando o instrumento SERVQUAL. Os resultados contribuíram expressivamente para o planejamento estratégico da clínica, especialmente em relação à melhoria da qualidade dos serviços. Além de demonstrar a importância de incorporar as percepções dos pacientes no planejamento estratégico para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde.

A análise dos periódicos evidenciou que, embora o "International Journal of Health Care Quality Assurance" tenha o maior número de artigos no PB, sua classificação em fatores de impacto é a mais baixa entre os periódicos considerados. A análise da rede de palavras-chave revelou que "patient satisfaction" é a expressão de maior relevância, com 8 ocorrências, indicando uma ênfase significativa nos estudos relacionados à satisfação do paciente. A presença recorrente de termos como "health services" e "service quality" sugere a inter-relação entre a satisfação do paciente e a qualidade dos serviços de saúde, apontando para possíveis conexões temáticas e áreas de interesse predominantes na literatura investigada.

Em síntese, esta pesquisa não apenas identificou colaborações significativas entre autores no contexto da gestão da qualidade em serviços de saúde, mas também destacou a relevância de determinados artigos e tópicos emergentes na literatura internacional.

Uma limitação inerente a esta pesquisa reside no fato de ser baseada em um recorte específico da literatura, com a pesquisa respondendo aos critérios e filtros estabelecidos pelos autores. Nesse contexto, há o reconhecimento de que o levantamento bibliográfico realizado pode, eventualmente, não abranger artigos relevantes para a temática em questão. A análise de periódicos e fatores de impacto poderia ser expandida para uma compreensão mais completa da influência dessas publicações na comunidade acadêmica.

Sugere-se, para pesquisas futuras, uma investigação mais aprofundada sobre as dinâmicas de colaboração entre autores, considerando outros métodos de pesquisa e ampliando a análise para diferentes áreas da gestão da qualidade em saúde. Além disso, estudos comparativos entre instituições de saúde acadêmicas e não acadêmicas podem oferecer resultados importantes sobre as práticas de gestão da qualidade. Em suma, este estudo fornece uma base para investigações futuras que buscam aprimorar o entendimento da colaboração acadêmica e a gestão da qualidade em serviços de saúde em clínicas universitárias.

Referências

- [1] Abebe, T. B., Erku, D. A., Gebresillasse, B. M., Haile, K. T., & Mekuria, A. B. (2016). Expectation And Satisfaction Of HIV/AIDS Patients Toward The Pharmaceutical Care Provided At Gondar University Referral Hospital, Northwestern Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Patient Preference And Adherence*, 2073-2082.
- [2] Abilio Martins, V., Rolin Ensslin, S., & Dutra, A. (2018). Avaliação De Desempenho Organizacional: Trajetória Das Pesquisas Internacionais Por Meio De Paradigmas E Teorias. *Cuadernos De Contabilidad*, 19(47), 94-116.
- [3] Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient Satisfaction And Quality Of Hospital Care. *Evaluation And Program Planning*, 97, 102251.
- [4] Almeida, R. S., Nogueira, L. A., & Bourliataux-Lajoine, S. (2013). Analysis Of The User Satisfaction Level In A Public Physical Therapy Service. *Brazilian Journal Of Physical Therapy*, 17, 328-335.
- [5] Alotaibi, M., Alazemi, T., Alazemi, F., & Bakir, Y. (2015). Patient Satisfaction With Primary Health-Care Services In K Uwait. *International Journal Of Nursing Practice*, 21(3), 249-257.
- [6] Anderson, E. A. (1995). Measuring Service Quality At A University Health Clinic. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 8(2), 32-37.
- [7] Arruda, P. L. De, Dutra, A., & Mussi, C. C. (2022). Retenção Do Conhecimento Organizacional: Análise Da Literatura Internacional. *Perspectivas Em Ciência Da Informação (Online)*, 27, 213-242.
- [8] Bakar, C., Seval Akgün, H., & Al Assaf, A. F. (2008). 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*, 21(4), 343-355.
- [9] Bordin, D., Fadel, C. B., Moimaz, S. A. S., Garbin, C. A. S., & Saliba, N. A. (2017). Estudo Comparativo Da Satisfação De Usuários E Profissionais Da Saúde Com O Serviço Público Odontológico. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22, 151-160.
- [10] Canel, C., & Anderson Fletcher, E. A. (2001). An Analysis Of Service Quality At A Student Health Center. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 14(6), 260-267.
- [11] Castellari, M. T. (2021). Percepções De Pacientes Sobre Atendimento Clínico Recebido Em Clínica Odontológica Universitária (Doctoral Dissertation, [Sn]).
- [12] Castro, C. M. (2006). *A Prática Da Pesquisa* (2a Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- [13] Castro, J. D. A. B., & Silva, V. B. (2008). Satisfação No Atendimento Odontológico: Um Estudo Na COE (Clínica Odontológica De Ensino) De Anápolis-Unievangélica. *Revista Administra-ção*, 5, 34-43.
- [14] Chahal, H. & Mehta, S. (2013). Modelagem Do Construto De Satisfação Do Paciente No Contexto De Saúde Indiano. *Jornal Internacional De Marketing Farmacêutico E De Saúde*, 7 (1), 75-92.
- [15] Cho, Y., Chung, H., Joo, H., Park, H. J., Joh, H. K., Kim, J. W., & Lee, J. K. (2020). Comparison Of Patient Perceptions Of Primary Care Quality Across Healthcare Facilities In Korea: A Cross-Sectional Study. *Plos One*, 15(3), E0230034.
- [16] Coelho, C. R. F., Pedrosa, F. R., Zina, L. G., Mattos, F. D. F., Martins, R. D. C., Amaral, J. H. L. D., ... & Vasconcelos, M. (2020). Evaluation Of Satisfaction Of Adolescents Treated By Dental Students. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria E Clínica Integrada*, 21.

- [17] Costa, L. E. D., De Andrade, R. A. M., De Sousa, A. L., De Medeiros, F. L. S., De Azevedo Araújo, M. C., Almeida, A. B. C., & Feitosa, F. D. S. Q. (2021). Avaliação Da Qualidade Do Atendimento Da Clínica-Escola De Odontologia Da UFCG Na Visão Do Usuário. *Research, Society And Development*, 10(16), E266101623173-E266101623173.
- [18] Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension. *Journal Of Marketing*, 56(3), 55-68.
- [19] d'Avila, S., Souza, L. M. M., Cavalcanti, G. M. S., Lucas, R. S. C. C., Granville-Garcia, A. F., & Cavalcanti, A. L. (2010). Level Of Satisfaction And Socio-Economic Status Of Dentistry Clinic Users At UEPB. *RBPS*, 12(2), 39-45.
- [20] Da Silva, N. B., Martiniano, S. G., Cardoso, A. M. R., Cavalcanti, Y. W., Figueiredo, N., & Padilha, W. W. N. (2022). User Satisfaction With Dental Specialty Centers In Brazil: Proposal Of Satisfaction Index And Associated Factors. *Community Dentistry And Oral Epidemiology*, 50(1), 67-73.
- [21] De Sá, C. M., Neves, C. B., & Mendes, S. (2018). Propriedades Psicométricas De Um Questionário De Satisfação Do Doente De Medicina Dentária.
- [22] Desta, H., Berhe, T., & Hints, S. (2018). Assessment Of Patients' Satisfaction And Associated Factors Among Outpatients Received Mental Health Services At Public Hospitals Of Mekelle Town, Northern Ethiopia. *International Journal Of Mental Health Systems*, 12, 1-7.
- [23] Do Nascimento, A. A. D. A., Da Silva, H. N. P., De Brito, O. F. F., & Barreira, A. K. (2020). Satisfação Dos Usuários Atendidos Na Clínica Integral De Odontologia Da Universidade Federal De Pernambuco E Fatores Associados. *Revista Da Faculdade De Odontologia-UPF*, 25(1), 66-73.
- [24] Ensslin, L., Dutra, A., Ensslin, S. R., Moreno, E. A., Chaves, L. C., & Longaray, A. A. (2022). Sustainability In Library Management In Higher Education Institutions: A Bibliometric Analysis. *International Journal Of Sustainability In Higher Education*, 23, 1685-1708.
- [25] Ensslin, L., Ensslin, S. R., & Pinto, H. D. M. (2013). Processo De Investigação E Análise Bibliométrica: Avaliação Da Qualidade Dos Serviços Bancários. *Revista De Administração Contemporânea*, 17, 325-349.
- [26] Ensslin, L., Mussi, C. C., Chaves, L. C., & Demetrio, S. N. (2015). It Outsourcing Management: The State Of The Art Recognition By A Constructivist Research Process And Bibliometrics. *JISTEM-Journal Of Information Systems And Technology Management*, 12, 371-392.
- [27] Ensslin, L., Sarquis, A. B., Cittadin, J., & Chaves, L. (2015). Evidenciação Do Estado Da Arte Sobre Marketing Para Pequenas Empresas: Levantamento E Análise Do Período 2003-2013/State Of The Art Evidence On Marketing For Small Businesses: Survey And Analysis Of The Period 2003-2013. *Revista Da Micro E Pequena Empresa*, 9(3), 2.
- [28] Frade, N. D. M. (2014). Questionário De Avaliação Do Parâmetro "Satisfação Do Utente" Numa Clínica Pedagógica De Medicina Dentária: Ensaio Piloto (Doctoral Dissertation, [Sn]).
- [29] Gabe, M. B., Da Rosa, Á. M. S., Garcia, L. S. B., Ambrosio, P. G., & Madeira, K. (2018). Avaliação Do Grau De Satisfação De Pacientes Atendidos No Serviço De Medicina De Uma Clínica Escola. *Arquivos Catarinenses De Medicina*, 47(3), 146-158.
- [30] Garman, A. N., Garcia, J., & Hargreaves, M. (2004). Patient Satisfaction As A Predictor Of Return-To-Provider Behavior: Analysis And Assessment Of Financial Implications. *Quality Management In Healthcare*, 13(1), 75-80.
- [31] Gil, A. C. (2002). Como Elaborar Projetos De Pesquisa (Vol. 4, P. 175). São Paulo: Atlas.
- [32] Carioni, R., & Dutra, A. (2024). Diversidade Geracional No Ambiente Organizacional. *Gestão E Conexões*, 13, 52-71.
- [33] Greenfield, T. K. (1983). The Role Of Client Satisfaction In Evaluating University Counseling Services. *Evaluation And Program Planning*, 6(3-4), 315-327.
- [34] Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications. *European Journal Of Marketing*, 18(4), 36-44.
- [35] Hailey, B. J., Pargeon, K., & Crawford, V. (2000). Can Healthcare Providers At A University Health Clinic Predict Patient Satisfaction?. *Journal Of American College Health*, 49(3), 111-117.
- [36] Hasen, G., & Negeso, B. (2021). Patients Satisfaction With Pharmaceutical Care And Associated Factors In The Southwestern Ethiopia. *Patient Preference And Adherence*, 2155-2163.
- [37] Hiidenhovi, H., Nojonen, K., & Laippala, P. (2002). Measurement Of Outpatients' Views Of Service Quality In A Finnish University Hospital. *Journal Of Advanced Nursing*, 38(1), 59-67.
- [38] Howard, P. B., Clark, J. J., Rayens, M. K., Hines-Martin, V., Weaver, P., & Littrell, R. (2001). Consumer Satisfaction With Services In A Regional Psychiatric Hospital: A Collaborative Research Project In Kentucky. *Archives Of Psychiatric Nursing*, 15(1), 10-23.
- [39] Junior, J. F. S., Araújo, S. P., Nava, A. V., & Da Silva Dias, R. (2014). Serviço Prestado Em Uma Clínica Escola: Fatores Influentes Na Satisfação Dos Pacientes. *Saúde E Pesquisa*, 7(1).
- [40] Kassaw, C., Eskeziya, A., & Anbesaw, T. (2022). Magnitude Of Patient Satisfaction And Its Associated Factors At The Outpatient Psychiatry Service Of Dilla University Referral Hospital, Southern Ethiopia, Dilla, 2020. *Plos One*, 17(8), E0272485.
- [41] Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining And Measuring The Quality Of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11-17.
- [42] Locke, L. D., & Mccollum, E. E. (2001). CLIENTS'VIEWS OF LIVE SUPERVISION AND SATISFACTION WITH THERAPY. *Journal Of Marital And Family Therapy*, 27(1), 129-133.
- [43] Materla, T., Cudney, E. A., & Hopen, D. (2019). Evaluating Factors Affecting Patient Satisfaction Using The Kano Model. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 32(1), 137-151.
- [44] Mawajdeh, S. M., Daabseh, K. A., Nasir, M. J., & Al-Qutob, R. J. (2001). Patient Expectation And Satisfaction In Different Hospitals In Irbid, Jordan. *Saudi Medical Journal*, 22(7), 625-629.
- [45] Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., De Godoy, S., Nogueira, P. C., Ventura, C. A. A., & Furlan, C. E. B. (2018). Expectations And Perceptions Of Clients Concerning The Quality Of Care Provided At A Brazilian Hospital Facility. *Applied Nursing Research*, 39, 211-216.
- [46] Neves, M. A. B. (2010). Avaliação Da Qualidade Da Prestação De Serviços De Saúde: Um Enfoque Baseado No Valor Para O Paciente. In *Anais Do III Congresso Consad De Gestão Pública* (Pp. 1-18).
- [47] Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. 1988, 64(1), 12-40.
- [48] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.
- [49] Pereira, A. L. (2014). A Evolução Da Avaliação De Desempenho Nas Organizações. *Negócios Em Projeção*, 5(2), 79-96.
- [50] Philip, G., & Stewart, J. (1999). Involving Mental Health Service Users In Evaluating Service Quality. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 12(5), 199-209.
- [51] Pontes, B. R. (1999). Avaliação De Desempenho: Nova Abordagem.

- [52] Rambo, M. A., Dutra, A., Ensslin, L., & Feliu, V. M. R. (2021). Planejamento Da Gestão Da Qualidade Na Movimentação De Cargas Pelos Portos: Análise Da Literatura Internacional/Planning Quality Agement In Moving Loads Through Ports: Analysis Of International Literature. *Revista FSA (Centro Universitário Santo Agostinho)*, 18(6), 44-76.
- [53] Rauen, F. J. (2015). Projeto De Pesquisa. In F. J. Rauen (Ed.), *Roteiros De Iniciação Científica: Os Primeiros Passos Da Pesquisa Científica Desde A Concepção Até A Produção E A Apresentação*. Palhoça: Ed. UNISUL.
- [54] Richardson, R. J. (1999). *Colaboradores. Pesquisa Social: Métodos E Técnicas*. São Paulo: Atlas, 79.
- [55] Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2013). *Metodologia Da Pesquisa (5th Ed.)*. Porto Alegre: Mcgraw-Hill/Penso.
- [56] Shahnazi, H., Araban, M., Karimy, M., Basiri, M., Ghazvini, A., & Stein, L. A. R. (2021). A Quasi-Experimental Study To Improve Health Service Quality: Implementing Communication And Self-Efficacy Skills Training To Primary Healthcare Workers In Two Counties In Iran. *BMC Medical Education*, 21, 1-9.
- [57] Simbar, M., Ghafari, F., Tork Zahrani, S., & Alavi Majd, H. (2009). Assessment Of Quality Of Midwifery Care In Labour And Delivery Wards Of Selected Kordestan Medical Science University Hospitals. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 22(3), 266-277.
- [58] Strawderman, L., & Koubek, R. (2006). Quality And Usability In A Student Health Clinic. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 19(3), 225-236.
- [59] Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M. (2015). Satisfaction Of Clients With The Services Of An Outpatient Pharmacy At A University Hospital In Northwestern Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1-8.
- [60] Tasca, J. E., Ensslin, L., & Ensslin, S. R. (2013). A Construção De Um Referencial Teórico Sobre A Avaliação De Desempenho De Programas De Capacitação. *Ensaio: Avaliação E Políticas Públicas Em Educação*, 21(79), 203-237.
- [61] Zarei, E. (2015). Service Quality Of Hospital Outpatient Departments: Patients' Perspective. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 28(8), 778-790.
- [62] Zilli, M. G., Dos Santos, A. P. S., Yamaguchi, C. K., & Borges, L. A. (2017). Contribuições De Uma Clínica Escola No Atendimento Em Saúde No Sul De Santa Catarina. *Revista Interdisciplinar De Estudos Em Saúde*, 105-116.