



PANORAMA DO USO DE MÉTODOS QUANTITATIVOS EM PESQUISAS SOBRE A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Augusto César dos Santos; PPGA, Universidade do Sul de Santa Catarina
Thiago Coelho Soares; PPGA, Universidade do Sul de Santa Catarina
Sandro Vieira Soares; PPGA, Universidade do Sul de Santa Catarina
Gabriel Oscar Cremona Parma; PPGA, Universidade do Sul de Santa Catarina

Resumo

Este estudo buscou delinear o panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre a avaliação da qualidade em serviços de saúde, com foco em clínicas universitárias. Para tanto, utilizou-se uma amostra de 29 artigos científicos publicados em revistas internacionais, selecionados a partir de uma revisão bibliográfica da literatura mediada pelo instrumento ProKnow-C. A análise dos artigos revelou uma predominância de estudos realizados em centros médicos e hospitais universitários, com destaque para a autora Elizabeth Anderson-Fletcher e o periódico International Journal of Health Care Quality Assurance. Os métodos quantitativos mais utilizados foram a estatística descritiva e a ANOVA, seguidos pelo teste t, qui-quadrado e análise fatorial. Observou-se também a falta de informações sobre a forma de coleta de dados e o software utilizado em 34,5% dos artigos, indicando a necessidade de maior rigor metodológico na descrição dos procedimentos de pesquisa. O estudo contribui para o avanço do conhecimento na área de avaliação da qualidade em serviços de saúde, fornecendo informações relevantes para pesquisadores, profissionais e gestores que buscam aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos em clínicas universitárias.

Palavras-chave: Métodos quantitativos em saúde. Avaliação da qualidade em serviços de saúde. Clínicas universitárias. Estatística aplicada. Pesquisa em gestão da saúde.

Abstract

This study aimed to outline the landscape of the use of quantitative methods in research on quality assessment in health services, with a particular focus on university clinics. To this end, a sample of 29 scientific articles published in international journals was analyzed, selected through a literature review process mediated by the ProKnow-C instrument. The analysis revealed a predominance of studies conducted in medical centers and university hospitals, with particular emphasis on the contributions of author Elizabeth Anderson-Fletcher and the journal International Journal of Health Care Quality Assurance. The most frequently employed quantitative methods were descriptive statistics and ANOVA, followed by the t-test, chi-square test, and factor analysis. Additionally, 34.5% of the articles lacked information regarding data collection procedures and the software used, indicating the need for greater methodological rigor in the reporting of research procedures. The study contributes to advancing knowledge in the field of quality assessment in health services by providing relevant insights for researchers, professionals, and managers seeking to enhance the quality of services delivered in university clinics.

Keywords: Quantitative methods. Health service quality evaluation. University clinics. Health management research.



1 INTRODUÇÃO

A avaliação de desempenho tem se tornado um componente fundamental para a melhoria contínua dos serviços de saúde, com ênfase na importância de ambientes práticos e inovadores, como as clínicas universitárias, para a formação de profissionais de excelência (Abilio Martins et al., 2018; Anderson, 1995; Bakar et al., 2008). Ao analisar a qualidade do serviço nessas clínicas, é importante considerar tanto o desenvolvimento acadêmico quanto a eficácia dos serviços de saúde oferecidos à comunidade (Garman et al., 2004).

As clínicas universitárias desempenham um papel essencial na formação de profissionais da saúde, proporcionando um espaço para a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula (Zilli et al., 2017). No entanto, a avaliação da qualidade nesses ambientes apresenta desafios complexos, especialmente quando os serviços estão vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS) e oferecidos gratuitamente (Coelho et al., 2021). A gestão da qualidade em serviços de saúde é uma etapa importante para garantir a satisfação dos pacientes, a eficiência dos processos e o cumprimento de metas e objetivos (Pereira, 2014; Pontes, 1999).

Na área da saúde, observa-se crescente uso de métodos quantitativos, o que destaca a necessidade de dedicar atenção à qualidade e à pertinência das análises realizadas (Galvão; Silva; Mercês, 2017). Estudos que exploram a utilização desses métodos em diversos cenários, como as clínicas universitárias que têm um papel importante na formação de profissionais de saúde e na prestação de serviços médicos à comunidade, tornam-se decisivos para assegurar a excelência dos serviços e a competência dos profissionais (Costa et al., 2021).

A pesquisa em administração tem apresentado um crescimento notável, impulsionado pela necessidade de entender o mercado consumidor e suas nuances (Malhotra, 2011). No Brasil, estudos na área de Marketing, particularmente sobre o comportamento do consumidor, têm se beneficiado do uso de técnicas estatísticas multivariadas (Milagre, 2001; Martins, 1994). Essas técnicas, como a análise fatorial, regressão logística, análise de conglomerados e análise de correspondência, oferecem um conjunto poderoso de ferramentas para analisar dados complexos e extrair informações relevantes sobre o comportamento do consumidor (Hair et al., 2005; Gouvêa; Prearo, Romeiro, 2013).

Diante desse cenário, a avaliação do emprego de métodos quantitativos em pesquisas se torna essencial para garantir a qualidade e o rigor científico da produção acadêmica, fomentando o desenvolvimento de pesquisas futuras mais robustas e relevantes (Fiates; Serra; Martins, 2014). Estudos que analisam a adequação das técnicas estatísticas aos problemas de pesquisa e a observância das premissas metodológicas são importantes para identificar pontos de melhoria e direcionar o avanço do conhecimento (Falaster; Ferreira; Canela, 2016; Ferreira; Falaster, 2016).

A crescente pressão por publicações em periódicos renomados, especialmente aqueles com alto fator de impacto, tem impulsionado a utilização de métodos quantitativos sofisticados em pesquisas na área de Administração (Serra; Fiates; Ferreira, 2008; Ferreira; Falaster, 2016). No Brasil, o sistema Qualis, utilizado pela CAPES para classificar periódicos, reforça essa tendência, incentivando a busca por publicações em periódicos de maior impacto (Fiates; Serra; Martins, 2014).

Para justificar a execução deste estudo, esta pesquisa baseia-se em dois argumentos: importância e viabilidade (Castro, 2006). A importância é justificada pela



constatação da crescente utilização de métodos quantitativos em diversas áreas do conhecimento, evidenciada pela quantidade expressiva de pesquisas publicadas sobre o tema (Serra; Fiates; Ferreira, 2008; Falaster; Ferreira; Canela, 2016). A relevância da análise da aplicação de métodos quantitativos em diferentes áreas é destacada em diversos estudos, como Lopes (2005), que discute a utilização da Análise Fatorial Confirmatória (AFC) em pesquisas na área de Administração. Prearo, Gouvêa, Monari (2009) e Prearo et al. (2011) exploram a aplicação de técnicas de análise multivariada em teses e dissertações na área de Marketing, com foco no comportamento do consumidor. Dallabona, Nascimento e Hein (2010) investigam os métodos estatísticos mais utilizados em estudos científicos publicados em anais de congressos da área de Administração, Contabilidade e Economia. Gouvêa; Prearo, Romeiro (2013) avaliam o emprego da análise de correspondência e da análise de conglomerados em teses e dissertações na área de Marketing. Fiates, Serra e Martins (2014) analisam a aptidão de pesquisadores brasileiros em relação ao uso de métodos quantitativos em pesquisas na área de Administração.

Diante desse cenário, este estudo busca aprofundar a discussão sobre a avaliação da qualidade em serviços de saúde, com foco em clínicas universitárias, e a aplicação adequada de técnicas estatísticas. O objetivo é delinear o panorama dos métodos quantitativos empregados em pesquisas publicadas em revistas internacionais sobre o tema, utilizando uma amostra que foi determinada a partir da revisão bibliográfica da literatura mediada pelo instrumento ProKnow-C, resultando em um portfólio bibliográfico de 29 artigos encontrado nas bases de dados Scopus e Web of Science.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A pesquisa científica busca constantemente aprimorar seus métodos para alcançar resultados mais precisos e confiáveis. No campo das ciências sociais aplicadas, a utilização de métodos quantitativos tem se tornado cada vez mais frequente, impulsionada pelo avanço das tecnologias e pela necessidade de análises mais robustas e objetivas. No entanto, a aplicação adequada desses métodos requer conhecimento especializado e rigor metodológico, como apontado por diversos autores (Lopes, 2005; Prearo; Gouvêa; Monari, 2011; Fiates; Serra; Martins, 2014).

A pesquisa quantitativa, enraizada na filosofia positivista, busca compreender o mundo por meio de uma realidade objetiva, mensurável e quantificável (Gray, 2016; Seers; Critelton, 2011). Essa abordagem se destaca pelo seu caráter empírico e pela forte influência estatística, visando garantir a precisão dos resultados e evitar distorções na análise e interpretação dos dados (Minayo; Sanches, 1993; Booth; Colomb; Williams, 2008; Creswell; Creswell, 2021).

A utilização de métodos quantitativos permite a coleta de dados numéricos e sua análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Essa abordagem se mostra particularmente relevante em áreas como Administração, Contabilidade e Economia, onde a análise de dados complexos e a busca por relações entre variáveis são frequentes (Martins, 1994; Gouvêa; Prearo; Romeiro, 2010; Bastos et al., 2020).

Com base nas evidências já produzidas por outros autores, foi possível identificar que a análise quantitativa abrange diversas técnicas estatísticas, desde as mais simples, como estatística descritiva (Bastos et al., 2020; Fuchs et al., 2022; Vaz et al., 2022), correlações (Fuchs et al., 2022; Vaz et al., 2022) e testes de hipóteses (Dos Santos; Soares;



Martins, 2023), até as mais complexas, como análise fatorial (Garcia; Soares; Lima, 2019; Smania et al., 2022), análise de regressão (Bastos et al., 2020; Fuchs et al., 2022; Dos Santos; Soares) e modelagem de equações estruturais (Borges et al., 2020; Fuchs et al., 2022; Dos Santos; Soares; Martins, 2023; Moreno; Soares; Dutra, 2023).

A escolha da técnica depende dos objetivos da pesquisa, do tipo de dados e das relações entre as variáveis, havendo uma tendência crescente pelo uso de métodos mais sofisticados (Paschoioto et al., 2021). A aplicação correta dessas técnicas apresenta desafios. Estudos têm apontado para a necessidade de um maior rigor metodológico e atenção às premissas teóricas na utilização de métodos quantitativos (Martins, 1994; Gouvêa; Prearo; Romeiro, 2012; Prearo; Gouvêa; Monari, 2009; Prearo et al., 2011). A falta de conhecimento especializado e a utilização inadequada de técnicas estatísticas podem comprometer a validade e a confiabilidade dos resultados da pesquisa (Fiates; Serra; Martins, 2014; Galvão; Silva; Mercês, 2018).

A pesquisa bibliográfica e bibliométrica auxiliar na identificação e análise dos métodos quantitativos usados em várias áreas do conhecimento. Esses estudos mapeiam a produção científica, fornecendo informações úteis para futuros pesquisadores, ajudando na seleção de métodos adequados e no desenvolvimento de pesquisas robustas. O uso de métodos quantitativos é parte do processo de construção do conhecimento em muitas áreas. No entanto, a aplicação correta dessas técnicas exige atenção aos desafios metodológicos e a necessidade de rigor na análise de dados. Eles são uma ferramenta importante para ajudar os pesquisadores neste processo, contribuindo para o desenvolvimento de estudos mais relevantes. (Soares; Picolli; Casagrande, 2018; Arruda; Dutra; Mussi, 2022; Ensslin et. al., 2022; Moreno; Soares; Dutra, 2023; Carioni; Dutra, 2024).

Como observado nos estudos acima, é importante que os pesquisadores estejam atentos à escolha da técnica estatística mais adequada aos seus objetivos de pesquisa e que verifiquem o cumprimento das premissas teóricas de cada método. Além disso, a transparência na descrição dos procedimentos metodológicos é fundamental para garantir a replicabilidade e a confiabilidade dos resultados (Gray, 2016).

O objetivo do presente estudo é evidenciar os aspectos das pesquisas no âmbito da avaliação da qualidade dos serviços de saúde, especialmente na análise dos enfoques quantitativos empregados. Para tanto, aqui são delineados alguns aspectos marcantes de pesquisas anteriores relevantes sobre a utilização de métodos quantitativos, possibilitando a visualização das distintas abordagens utilizadas e seus resultados.

No estudo de Dallabona, Nascimento e Hein (2010) analisaram os métodos estatísticos aplicados em dissertações de um programa de pós-graduação em Ciências Contábeis, concluindo que a maioria dos estudos adotava técnicas de estatística descritiva, enquanto a aplicação de técnicas mais sofisticadas, como análise multivariada de dados e modelagem matemática, ainda era incipiente.

Gouvêa, Prearo, Romeiro (2010, 2011, 2012, 2013) realizaram um amplo estudo sobre a adequação do uso de técnicas estatísticas multivariadas em teses e dissertações na área de Marketing, com foco no comportamento do consumidor. Seus resultados apontaram para a necessidade de um maior comprometimento dos pesquisadores na verificação de todos os preceitos teóricos de aplicação das técnicas, a fim de garantir resultados mais precisos e confiáveis.

Hosser, Cruz e Quintana (2018) mapearam as técnicas estatísticas empregadas em artigos científicos apresentados em um congresso de Ciências Contábeis, demonstrando a predominância de estudos quantitativos e a diversidade no emprego das técnicas



estatísticas. Prearo, Gouvêa e Monari (2011) investigaram o uso da técnica de Análise Fatorial em teses e dissertações, concluindo que, embora as aplicações fossem adequadas à resolução dos problemas, os estudos apresentaram um baixo nível de atendimento às premissas necessárias para a aplicação da técnica.

Smania, Soares e Lima (2022) Delinearam o panorama do uso de métodos estatísticos em pesquisas que aplicaram a escala Servqual em instituições de ensino superior. A amostra abrangeu 69 estudos de bases de dados nacionais e internacionais. A análise bibliográfica revelou que a análise fatorial confirmatória foi a técnica mais empregada, seguida da análise de variância e da análise descritiva. O estudo concluiu que o modelo Servqual original prevaleceu com suas características iniciais, sofrendo poucas alterações. Já os autores Garcia, Soares e Lima (2022) apresentaram um panorama da utilização de métodos quantitativos em artigos que aplicaram o modelo Servqual na avaliação de sistemas de informação. A amostra incluiu 16 artigos de bases de dados nacionais e internacionais. O estudo identificou a análise de confiabilidade como a técnica mais utilizada e observou o destaque na utilização de testes de hipótese não paramétricos e estatística descritiva.

Esses estudos evidenciam a importância da análise crítica da produção científica em Administração, especialmente no que diz respeito aos aspectos metodológicos. A utilização adequada de métodos quantitativos, com rigor teórico e atenção às premissas de cada técnica, é fundamental para garantir a qualidade e a confiabilidade dos resultados da pesquisa, contribuindo para o desenvolvimento da área e para a produção de conhecimento científico relevante.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa descritiva permite ao investigador quantificar características específicas de uma amostra e estabelecer correlações entre diferentes variáveis, utilizando técnicas padrão de coleta e análise de dados (Gray, 2016). A abordagem quantitativa é predominante, com o uso de métodos de estatística descritiva, como frequência absoluta, frequência relativa e cálculo de médias, para a análise dos dados coletados (Sampieri; Collado; Lúcio, 2013; Creswell; Creswell, 2021).

Além disso, o estudo é caracterizado como bibliográfico, pois compila informações e dados de fontes secundárias, utilizando referências teóricas previamente publicadas para explicar e discutir o problema de pesquisa. As referências citadas incluem trabalhos de autores reconhecidos na área, que fornecem fundamentação teórica para a metodologia adotada (Hair et al., 2005; Creswell; Creswell, 2021).

A amostra selecionada para análise consiste em artigos científicos obtidos das bases de dados Scopus e Web of Science. O processo de formação do portfólio bibliográfico foi desenvolvido pelo uso do instrumento ProKnow-C, que é um método construtivista para o Desenvolvimento do Conhecimento. Este instrumento auxilia na seleção e análise crítica da literatura, permitindo uma compreensão mais aprofundada do campo de estudo e garantindo que a pesquisa seja fundamentada em dados e teorias sólidas (Arruda; Dutra; Mussi, 2022; Ensslin et. al., 2022; Carioni; Dutra, 2024).

4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A pesquisa descrita segue o método ProKnow-C e envolve a formação de um portfólio bibliográfico (PB) com publicações científicas relevantes para o tema de estudo.



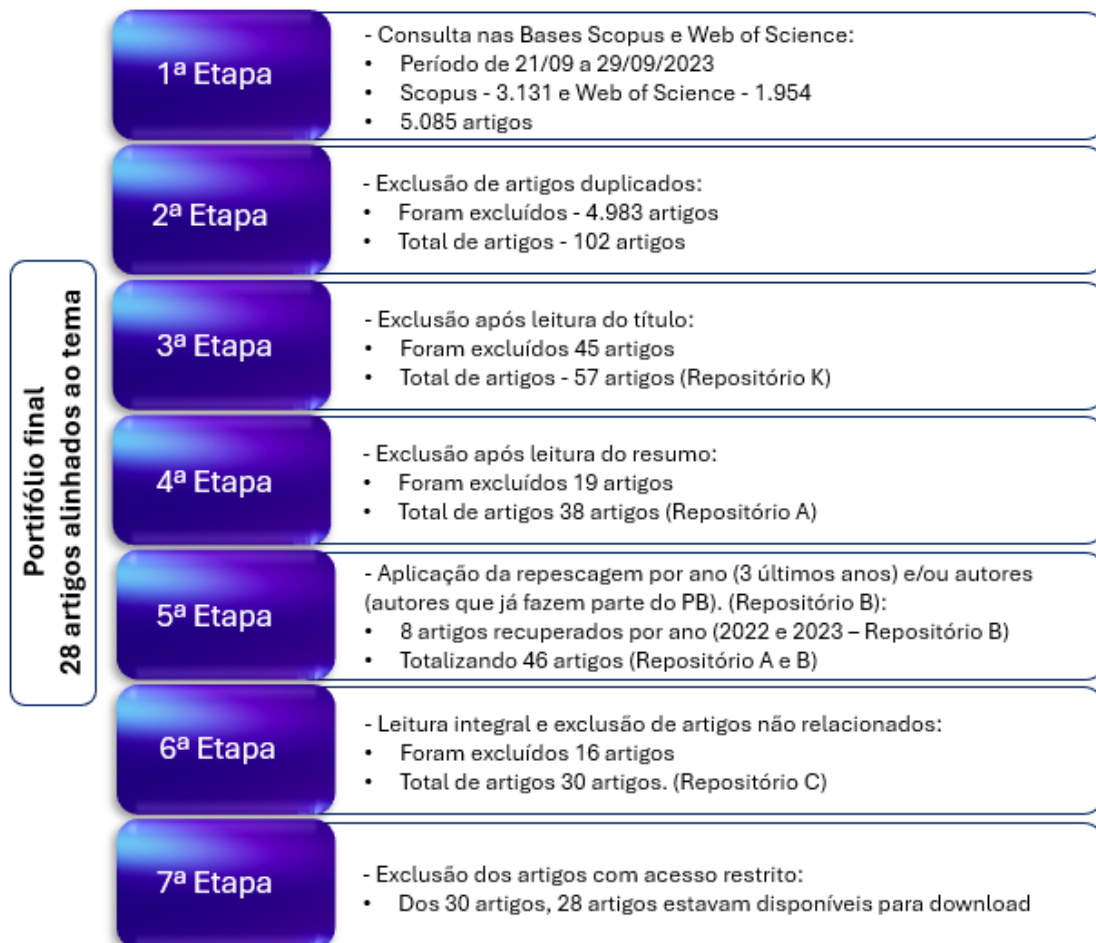
Os eixos de pesquisa foram definidos como Avaliação de Desempenho, Serviços de Saúde e Universidades, com palavras-chave específicas para cada eixo.

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”, “assessmen” 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”).

Na Figura 1 se sintetiza o número de artigos encontrados em cada etapa executada durante o método ProKnow-C.

Figura 1 - Fluxograma da estratégia de busca



Fonte: Elaborado pelo autor (2024).



A pesquisa nas bases de dados Scopus e Web of Science foram realizadas no período de 21/09 a 29/09/2023, resultando em 5.085 artigos. Após a remoção de duplicatas e artigos irrelevantes, restaram 4.780 artigos. A análise dos títulos reduziu ainda mais o número para 102 artigos, que compõem o PB bruto. Os 102 artigos foram analisados no Google Scholar para identificar o reconhecimento científico, resultando na eliminação de 45 artigos e formação do Repositório K com 57 artigos. Após a leitura dos títulos e resumos, 19 artigos foram descartados, resultando em 38 artigos no Repositório A. Foram aplicados filtros de repescagem, incluindo a análise do Banco de Autores e do ano de publicação, resultando em 8 artigos no Repositório B. Os Repositórios A e B foram combinados para formar o Repositório C com 46 artigos.

Após a leitura completa dos artigos, 30 artigos foram identificados como alinhados ao tema de pesquisa. Dois artigos estavam indisponíveis para download, resultando em 29 artigos disponíveis para análise integral. A seleção final do PB resultou em 29 artigos, prontos para a próxima fase de análise de dados. Apresenta-se o Quadro 1 que exhibe os resultados da aplicação do ProKnow-C, representados pelos 29 artigos científicos que compõem o PB.

O Quadro 1 apresenta fragmento da literatura internacional sobre a avaliação de desempenho em serviços de saúde universitários. Esses dados permitiram que os pesquisadores realizarem uma análise das características dos artigos selecionados.

Quadro 1 – 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	BMC health services research	2015	73



		northwestern Ethiopia: a cross-sectional study			
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., & Hintsä, 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-Lajoie, 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 referral hospital, Southern Ethiopia, Dilla, 2020	Plos one	2022	2
Art. 29	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.	Evaluation of Satisfaction of Adolescents Treated by Dental Students	Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada	2021	1

Fonte: Elaborado pelos autores.



5 DISCUSSÃO DOS RESULTADO

5.1 Autor de maior destaque

A análise da colaboração entre autores do portfólio bibliográfico identificou Elizabeth Anderson-Fletcher como autora de dois artigos, sendo um deles em coautoria. Conhecida também como Elizabeth Anderson, a autora possui mais de mil citações em sua carreira e é referência em Gestão da Qualidade de Serviço e Gestão da Qualidade em Saúde. 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.

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.

É importante ressaltar que, em 2000, a autora Elizabeth Anderson (Anderson, E. A.) adotou o nome de referência Anderson-Fletcher (Anderson-Fletcher, E.A.). Nesse mesmo ano, ela publicou seu primeiro artigo sobre gestão de qualidade de serviços, utilizando o novo nome.

5.2 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.

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 a avaliação da gestão da qualidade dos serviços de saúde.

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.

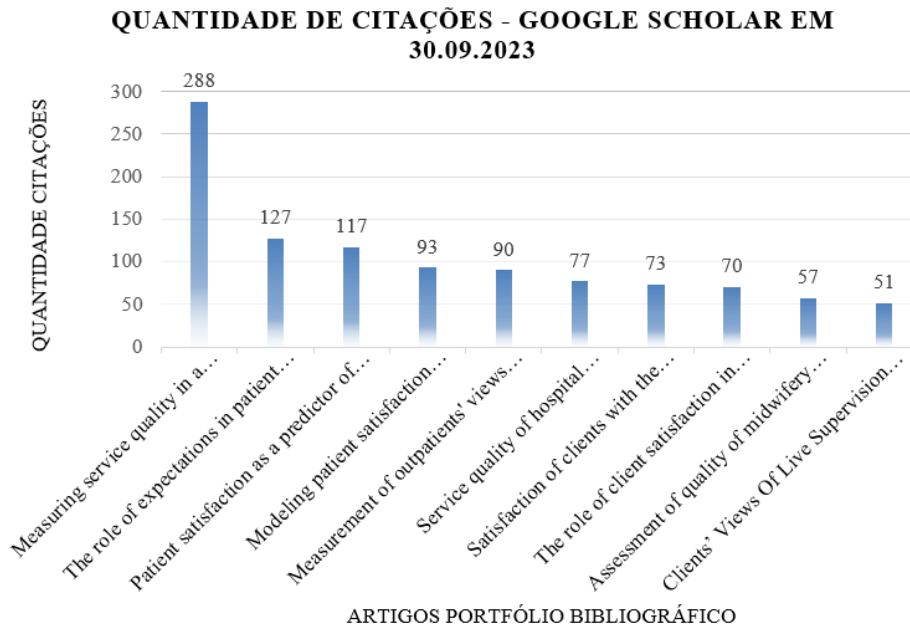
Os resultados desse estudo foram integrados ao processo de planejamento estratégico da clínica, especialmente no que diz respeito à alocação futura de recursos para projetos de melhoria da qualidade.

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 citado 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.



Gráfico 1 – Recorte dos 10 artigos mais relevantes do PB



Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

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.

5.3 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.



O *International Journal of Health Care Quality Assurance* (IJHCQA) tem como área central a 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.

5.4 Fatores de impacto dos periódicos

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.



Quadro 3 - Fatores de impacto dos periódicos e categorias

Periódico	Fator JCR	Fator SJR	Categoria
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 e Country Rank e Journal Citation Reports, 2024.

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.

5.5 Características quantitativas empregadas

O objetivo desta seção é demonstrar os métodos quantitativos mais utilizados nos 29 artigos. Apresentar um panorama simplificado, destacando os principais atributos quantitativos empregados e faltantes em cada pesquisa.

A figura 2 apresenta informações importantes sobre a ausência de detalhes metodológicos em 29 artigos científicos analisados. Os principais pontos a serem destacados são: **Forma de Coleta e Software:** Estes são os aspectos metodológicos mais ausentes, com 10 artigos (aproximadamente 34,5%) não fornecendo informações sobre a forma de coleta de dados (questionário online, entrevista etc.) ou o software utilizado para análise. Essa omissão dificulta a replicabilidade dos estudos e a avaliação da qualidade dos dados (Galvão; Silva; Mercês, 2017).

Na característica **Uso de Escalas:** 6 artigos (cerca de 20,7%) não mencionaram o uso de escalas para coletar dados. A ausência dessa informação pode ser problemática em pesquisas que dependem de instrumentos padronizados para medir variáveis.

Método Quantitativo e Instrumento de Coleta: Estes foram os aspectos menos ausentes, com apenas 1 artigo (aproximadamente 3,4%) não fornecendo informações sobre o método quantitativo de análise ou o instrumento de coleta de dados. Na característica **Amostragem e Tipo de Público:** Todos os 29 artigos forneceram informações sobre a amostragem da pesquisa e o tipo de público, o que é um aspecto positivo, conforme Gráfico 1.

Em resumo, a análise da Figura 1 e Gráfico 1 evidenciam a necessidade de maior rigor na descrição dos aspectos metodológicos em pesquisas científicas. A transparência na apresentação da forma de coleta, do software utilizado, do uso de escalas e dos métodos quantitativos é importante para garantir a confiabilidade e a validade dos resultados, além de permitir a replicação dos estudos por outros pesquisadores (Martins, 1994; Gouvêa; Prearo; Romeiro, 2012; Galvão; Silva; Mercês, 2017).

Destaca-se que todos os artigos analisados apresentaram informações sobre a amostragem da pesquisa e o tipo de público, o que é um aspecto positivo. No entanto, a melhoria na descrição dos demais aspectos metodológicos discutidos contribuiria para o fortalecimento da qualidade e do rigor científico dos artigos (Martins, 1994; Gouvêa; Prearo; Romeiro, 2012).



Figura 1 Principais características quantitativas dos artigos do PB (Quadro 1)

Características quantitativas	Número de artigos (Quadro 1)																													Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
Método quantitativo de análise																															28
Instrumento de coleta de dados																															28
Forma de coleta de dados																															19
Uso de escalas mensuráveis																															23
Amostragem da pesquisa																															29
Tipo de público																															29
Software de análise																															19
Total de características por artigo																															
	5	6	6	7	4	5	7	6	7	7	5	5	7	5	6	6	7	6	6	7	5	6	7	6	5	6	7	6	6		

Presente no artigo
 Ausente/sem definição

Elaborado pelos autores.

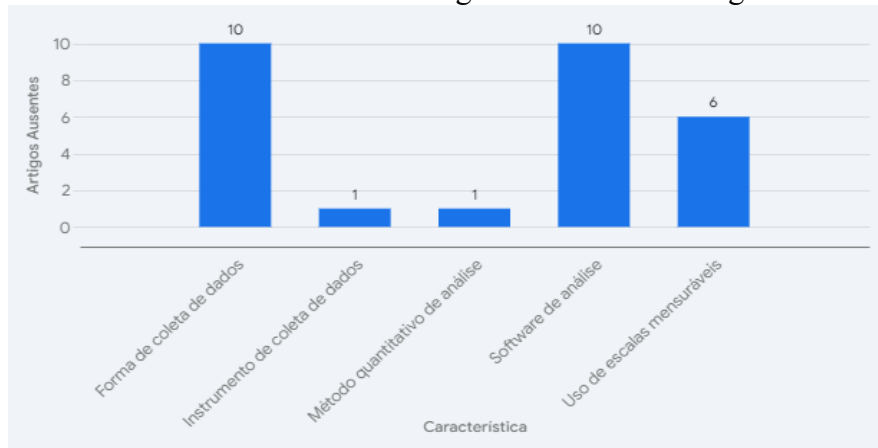
5.6 Métodos quantitativos de análise empregados

A seção a seguir visa apresentar os principais métodos quantitativos utilizados nos artigos analisados, apresentando as ferramentas estatísticas que os pesquisadores empregaram para investigar a qualidade dos serviços de saúde em ambientes como clínicas universitárias e hospitais. A análise abrangeu a frequência de uso de cada método, buscando identificar padrões e tendências nas abordagens quantitativas adotadas nesse campo de pesquisa. O Gráfico 2 ilustra a distribuição da utilização dos principais métodos estatísticos nos artigos analisados.

Observa-se que a Estatística Descritiva e a ANOVA são os métodos mais prevalentes, cada um presente em 8 e 5 artigos. O Teste t e Qui-quadrado também são amplamente utilizados, com 4 ocorrências, respectivamente.

Análise Fatorial também é empregado, mas com menor frequência. A diversidade de métodos estatísticos utilizados reflete a natureza multifacetada das pesquisas sobre satisfação e qualidade do serviço em saúde, que abordam diferentes tipos de dados e questões de pesquisa (Barbetta, 2012; Field 2020).

Gráfico 1 Características metodológicas ausente nos artigos

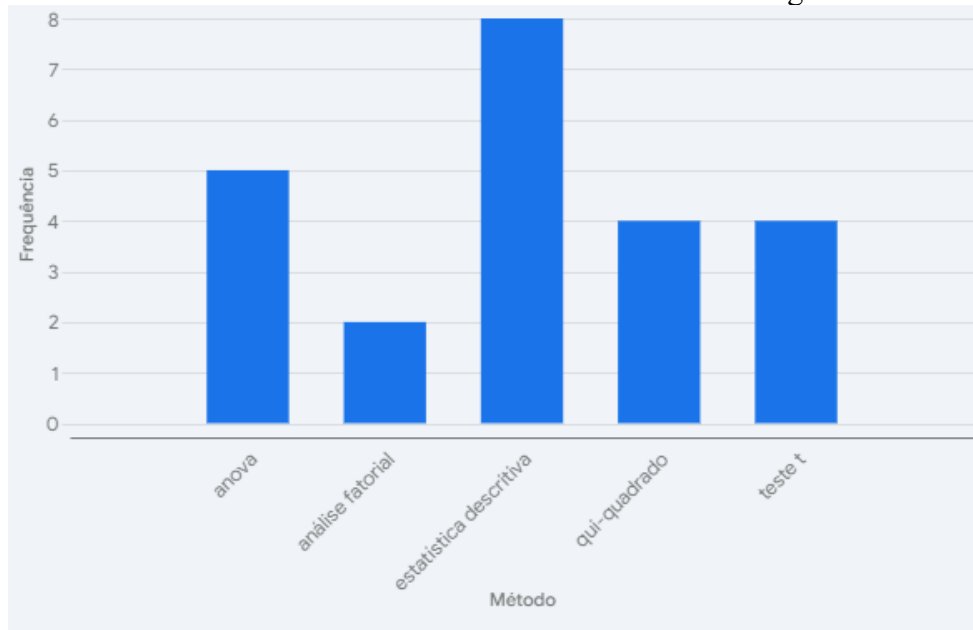


Elaborado pelos autores.



A prevalência desses 5 métodos estatísticos (Estatística Descritiva, ANOVA, Teste t, Qui-quadrado e Análise Fatorial) nos artigos analisados pode ser atribuída a diversas razões. Estatística Descritiva: É a base de qualquer análise quantitativa, fornecendo um resumo inicial dos dados e permitindo identificar tendências e padrões. É essencial para entender a amostra e as variáveis em estudo, sendo, portanto, utilizada em todos os artigos (Hair, 2009; Barbetta, 2012; Field 2020).

Gráfico 2 Cinco Métodos estatísticos mais utilizados nos artigos do PB.



Elaborado pelos autores.

ANOVA e Teste t: São amplamente utilizados para comparar médias entre grupos, uma questão central em muitas pesquisas sobre satisfação e qualidade do serviço. A escolha entre ANOVA e Teste t depende do número de grupos a serem comparados (dois ou mais). **Qui-Quadrado é utilizado** para analisar a relação entre variáveis categóricas, como a associação entre um determinado tratamento e a ocorrência de um evento de saúde. Já a Análise Fatorial, permite identificar fatores latentes que explicam a correlação entre variáveis, sendo útil para desenvolver e validar instrumentos de medida em saúde, como escalas de qualidade de vida ou satisfação do paciente (Barbetta, 2012; Field 2020).

O uso frequente de estatística descritiva e ANOVA reflete a importância de análises exploratórias e comparativas para identificar padrões e diferenças na qualidade dos serviços. O teste t e o qui-quadrado também são ferramentas relevantes para testar hipóteses e verificar associações entre variáveis. A análise fatorial, embora menos frequente, demonstra a preocupação em identificar fatores latentes que influenciam a qualidade percebida pelos pacientes.

Acredita-se que a utilização desses métodos se deve à sua versatilidade e adequação para responder às perguntas de pesquisa mais comuns em estudos sobre satisfação e qualidade do serviço em saúde. Além disso, a disponibilidade desses métodos em softwares estatísticos populares, como o SPSS, facilita sua aplicação e contribui para sua ampla utilização.



6 CONCLUSÃO

O estudo explorou o uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre avaliação da qualidade em serviços de saúde, com foco em clínicas universitárias. A análise de 29 artigos científicos revelou uma predominância de estudos em centros médicos e hospitais universitários, com Elizabeth Anderson-Fletcher como autora de destaque e o periódico *International Journal of Health Care Quality Assurance* como principal veículo de publicação.

A predominância de estudos em centros médicos e hospitais universitários sugere que a avaliação da qualidade em serviços de saúde tem sido priorizada em ambientes de grande porte e com recursos, possivelmente devido à maior disponibilidade de dados e infraestrutura para pesquisa. No entanto, isso pode negligenciar a realidade de clínicas menores e com recursos limitados, que também necessitam de ferramentas e métodos para avaliar e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

A pesquisa identificou a estatística descritiva e a ANOVA como os métodos quantitativos mais utilizados, seguidos pelo teste t, qui-quadrado e análise fatorial. Observou-se também a falta de informações sobre a forma de coleta de dados e o software utilizado em 34,5% dos artigos, indicando uma necessidade de maior rigor metodológico na descrição dos procedimentos de pesquisa.

Este estudo oferece um panorama abrangente do uso de métodos quantitativos na avaliação da qualidade em serviços de saúde, com foco em clínicas universitárias. Os resultados podem orientar pesquisadores e profissionais da área na escolha de métodos adequados e no desenvolvimento de pesquisas futuras. Além disso, a identificação de lacunas na literatura, como a falta de informações sobre coleta de dados e software, destaca a necessidade de maior transparência e rigor na descrição dos procedimentos metodológicos, corroborando com os achados de Ferreira e Falaster (2016).

Em suma, este estudo contribui para o avanço do conhecimento na área de avaliação da qualidade em serviços de saúde, fornecendo informações para pesquisadores, profissionais e gestores que buscam aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos em clínicas universitárias.

REFERÊNCIAS

- 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*, p. 2073-2082, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.2147/PPA.S114720>. Acesso em: 04 jun. 2024.
- ABILIO MARTINS, V.; ROLIN ENSSLIN, S.; DUTRA, A. Avaliação de Desempenho Organizacional: trajetória das pesquisas internacionais por meio de paradigmas e teorias. *Cuadernos de Contabilidad*, v. 19, n. 47, p. 94-116, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc19-47.pado>. Acesso em: 05 jun. 2024.
- ALIBRANDI, A.; GITTO, L.; LIMOSANI, M.; MUSTICA, P. F. Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, v. 97, p. 102251, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>. Acesso em: 04 jun. 2024.
- ALMEIDA, R. S.; NOGUEIRA, L. A. C.; BOURLIATAUX-LAJOINE, S. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. *Brazilian journal of*



physical therapy, v. 17, p. 328-335, 2013. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/S1413-35552013005000097>. Acesso em: 04 jun. 2024.

ALOTAIBI, M.; ALAZEMI, T.; ALAZEMI, F.; BAKIR, Y. Patient satisfaction with primary health-care services in K uwait. *International journal of nursing practice*, v. 21, n. 3, p. 249-257, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/ijn.12257>. Acesso em: 04 jun. 2024.

ANDERSON, E. A. Measuring service quality at a university health clinic. *International journal of health care quality assurance*, v. 8, n. 2, p. 32-37, 1995. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09526869510081866>. Acesso em: 05 jun. 2024.

ANDERSON, E. A. Measuring service quality at a university health clinic. *International journal of health care quality assurance*, v. 8, n. 2, p. 32-37, 1995. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09526869510081866>. Acesso em: 04 jun. 2024.

ARRUDA, P. L. de; DUTRA, A.; MUSSI, C. C. Retenção do conhecimento organizacional: análise da literatura internacional. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 27, p. 213-242, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/25277>. Acesso em: 24 jun. 2024.

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*, v. 21, n. 4, p. 343-355, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09526860810880144>. Acesso em: 07 jun. 2024.

BASTOS, K. V.; SOARES, S. V.; MARTINS, C.; SOARES, T. C. Métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da tecnologia da informação em processos orçamentários. In: SIMPÓSIO DE CONTABILIDADE E FINANÇAS DE DOURADOS - SICONF, 10., 2021, Online. Anais... Dourados: UFGD, 2021. Disponível em:

<https://ocs.ufgd.edu.br/index.php?conference=scf&schedConf=SICONF2020&page=paper&op=view&path%5B%5D=1078>. Acesso em 20 jun. 2024.

BOOTH, W. C.; COLOMB, G. G.; WILLIAMS, J. M. A arte da pesquisa. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BORGES, G. J. R.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M.; SARQUIS, A. B.; BOING, I. R. Panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre marketing de relacionamento com egressos. *Revista de administração, sociedade e inovação*, v. 6, n. 3, p. 78-97, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.20401/rasi.6.3.451>. Acesso em 18 jun. 2024.

CANEL, C.; FLETCHER, E. A. A. An analysis of service quality at a student health center. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, v. 14, n. 6, p. 260-267, 2001. ISSN 09526862 (ISSN). Disponível em:

<https://doi.org/10.1108/09526860110404220>. Acesso em: 04 jun. 2024.

CARIONI, R.; DUTRA, A. Diversidade geracional no ambiente organizacional: Construção de Conhecimento com Base na Literatura Internacional. *Revista Gestão & Conexões*, v. 13, n. 1, p. 52-71, 2024. Disponível em:

<https://doi.org/10.47456/regec.2317-5087.2024.13.1.40922.52-71>. Acesso em: 15 jun. 2024.

CASTRO, C. M. A prática da pesquisa. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CHAHAL, H.; MEHTA, S. Modeling patient satisfaction construct in the Indian health care context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, v. 7, n.



1, p. 75-92, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/17506121311315445>. Acesso em: 04 jun. 2024.

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*, v. 15, n. 3, p. e0230034, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0230034>. Acesso em: 04 jun. 2024.

COELHO, C. R. F.; PEDROSA, F. R.; ZINA, L. G.; MATTOS, F. de F.; MARTINS, R. de C.; DO AMARAL, J. H. L.; PALMIER, A. C.; VASCONCELOS, M. Evaluation of Satisfaction of Adolescents Treated by Dental Students. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, [S. l.], v. 21, p. e0045, 2021. Disponível em: <https://revista.uepb.edu.br/PBOCI/article/view/618>. Acesso em: 29 abr. 2024.

COELHO, C. R. F.; PEDROSA, F. R.; ZINA, L. G.; MATTOS, F. D. F.; MARTINS, R. D. C.; AMARAL, J. H. L. D.; PALMIER, A. C.; VASCONCELOS, M. Evaluation of Satisfaction of Adolescents Treated by Dental Students. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, v. 21, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.009>. Acesso em: 04 jun. 2024.

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*, v. 50, n. 1, p. 67-73, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>. Acesso em: 04 jun. 2024.

DALLABONA, L. F.; NASCIMENTO, S.; HEIN, N. Métodos estatísticos mais recorrentes nas dissertações do programa de pós-graduação em Ciências Contábeis da FURB. *Revista de Contabilidade da UFBA*, v. 4, n. 1, p. 56-70, 2010. DOI: <https://doi.org/10.9771/rcufba.v4i1.4155>. Acesso em 02 jun. 2024.

DESTA, H.; BERHE, T.; HINTSA, 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*, v. 12, p. 1-7, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s13033-018-0217-z>. Acesso em: 04 jun. 2024.

DOS SANTOS, A. F.; SOARES, S. V.; MARTINS, C. Panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre educação financeira. *Cadernos Acadêmicos*, v. 9, n. 1, 2023. Disponíveis em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/CA/article/view/20006>. Acesso em: Acesso em 18 jun. 2024.

ENSSLIN, L.; DUTRA, A.; ENSSLIN, S. R.; MORENO, E. A.; CHAVES, L. C.; LONGARAY, A. A. Sustainability in library management in higher education institutions: a bibliometric analysis. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, v. 23, n. 7, p. 1685-1708, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJSHE-07-2021-0302>. Acesso em 15 jun. 2024.

FALASTER, C.; FERREIRA, M. P.; CANELA, R. Motivos de rejeição dos artigos nos periódicos de administração. *Organizações & Sociedade*, v. 23, p. 285-306, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1984-9230776>. Acesso em: 03 jun. 2024.

FERREIRA, M. P.; FALASTER, C. Uma análise comparativa dos fatores de rejeição nos periódicos de diferentes estratos de Administração. *Revista de administração contemporânea*, v. 20, p. 412-433, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2016140144>. Acesso em: 03 jun. 2024.



FIATES, G. G. S.; SERRA, F. A. R.; MARTINS, C. A aptidão dos pesquisadores brasileiros pertencentes aos programas de pós-graduação stricto sensu em Administração para pesquisas quantitativas. *Revista de Administração*, v. 49, n. 2, p. 384-398, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5700/rausp1153>. Acesso em: 03 jun. 2024.

FIELD, A. *Descobrimo a Estatística Usando o SPSS*. 5. ed. São Paulo: Penso, 2020.
FUCHS, P. G.; SOARES, S. V.; MARTINS, C.; DUTRA, A. R. A.; GUERRA, J. B. S. O. A. Panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre avaliação da pegada de carbono nas instituições de ensino superior. *REAT - Revista eletrônica de administração e turismo*, v. 16, n. 1, p. 88-109, 2022. Disponíveis em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/index.php/AT/article/view/22005>. Acesso em 18 jun. 2024.

GALVÃO, N.; SILVA, L. V. B.; MERCÊS, R. K. M. Fatores de rejeição de artigos em periódicos de Ciências Contábeis. *Revista Gestão e Organizações*, v. 2, n. 2, p. 1-22, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18265/2526-2289v2n2p%25p>. Acesso em: 08 jun. 2024.

GARCIA, A. C. F.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. O uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre a aplicação da SERVQUAL na avaliação de sistemas de informação. In: *SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO - SEMEAD*, 22., 2019, São Paulo. Anais... São Paulo: FEAUSP, 2019.

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*, v. 13, n. 1, p. 75-80, 2004. Disponível em: https://journals.lww.com/qmhjournal/abstract/2004/01000/patient_satisfaction_as_a_predictor_of.7.aspx. Acesso em: 11 jun. 2024.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M do C. Avaliação do emprego das técnicas de análise de correspondência e análise de conglomerados em teses e dissertações de algumas instituições de ensino superior. *Revista de Ciências da Administração*, p. 52-67, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2013v15n35p52>. Acesso em: 17 jun. 2024.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M. C. Abordagem exploratória do emprego das técnicas de análise de regressão e análise conjunta em estudos do comportamento do consumidor. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, v. 12, n. 36, p. 253-270, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.7819/rbgn.v12i36.661>. Acesso em 20 jun. 2024.

GRAY, D. E. *Pesquisa no mundo real*. Penso Editora, 2016.

GREENFIELD, T. K. The role of client satisfaction in evaluating university counseling services. *Evaluation and Program Planning*, v. 6, n. 3-4, p. 315-327, 1983. ISSN 01497189 (ISSN). Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90011-3](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90011-3). Acesso em: 04 jun. 2024.

HAIR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. *Análise multivariada de dados*. Bookman editora, 2009.

HAIR, J.; BABIN, B.; MONEY, A.; SAMOUEL, P. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Bookman Companhia Ed, 2005.

LOPES, H. E. G. Abrindo a caixa preta: considerações sobre a utilização da Análise Fatorial Confirmatória nas pesquisas em Administração. *E & G Economia e Gestão*, v. 5, n. 11, p. 19-34, 2005. Disponível em:



<https://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/download/42/36>.

Acesso em: 14 jun. 2024.

MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MARTINS, G. de A. Epistemologia da pesquisa em administração. 1994. Tese (Livre Docência) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994. Acesso em: 01 jun. 2024.

MATERLA, T.; CUDNEY, E. A.; HOPEN, D. Evaluating factors affecting patient satisfaction using the Kano model. *International journal of health care quality assurance*, v. 32, n. 1, p. 137-151, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2018-0056>. Acesso em: 04 jun. 2024.

MILAGRE, R. A. Estatística: uma proposta de ensino para os cursos de administração de empresas. 160 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em:

<https://core.ac.uk/download/pdf/30362907.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2024.

MORENO, E. A.; SOARES, S. V.; DUTRA, A. Panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre a abordagem da sustentabilidade na gestão de bibliotecas. *Revista ACB*, v. 28, n. 1, p. 1-24, 2023. Disponível em:

<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1943>. Acesso em: Acesso em 18 jun. 2024.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. Metodologia de pesquisa. 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

SEERS, K.; CRITELTON, N. Quantitative research: Designs relevant to nursing and healthcare. *NT Research*, v. 6, n. 1, p. 487-500, 2001. Disponível em:

<https://doi.org/10.1177/136140960100600103>. Acesso em 02 jun. 2024.

SERRA, F. A. R.; FIATES, G. G.; FERREIRA, M. P. Publicar é difícil ou faltam competências? O desafio de pesquisar e publicar em revistas científicas na visão de editores e revisores internacionais. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, v. 9, p. 32-55, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1678-69712008000400004>.

Acesso em: 18 abr. 2024.

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*, v. 21, p. 1-9, 2021. Disponível em:

<https://doi.org/10.1186/s12909-021-02796-4>. Acesso em: 04 jun. 2024.

SMANIA, G. R.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. Utilização de métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da escala Servqual em instituições de ensino superior. In: CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO, SOCIEDADE E INOVAÇÃO - CASI, 12., 2019, Palhoça. Anais... Palhoça: Fatemp, 2019. Disponível em:

<https://periodicos.upe.br/index.php/rpad/article/view/886>. Acesso em 18 jun. 2024.

STRAWDERMAN, L.; KOUBEK, R. Quality and usability in a student health clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, v. 19, n. 3, p. 225-236, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09526860610661446>. Acesso em: 04 jun. 2024.