

Qualidade dos serviços de saúde: um estudo exploratório por meio da teoria do enfoque Meta analítico consolidado

Ari Melo MARIANO (Ceftru/Nadesp/Universidade de Brasília) arimariano@unb.br
Guilherme Thadeu Baptista COUTINHO (Universidade de Brasília-UnB) guilhermetbcoutinho@gmail.com
Ana Paula Melo Mariano (Universidade Estadual de Santa Cruz-Uesc) apmmariano@hotmail.com

Resumo:

O objetivo do presente estudo foi mostrar uma revisão realizada de forma sistemática das mais relevantes colaborações da literatura de elevado grau de impacto dentro do tema qualidade dos serviços de saúde. Dessa maneira, foi feita uma pesquisa exploratória, do tipo quantitativa, utilizando-se da Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado – TEMAC, de Mariano e Rocha (2017). Foram definidas para a realização da pesquisa as expressões “*Service Quality*” e “*Patient Satisfaction*” e como base de dados a plataforma *ISI Web of Science*. Como retorno da busca realizada, encontrou-se 337 registros, sendo o primeiro deles publicado em 1994. Desde então, o número de citações a respeito do tema tem crescido exponencialmente, já alcançando a marca de 4445 citações até o presente momento. Isso confirma a importância em se investir na qualidade do setor de serviços, visto que ele é o setor responsável por empregar mais da metade da população do Brasil. Ainda foi possível identificar que os principais estudos encontrados a respeito do tema estão relacionados a identificação dos fatores determinantes que conduzem os pacientes a perceberem a qualidade dos serviços de saúde, no desenvolvimento de escalas para mensuração desse serviço ou baseados em uma revisão da literatura a respeito das formas possíveis de se mensurar qualidade de serviços de saúde.

Palavras chave: Qualidade de serviços, Saúde, Satisfação de Pacientes, Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado.

Health services quality: an exploratory study using the theory of the consolidated Meta-analytical approach

Abstract

The objective of the present study was to show a systematic review of the most relevant collaborations in the literature with a high degree of impact within the theme of quality of health services. In this way, an exploratory research, of the quantitative type, was made using the Theory of the Consolidated Meta-analysis approach, by Mariano e Rocha (2017). The expressions "Service Quality" and "Patient Satisfaction" and the ISI Web of Science platform were defined for the accomplishment of the research. As a return of the search, 337 records were found, the first of which was published in 1994. Since then, the number of citations on the subject has grown exponentially, already reaching the mark of 4445 citations to date. This confirms the importance of investing in the quality of the service sector, since it is the sector responsible for employing more than half the population of Brazil. It was still possible to identify that the main studies found on the subject are related to the identification of the determining factors that lead the patients to perceive the quality of health services, the development of scales to measure this service or based on a review of the literature about the possible ways of measuring the quality of health services.

Key-words: Services Quality, Health, Patient Satisfaction, Meta-analysis, Theory of the Consolidated Meta-analysis approach.

1. Introdução

A globalização é uma realidade presente, que se manifesta nos planos econômico, político e cultural, a partir de uma aceleração do intercâmbio de mercadorias, capitais, informações e ideias entre os vários países, ocasionando uma redução das fronteiras geográficas (BARBOSA, 2001). Segundo Carletto *et al.* (2005), a mundialização é capaz de impor novos padrões de competitividade a todos os tipos de organizações do mundo. À medida que a competição entre

as organizações aumenta, o cliente torna-se cada vez mais exigente e crítico em relação aos serviços prestados. Ou seja, os padrões de qualidade de atendimento estabelecidos pelo mercado estão se tornando cada vez mais rigorosos (FREITAS, 2005).

Para Deming (1986), qualidade é defendida de acordo com as exigências e as necessidades dos clientes. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), qualidade é um construto elusivo, abstrato, difícil de definir e medir. Juran (1991) afirma que qualidade pode ser definida de acordo com duas óticas: a de resultados, onde as características do produto satisfazem as necessidades do cliente, e a de custos, na qual a qualidade é a ausência de defeitos. Já para Feigenbaum (1994), qualidade é uma filosofia de gestão e compromisso com a excelência, mais do que uma técnica de eliminação de defeitos, e deve ser responsabilidade de todos os trabalhadores.

Nas maiores economias do mundo o setor de serviços gera a maior parcela do Produto Interno Bruto (PIB), e é responsável por empregar a maior parcela de trabalhadores (PINHANEZ, 2009). No Brasil, o setor de serviços é responsável por gerar 71% do PIB (IBGE, 2013) e por empregar aproximadamente 60% da população ativa (OLIVEIRA Jr., 2015). Desta forma, encontra-se um cenário de alta competitividade neste setor e, por isso, compreender os aspectos relativos à qualidade de serviço tem se tornado cada vez mais importante.

Entretanto, o setor de serviços é caracterizado pela sua intangibilidade e heterogeneidade, isso torna, por muitas vezes, difícil de realizar a comparação e a mensuração da qualidade de serviços ofertados. Para Grönroos (1995), uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, ou seja, a qualidade esperada. Deste modo, foram desenvolvidas escalas para medir a qualidade de serviço como a de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) que propõem a mensuração da qualidade pela diferença entre as expectativas e percepções de qualidade de serviço pelo cliente. Eles desenvolveram a escala *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL), a qual considera as expectativas em relação ao serviço que será proporcionado pela prestadora de serviços e a percepção da qualidade deste serviço na visão do cliente.

Analisando a bibliografia sobre o assunto “*Service Quality*” e “*Patient Satisfaction*”, na base *ISI Web of Science*, encontrou-se 337 registros. Ainda que a bibliografia busque desenvolver distintas formas de mensurar a qualidade de serviços de saúde, compreender as colaborações mais relevantes, bem como os autores que são mais importantes para o tema é fundamental para conhecer os fatores que influenciam a qualidade dos serviços de saúde e, conseqüentemente, a satisfação do paciente. Dessa forma, o problema desta pesquisa é: quais principais abordagens com relação a qualidade de serviços de saúde? Quais são os autores que mais colaboraram? Quais os *fronts* de pesquisa mais relevantes?

Essa pesquisa se justifica, pois, o setor de serviços brasileiro é encarregado por empregar mais da metade da população ativa do País. Sendo assim, este setor possui um elevado grau de concorrência e, em vista disto, fica evidente a necessidade de se entender as questões mais relevantes referente ao tema qualidade de serviços. Portanto, o objetivo desta pesquisa é expor uma revisão sistemática das principais contribuições da literatura de alto impacto no que tange a qualidade de serviços de saúde. Com a finalidade de alcançar este objetivo será realizada uma pesquisa do tipo exploratória por meio da Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado, de Mariano e Rocha (2017).

2. Metodologia

Este estudo é do tipo exploratório, de abordagem quantitativa, utilizando a Teoria de Enfoque Meta Analítico Consolidado – TEMAC, de Mariano e Rocha (2017). Esta técnica está fundamentada em três passos simples para identificação de literatura de impacto e análises

segundo as leis da bibliometria.

Na etapa um definiu-se como termos para pesquisa as expressões “*Service quality*” e “*Patient Satisfaction*” utilizando-se a base de dados *Web of Science*, com raio de busca de 1945-2017, englobando todas as áreas de conhecimento. O resultado foram 337 trabalhos, que compõem a amostra desta pesquisa. A maioria dos trabalhos de relevância publicados na base de dados são dos Estados Unidos (26,4 %), seguido de Inglaterra, Taiwan e Espanha com 8,9%, 8,3% e 7,1% respectivamente. Somando, dessa maneira, 50,7%, ou seja, esses quatro países são responsáveis por mais da metade das publicações na área pesquisada.

A etapa dois consistiu na elaboração de inter-relações entre os dados dos documentos encontrados, aplicando leis da bibliometria como a Lei de Brandford, que determina a importância de um periódico em uma área de conhecimento, Lei da Obsolescência da literatura, que mensura o declínio de registros em determinada área de conhecimento, Lei do elitismo e Lei do 80/20, que exhibe os autores mais relevantes de um determinado tema e a Lei de Lokta, que elucidada o grau de relevância de cada autor (MARIANO e ROCHA, 2017).

Por fim, a terceira e última etapa com a Descrição, modelo integrador e validação por comprovações, que constituem nas fundamentais colaborações e abordagens por meio de *coupling*, que oferece os *fronts* de pesquisa e *co-citation*, que apresenta as principais maneiras como foi realizada a pesquisa. Na realização desta etapa, foi utilizado o *software VosViewer 1.6.5* que é responsável por interpretar os dados extraídos da base de dados *ISI Web of Science* e, a partir de alguns parâmetros, elabora os mapas de *coupling e co-citation* supracitados. É importante salientar que a análise presente nesse estudo foi feita no dia 13 de setembro de 2017.

3. Revisão da Literatura e Resultados

3.1. Qualidade de serviços de saúde na literatura

Atualmente há um elevado número de base de dados que contenham os mais variados estudos já realizados nas mais diversas áreas de pesquisa, entretanto, nem todas possuem um elevado grau de consistência e reduzido grau de defeitos em seus dados. Dessa forma, mostra-se necessária a utilização de uma base de dados que tenha menor chances de ocorrência de erro em seus metadados e que seja respeitada por sua qualidade e grau de informação disponíveis, sendo assim, esta pesquisa foi conduzida para o uso da base de dados *ISI Web of Science*. Foram localizados 337 registros sobre o assunto. Dentre os resultados encontrados, destacou-se o número de Artigos publicados - *Articles*- sendo 283 em sua totalidade. O primeiro documento publicado a respeito do tema desta pesquisa foi no ano de 1994. Desde então, o total de citações sobre o tema alcançou um valor de 4445 citações, considerando-se o período de janeiro de 1994 a 13 de setembro de 2017. Ainda é possível perceber um aumento gradativo nas citações anuais onde o maior número foi encontrado em 2015 e 2016, mantendo-se em uma ascendente em relação aos anos anteriores. Espera-se então que o ano de 2017 apresente um número igual ou maior de citações dentro do tema. Dentre as revistas que mais publicaram a respeito do tema de qualidade de serviços de saúde, destacam-se a *International Journal of health care quality assurance* (12), *BMC health services research* (12) e *International Journal for quality in health care* (11). Mesmo sendo as revistas que mais publicam sobre o tema, as mesmas não estão entre as primordiais, quanto ao fator de impacto, demonstrando que apesar de ser um tema relevante, as revistas mais relevantes ainda não possuem uma presença marcante sobre o tema.

Dentre os autores mais citados encontram-se Thompson, DA e Yarnold, PR com 258 citações, Thompson, ARGH e Sunol, R com 211 citações e Young, GI, Meterko, M e Desai, KR com 186 citações. Pode-se perceber que dos dez artigos mais citados, dois foram publicados em 1994, dois em 1995 e os outros em diferentes anos. Entre os autores que mais publicaram estão

Lis, CG e Gupta, D ambos com 8 publicações e Rodeghier, M, com 6. O artigo mais citado foi *Expectations as Determinants of Patient Satisfaction - Concepts, Theory and Evidence*, de 1995, onde foi realizada uma revisão de alguns livros relevantes e dezoito revistas dos últimos anos para ilustrar modelos práticos de expectativa e satisfação de pacientes da área da saúde. O segundo trabalho mais citado é *Effects of Actual Waiting Time, Perceived Waiting Time, Information Delivery, And Expressive Quality on Patient Satisfaction in The Emergency Department*, de 1996, que objetivou determinar os efeitos do tempo real de espera, tempo de espera percebido, entrega de informações e qualidade expressiva na satisfação do paciente do setor de emergência de um hospital suburbano dos Estados Unidos. Utilizou a amostra de 1636 pacientes dentro de um período de doze meses. Para descrever as principais contribuições dos dez artigos mais citados foi elaborado um quadro (1) com os principais resultados:

Título	Autores	Colaborações/Amostra
<i>Expectations as Determinants of Patient Satisfaction - Concepts, Theory and Evidence</i>	Thompson, AGH; Sunol, R	Foi realizada uma revisão de alguns livros relevantes e dezoito revistas dos últimos anos para ilustrar modelos práticos entre expectativa e satisfação de pacientes da área da saúde.
<i>Effects of Actual Waiting Time, Perceived Waiting Time, Information Delivery, And Expressive Quality on Patient Satisfaction in The Emergency Department</i>	Thompson, DA; Yarnold, PR; Williams, DR; Adams, SL	Objetivou determinar os efeitos do tempo real de espera, tempo de espera percebido, entrega de informações e qualidade expressiva na satisfação do paciente do setor de emergência de um hospital suburbano dos Estados Unidos. Utilizou a amostra de 1636 pacientes dentro de um período de doze meses.
<i>Patient Satisfaction with Hospital Care - Effects of Demographic and Institutional Characteristics</i>	Young, GJ; Meterko, M; Desai, Kr	Visou examinar até que ponto o nível de satisfação do paciente está relacionado com suas características demográficas e características institucionais da organização de onde o atendimento foi recebido. Foram analisadas aleatoriamente 175 fichas de pesquisas que pacientes do hospital preencheram nos últimos anos.
<i>A Hierarchical Model of Health Service Quality: Scale Development and Investigation of An Integrated Model</i>	Dagger, Tracey S.; Sweeney, Jillian C.; Johnson, Lester W.	Esta pesquisa desenvolveu e validou empiricamente uma escala hierárquica multidimensional para medir a qualidade do serviço de saúde e investigou a capacidade da escala para prever resultados importantes deste serviço. Utilizou-se de sete grupos focais contendo quatro pessoas distintas em cada um deles, totalizando 28 participantes.
<i>Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: A Study of</i>	Andaleeb, SS	Teve como objetivo identificar quais fatores de qualidade de serviços que são importantes para os

Título	Autores	Colaborações/Amostra
<i>Hospitals in A Developing Country</i>		pacientes de hospitais de países em desenvolvimento, no caso Bangladesh. A pesquisa obteve 207 questionários validados por pacientes de 57 hospitais ou clínicas distintas.
<i>Patient Views on Quality Care in General-Practice - Literature-Review</i>	Lewis, Jr	Foi realizada uma revisão na literatura a fim de contribuir para o processo ou ordenar os dados de uma forma que seja útil para os envolvidos na qualidade de serviços de saúde. Dessa forma, foram levantadas quais satisfações do paciente pode ser avaliada e quais são os fatores identificados, até agora, que influenciam a satisfação do paciente.
<i>What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health-Care-Delivery</i>	Bowers, MR; Swan, JE; Koehler, WF	Este estudo identifica cinco atributos da prestação de saúde que definem as percepções dos pacientes sobre a qualidade e satisfação com a entrega de saúde. Para chegar a esses cinco atributos, foram entrevistados 298 pacientes.
<i>The Relationships Among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice: A South Korean Study</i>	Choi, Ks; Cho, WH; Lee, S; Lee, H; Kim, C	Esta pesquisa propõe um modelo integrador de satisfação de pacientes com base em relações estabelecidas entre qualidade do serviço, valor, satisfação do paciente e intenção comportamental. Para isso foi utilizada uma amostra de 537 pacientes.
<i>Quality of Care and Patient Satisfaction - A Review of Measuring-Instruments</i>	Vancampen, C; Sixma, H; Friele, RD; Kerssens, JJ; Peters, L	Realizou o levantamento de uma série de ferramentas desenvolvidas para mensurar a qualidade do serviço hospitalar nos últimos anos e, a partir daí, verifica quais delas são confiáveis e validas para realizar essa mensuração com precisão.
<i>Methods of Measuring Patient Satisfaction in Health Care Organizations</i>	Ford, RC; Bach, Sa; Fottler, MD	Comparou várias ferramentas de mensuração de qualidade de serviços de saúde e destacou as principais vantagens e desvantagens de cada uma das ferramentas desenvolvidas em estudos anteriores.

Fonte: própria

Quadro 1- Artigos mais citados e suas colaborações

A fim de retratar a pesquisa realizada na base de dados *ISI Web Of Science*, foi elaborada uma nuvem de palavras, vista na figura (1), empregando-se a ferramenta *online* de avaliação de conteúdo *TagCrowd*. Para isso, primeiramente, foi realizada a extração de todas as palavras-chave presentes nos 337 registros, encontrados na base de dados, para um documento em formato de

texto. Após a obtenção deste documento, foi feito seu *upload* no site *TagCrowd* para geração do diagrama de nuvem de palavras, onde são destacadas as cinquenta palavras-chave que mais se repetem dentro dos registros encontrados, sendo o tamanho da fonte de cada uma das palavras chave proporcional ao número de vezes que ela foi repetida neles. Facilitando, dessa maneira, a percepção das principais linhas de pesquisas realizadas a respeito do tema em estudo.



Fonte: própria. Extraído do *site TagCrowd*.

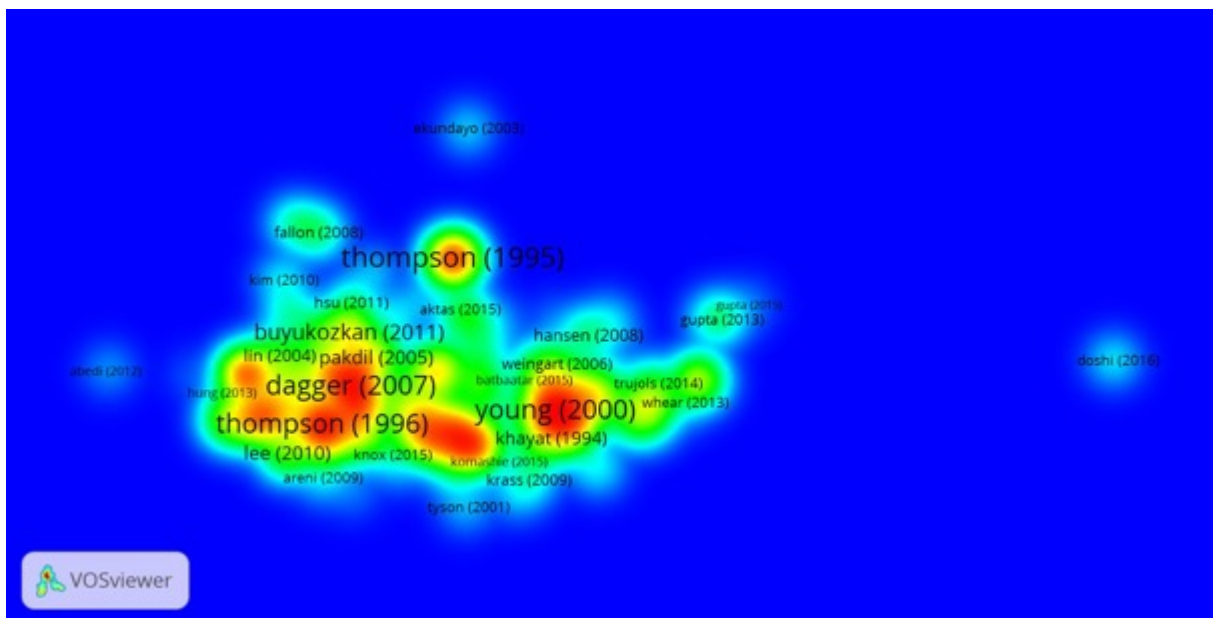
Figura 1- Nuvem de palavras chaves.

As palavras chave revelam características próprias de cada trabalho, permitindo agrupar os estudos e classifica-los (MARIANO *et al.* 2011). Observando a figura (1) pode-se verificar que as principais temáticas de pesquisa a respeito do tema qualidade dos serviços de saúde são a percepção, o modelo e os cuidados de saúde, constituindo essas três palavras chave com o mais elevado número de alusões após as expressões que norteiam essa pesquisa: “*satisfaction*”, “*quality*”, “*patient*” e “*service*”.

Embora as colaborações sejam abundantes, algumas devem ser elucidadas, pois são de suma importância para a área de estudo, ou seja, são citadas diversas vezes ou foram publicadas por autores que publicam artigos na área com uma frequência elevada. Segundo Abramowitz *et al.* (1987), a satisfação do paciente está relacionada a dois conjuntos de variáveis distintos, sendo um relacionado a confirmação das expectativas que os pacientes trazem ao hospital e o outro

tema desse estudo, o mérito desses autores é decorrente da realização de um dos primeiros estudos que buscou realizar a mensuração da qualidade de serviços. Outras pesquisas, ao redor da mancha vermelha, podem ser destacadas. São elas Abramowitz *et al.* (1987), Bolton e Drew (1991), Woodside *et al.* (1989). Por esses estudos terem sido realizados praticamente na mesma época, percebe-se a grande relevância do tema para aquela época e a grande dedicação para desenvolver formas de mensuração de qualidade de serviços. Com isso, fica claro que esses estudos são referências fundamentais no tema do presente estudo e devem ser destacados.

Além disso, outro diagrama foi confeccionado, dessa vez o mapa de *coupling* (Figura 3), que é responsável por revelar quais os principais *fronts* de pesquisa, ou seja, de que maneira os estudos mais atuais estão sendo caracterizados.



Fonte: própria. Extraído do software VosViewer 1.6.5

Figura 3- Mapa de calor de *coupling*

Por sua vez, o mapa de calor de *coupling* destaca, em vermelho, distintas linhas de estudo das que foram encontradas no mapa de *co-citation*. Dessa maneira, os autores mais citados a respeito do tema qualidade dos serviços de saúde se destacaram entre os demais. Thompson e Sunol (1995) foram responsáveis por realizar uma revisão de alguns livros relevantes e dezoito revistas para ilustrar modelos práticos entre expectativa e satisfação de pacientes da área da saúde. Já Thompson *et al.* (1996) determinaram os efeitos do tempo real de espera, tempo de espera percebido, entrega de informações e qualidade expressiva na satisfação do paciente do setor de emergência de um hospital. Young *et al.* (2000) optaram por examinar até que ponto o nível de satisfação do paciente está relacionado com suas características demográficas e características institucionais da organização de onde o atendimento foi recebido. E, por fim, Dagger *et al.* (2007) desenvolveram e validaram empiricamente uma escala hierárquica multidimensional para medir a qualidade do serviço de saúde e investigou a capacidade da escala para prever resultados importantes desse tipo de serviço.

4. Considerações Finais

O presente estudo teve como problema identificar quais abordagens fundamentais em relação a qualidade de serviços de saúde, os autores que mais colaboraram e quais os mais relevantes *fronts* de pesquisa. Os principais estudos encontrados estão associados em identificar os fatores determinantes que levam aos pacientes perceberem a qualidade dos serviços de saúde, no desenvolvimento de escalas para mensuração do serviço de saúde ou baseados em uma revisão da literatura a respeito das formas possíveis de se mensurar qualidade de serviços de saúde, com a finalidade de ilustrar a evolução dessas ferramentas com o passar dos anos.

Dentre os autores que mais colaboraram a respeito do tema estudado no presente artigo, destacam-se Thompson, AGH e Sunol, R os quais foram responsáveis pela realização de uma importante revisão na literatura que teve como resultado o levantamento de modelos práticos de realizar mensuração de satisfação de pacientes na área da saúde. Dagger, Tracey S.; Sweeney, Jillian C.; Johnson, Lester W que desenvolveram e validaram uma escala hierárquica multidimensional para realizar a mensuração da qualidade dos serviços de saúde. Ainda é possível destacar os autores Thompson, DA; Yarnold, PR; Williams, DR; Adams, SL que foram responsáveis por realizar uma pesquisa durante um período de 12 meses a fim de determinar os efeitos do tempo real de espera, tempo de espera percebido, entrega de resultados e qualidade expressiva na satisfação do paciente de um setor de emergências.

Dessa forma, o objetivo da presente pesquisa de mostrar uma revisão sistemática das principais colaborações da literatura foi realizado com sucesso.

Para *fronts* de pesquisas futuros, pode-se sugerir a formulação de novas formas de se mensurar qualidade dos serviços de saúde, a fim de melhorar cada vez mais esse tipo de serviço que é de suma importância para o Brasil e para o mundo.

Referências

- ABRAMOWITZ, SUSAN; COTÉ, ANNE ALEXIS; BERRY, ELISABETH.** *Analyzing patient satisfaction: a multianalytic approach.* QRB-Quality Review Bulletin, v. 13, n. 4, p. 122-130, 1987.
- BARBOSA, Alexandre de Freitas.** *O mundo globalizado: política, sociedade e economia.* São Paulo: Contexto, 2001.
- BOLTON, RUTH N.; DREW, JAMES H.** *A multistage model of customers' assessments of service quality and value.* Journal of consumer research, v. 17, n. 4, p. 375-384, 1991.
- CARLETTO, Balduir; FRANCISCO, A.; KOVALESKI, J.** *Competências essenciais: contribuições para o aumento da competitividade.* ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, v. 25, 2005.
- DAGGER, TRACEY S.; SWEENEY, JILLIAN C.; JOHNSON, LESTER W.** *A hierarchical model of health service quality: scale development and investigation of an integrated model.* Journal of service research, v. 10, n. 2, p. 123-142, 2007.
- DEMING, W. EDWARDS.** *Out of the crisis.* Massachusetts Institute of Technology. Center for advanced engineering study, Cambridge, MA, v. 510, 1986.
- FEIGENBAUM, ARMAND V.** *Controle da qualidade total: gestão e sistemas.* (tradução Regina C. Loverri) v. I. 1994.
- FREITAS, ANDRÉ LUÍS.** *A qualidade em serviços no contexto da competitividade.* Revista Produção Online, v. 5, n. 1, 2005.
- GRÖNROOS, CHRISTIAN.** *Relationship marketing: the strategy continuum.* Journal of the Academy of Marketing Science, v. 23, n. 4, p. 252-254, 1995.
- IBGE.** *Pesquisa anual de serviços.* v. 1. Rio de Janeiro: IBGE, 2013.

JURAN, JOSEPH M. *Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade.* McGraw-Hill-Makron, 1991.

MARIANO, A.M; ROCHA, M.S. *Revisão da Literatura: Apresentação de uma Abordagem Integradora.* AEDM International Conference – Economy, Business and Uncertainty: Ideas for a European and Mediterranean industrial policy. Reggio Calabria (Itália), 2017.

MARIANO, Ari Melo; CRUZ, Rosario García; GAITÁN, Jorge Arenas. *Meta análises como instrumento de pesquisa: Uma revisão sistemática da bibliografia aplicada ao estudo das alianças estratégicas internacionais.* In: Congresso Internacional de Administração-Inovação Colaborativa e Competitividade. 2011.

OLIVEIRA JR. C. E. *Serviços: PIB e Segmentação.* Disponível em: <www.cnservicos.org.br/wp-content/uploads/2015/11/Setorial_PIB_Segmentacao.pdf>. Acessado em: 24 jan. 2017.

PARASURAMAN, ANANTHANARAYANAN; ZEITHAML, VALARIE A.; BERRY, LEONARD L. *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* *Journal of retailing*, v. 64, n. 1, p. 12, 1988.

PINHANEZ, CLAUDIO. *Services as customer-intensive systems.* *Design Issues*, v. 25, n. 2, p. 3-13, 2009.

THOMPSON, Andrew GH; SUNOL, Rosa. *Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence.* *International journal for quality in health care*, v. 7, n. 2, p. 127-141, 1995.

THOMPSON, David A. et al. *Effects of actual waiting time, perceived waiting time, information delivery, and expressive quality on patient satisfaction in the emergency department.* *Annals of emergency medicine*, v. 28, n. 6, p. 657-665, 1996.

WOODSIDE, ARCH G.; FREY, LISA L.; DALY, ROBERT TIMOTHY. *Linking sort/ice anlity, customer satisfaction, and behavioral intention.* *Journal of health care marketing*, v. 9, n. 4, p. 5-17, 1989.

YOUNG, GARY J.; METERKO, MARK; DESAI, KAMAL R. *Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics.* *Medical care*, v. 38, n. 3, p. 325-334, 2000.