

# Análise da qualidade da produção científica referente à satisfação do cliente/paciente

Jéssica Adrielle Teixeira Santos<sup>1</sup>  
 Kelly Cristina Inoue<sup>2</sup>  
 Maycon Rogério Selegim<sup>3</sup>  
 Laura Misue Matsuda<sup>4</sup>

## Resumo

**Objetivo.** Determinar se as publicações brasileiras sobre o tema de satisfação do paciente, disponíveis on line, cumprem com os critérios de qualidade científica de Hoppen *et ao*. **Metodologia.** Estudo descritivo-exploratório. Fez-se busca de publicações nas bases de dados eletrônicas MEDLINE e LILACS, utilizando-se o descritor "Satisfação do paciente". Depois da primeira revisão dos resultados e refinamento da busca, selecionaram-se 14 trabalhos completos, que passaram a ser a mostra de estudo. **Resultados.** As publicações foram diversas em sua composição estrutural e não se aderiram por completo aos critérios estabelecidos no referencial teórico deste estudo. Os itens menos frequentes nos textos foram: Referencial Teórico (14.3%), Pergunta de Investigação (35.7%), Supostos (42.8%) e Limites (14.3%). As Referências Atualizadas (92.8%), a Justificativa e Objetivos estavam presentes em 100% dos estudos. **Conclusão.** As publicações científicas brasileiras referentes ao tema satisfação do usuário se apresentam estruturalmente bem articuladas, no entanto é necessário um maior detalhe da metodologia e a inserção de alguns requisitos considerados opcionais, para que o conteúdo publicado não seja questionado ou desacreditado.

**Palavras-chave:** satisfação do paciente; garantia da qualidade dos cuidados de saúde; bibliométrial.

## *Análisis de la calidad de la producción científica referente a la satisfacción del cliente/paciente*

## Resumen

**Objetivo.** Determinar si las publicaciones brasileñas sobre el tema de satisfacción del paciente, disponibles on line, cumplen con los criterios de calidad científica de Hoppen *et al*. **Metodología.** Estudio descriptivo-exploratorio. Se hizo búsqueda de publicaciones en las bases de datos electrónicas MEDLINE y LILACS, utilizándose el descriptor "Satisfacción del paciente". Después de la primera revisión de los resultados y refinamiento de la búsqueda, se seleccionaron 14 trabajos completos, que pasaron a ser la muestra de estudio. **Resultados.** Las publicaciones fueron diversas en

- 1 Enfermeira, Mestranda em Enfermagem. Supervisora de Estágio da Universidade Paranaense (UNIPAR), Maringá-PR, Brasil. email: jessicadrielle@yahoo.com.br
- 2 Enfermeira, Mestre em Enfermagem. Professora Assistente da Faculdade Ingá (UNINGÁ). Maringá-PR, Brasil. email: kellyelais@hotmail.com
- 3 Enfermeiro, Mestrando em Enfermagem. Enfermeiro Voluntário do Centro de Controle de Intoxicações do HUM. Maringá-PR, Brasil. email: mayconenfermeiro@hotmail.com
- 4 Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá (UEM). Maringá-PR, Brasil. email: Immatsuda@uem.br

**Conflicto de intereses:** ninguno a declarar.

**Fecha de recibido:** 7 de diciembre de 2009.

**Fecha de aprobado:** 28 de septiembre de 2010.

**Cómo citar este artículo:** Santos JA, Inoue KC, Selegim MR, Matsuda LM. Análise da qualidade da produção científica referente à satisfação do cliente/paciente. Invest Educ Enferm. 2010;28(3): 405-15.

su composición estructural y no se adherían por completo a los criterios establecidos en el referencial teórico de este estudio. Los ítems menos frecuentes en los textos fueron: *Referencial Teórico* (14,3%), *Pregunta de Investigación* (35,7%), *Supuestos* (42,8%) y *Límites* (14,3%). Las *Referencias Actualizadas* (92,8%), la *Justificación y Objetivos* estaban presentes en 100% de los estudios. **Conclusión.** Las publicaciones científicas brasileñas referentes al tema satisfacción del usuario se presentan estructuralmente bien articuladas, sin embargo es necesario un mayor detalle de la metodología y la inserción de algunos requisitos considerados opcionales, para que el contenido publicado no sean cuestionado o desacreditado.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente; garantía de la calidad de atención de salud; bibliometría.

### *Analysis of the quality of the scientific output concerning customer/ patient satisfaction*

#### Abstract

**Objective.** To determine if Brazilian publications about patient satisfaction available online meet Hoppen *et al.* scientific quality criteria. **Methodology.** Descriptive-exploratory study. Literature search was made in the electronic databases MEDLINE and LILACS, using the descriptor “patient satisfaction”. After the first review of the results and refinement of the search, 14 full papers were selected and were used as the study sample. **Results.** Publications were diverse in its structural composition and did not adhere completely to the criteria established in the theoretical framework of this study. The less frequent items in the papers were: Theoretical reference (14.3%), research question (35.7%), assumptions (42.8%) and limits (14.3%). The *updated references* (92.8%), *justification and objectives* were present in 100% of the studies. **Conclusion.** Brazilian scientific publications about user satisfaction are structurally well articulated, however it is necessary a greater detailing of the methodology and the insertion of some requirements considered optional so the published content is not questioned or discredit.

**Keywords:** patient satisfaction; quality assurance health care; bibliometrics.

## Introdução

A globalização da economia associada à busca pela produtividade e maior competitividade em todos os segmentos da sociedade, inclusive na área da saúde, fazem com que as empresas adotem modelos de gestão que privilegiam as práticas com foco no cliente e aperfeiçoem continuamente os processos de trabalho/produção. Para se chegar à condição antes mencionada é preciso que não só as ações sejam planejadas e executadas conforme os padrões e critérios científicos, mas também os seus resultados sejam enunciados de forma correta, clara e completa para que contribuam para a produção de novos conhecimentos e melhorias na prática.

De acordo com alguns estudiosos, pioneiros da abordagem da qualidade,<sup>1-3</sup> o termo Qualidade não tem definição clara e precisa, pois cada indi-

víduo tem necessidades e expectativas diferentes em relação aos mesmos produtos e/ou serviços. Na área da saúde também existem dificuldades para se definir esse conceito, pois como se sabe, há necessidade de diálogo entre muitos atores (gestores, profissionais de saúde, clientela e seus familiares) no qual agem muitas variáveis em situações distintas, relacionadas ao desenvolvimento da assistência à saúde.<sup>4</sup>

Na administração da qualidade é preciso orientar o foco de suas estratégias para o cliente ao invés de definir os seus negócios em torno dos produtos.<sup>5</sup> Com base nisso, fica claro que a satisfação, tanto do cliente como dos trabalhadores, se relaciona diretamente com a qualidade do produto e, ou serviço. No âmbito da saúde, define-se a satisfação do paciente/cliente/usuário como uma

avaliação das dimensões positivas do cuidado de saúde junto à percepção subjetiva que pode ser considerada como realidade. Desse modo, ela (a satisfação do paciente) é compreendida como o conjunto de percepções positivas acerca do serviço prestado, ou seja, é um sentimento favorável relacionado à concretização ou superação das expectativas do sujeito sobre o cuidado recebido.<sup>6</sup>

Tem-se que, a análise sistematizada da produção científica sobre a satisfação do paciente, ainda que seja nos aspectos estruturais, pode contribuir para a definição sobre a forma como os estudos devem se apresentar, pois as publicações denominadas “científicas” necessitam manter um padrão de qualidade que é regido por normas e diretrizes nacionais e internacionais de modo que resulte em novos conhecimentos e, principalmente, contribuam à melhoria das condutas e as práticas. A confiabilidade de um estudo depende de rigor científico porque, “sérias críticas estão sendo formuladas, em âmbito internacional, quanto à publicação de revistas sem critérios de qualidade e para as quais vêm se perdendo esforços, material publicado, recursos financeiros e até prestígio de organizações científicas ou instituições”.<sup>7</sup>

Em sendo a satisfação do cliente um dos principais indicadores de qualidade do atendimento à saúde,<sup>2,7</sup> as publicações sobre este tema também devem cumprir os quesitos exigidos no meio científico e acadêmico. Nesse sentido, o presente estudo, que contará com publicações referentes ao tema satisfação do paciente/cliente, ater-se-á à análise da estrutura dos mesmos. Ao considerar o usuário de hospital como sujeito social, provido de direitos, capaz de opinar e participar do seu tratamento quando submetido à situação de dependência e, mediante ao fato de que publicações que abordam temas referentes à (in) satisfação do cliente no atendimento à saúde, podem contribuir na melhoria dos processos de atenção/cuidado, aliada a necessidade de se produzir conhecimentos que contribuam para o desenvolvimento da área e das práticas em saúde é que surgiu a motivação para a realização desta pesquisa cuja Questão Norteadora consiste em saber se às publicações de periódicos brasileiros, disponibilizados via online, referentes à satisfação

do cliente com o atendimento em nível hospitalar, atendem aos requisitos científicos. E para responder a essa Questão, o presente estudo tem como objetivo identificar se as publicações brasileiras disponíveis online, nas bases de dados MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde) e LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), acerca da satisfação do paciente, correspondem aos quesitos científicos defendido por Hoppen *et al.*<sup>8</sup>

## Metodologia

Estudo descritivo-exploratório, realizado no período de março a junho de 2008, cuja população foi constituída por artigos/publicações científicos que abordavam a satisfação do paciente em hospitais brasileiros. Inicialmente realizou-se levantamento literário sobre o tema nos bancos de dados eletrônicos, MEDLINE e LILACS. Para tanto, utilizou-se o descritor “Satisfação do paciente”.

A amostra foi composta por 14 artigos que atenderam aos seguintes critérios de inclusão: abordar o tema satisfação do paciente em ambiente hospitalar; ter sido realizado no Brasil; estar disponível nas bases de dados MEDLINE e/ou LILACS e; ter sido publicado durante o período de janeiro de 2000 a dezembro de 2007. Na análise, as publicações foram codificadas através de algarismos romanos, em seqüência (I, II, ... XIV). Os artigos foram analisados de acordo com a existência ou não dos itens/critérios enunciados por Hoppen *et al.*<sup>8</sup> quais sejam: tipo de pesquisa, referencial teórico, justificativa, objetivo, questão da pesquisa, hipóteses, pressupostos, modelo de pesquisa, descrição do método, tipo de amostragem, instrumento de coleta de dados, técnica de coleta de dados, tipo de análise, apresentação dos resultados, limites do estudo, recomendações para futuras pesquisas, conclusão e, referências atualizadas. Em alguns momentos, o conteúdo dos itens foi também analisado, mas somente no sentido de haver ou não coerência com as demais partes.

Para os registros dos dados foi elaborado um instrumento, contendo os critérios sugeridos por Hoppen *et al.*,<sup>8</sup> que foi preenchido após leituras

sucessivas de cada texto selecionado. Para o tratamento dos dados, foi construído um banco de dados no programa Microsoft Excel com os artigos selecionados e os critérios de análise.<sup>8</sup> Após isso, realizou-se a categorização dos dados que serão apresentados em forma de quadros contendo as freqüências e as porcentagens de cada item registrado no instrumento.

Vale lembrar que os critérios referidos anteriormente foram destinados à produção científica ou avaliação da qualidade de uma pesquisa, do tipo experimental ou quase-experimental, produzida em sistemas de informação. Apesar disso, serão utilizados neste estudo porque, a universalidade dos referidos critérios, possibilita utilizá-los como diretrizes na redação de publicações científicas de outras áreas de conhecimento.

## Resultados

Na Tabela 1, no qual são apresentados através de classificação numérica aleatória, os dados de caracterização das publicações utilizadas neste estudo, se observa que 8 (57.1%) artigos eram do tipo quantitativo e 6 (42.9%) do tipo qualitativo. Com relação à profissão do autor principal, a maioria, 11 (78.6%), era enfermeira.

Na Tabela 2, constam os quesitos sugeridos e observados no item Introdução. Ao realizar a análise estrutural desse item nos artigos (N=14), verificou-se que em todos havia Justificativa e Objetivo(s); em apenas 2 (14.2%) constavam o uso de Referencial Teórico; 5 (35.7%) possuíam Questão da Pesquisa; 6 (42.8%) apresentavam Hipótese e Pressupostos.

Os Referenciais Teóricos explicitados nos artigos IV e IX foram o das Representações Sociais, de Serge Moscovici<sup>9</sup> e o da Qualidade na Saúde, de Avedis Donabedian.<sup>2</sup>

Na Tabela 3, onde constam as etapas das metodologias empregadas nos artigos analisados, se observa que houve predomínio do modelo Pesquisa (85.8%) em relação à Revisão de Literatura (14.2%).

Quanto às publicações que se enquadraram no modelo Pesquisa (n=12), todas continham os itens sugeridos para a sua estruturação.<sup>8</sup> A amostragem aleatória foi enunciada em 3 (25%) artigos e o método de amostragem por conveniência em 9 (75%).

No que diz respeito ao tipo de Instrumento de Coleta de Dados utilizado nos estudos de Pesquisa, vale ressaltar que todos se apoiaram em um questionário, cuja construção e validação não foram descritas em 6 (42.8%) artigos.

A descrição da Técnica de Coleta de Dados também faz parte da Trajetória Metodológica e varia de acordo com o tipo de pesquisa e seus objetivos. Dentre as técnicas utilizadas constam entrevistas semi-estruturadas, aplicação de questionário com a presença ou não do entrevistador (questionário enviado pelo correio ou por correio eletrônico)<sup>8</sup> e análise de documentos. Em todas as publicações do modelo Pesquisa analisadas neste estudo, foram utilizadas a técnica da entrevista, contudo, em 2 (14.2%) artigos, os autores fizeram uso concomitante de outros recursos.

No que se refere à análise, em 2 (25%) artigos com abordagem quantitativa (n=8), não foram informados o tipo de análise realizado; quatro (50%) fizeram uso de recursos estatísticos; um (12.5%) respectivamente realizou análise descritiva e integrativa. Dentre aqueles que se utilizou de recursos estatísticos (n=4), em apenas um (25%) não foi indicado o tipo de teste estatístico. Os demais se utilizaram do Teste Qui-Quadrado (50%) ou Coeficiente de Correlação de Pearson (25%), considerando-se para o intervalo de confiança, a probabilidade de 95% para quantificar a precisão da sua medida.

Ainda com referência ao tipo de análise, entre os estudos de abordagem qualitativa (n=6), quase todos, cinco (83.3%), se apoiaram na Análise de Conteúdo e apenas um (16.7%) se utilizou do Discurso do Sujeito Coletivo.

Na Tabela 4 onde se apresentam os itens conclusivos sugeridos e observados em cada publicação, nota-se que os limites na argumentação dos resultados foi um recurso pouco explorado, pois a mesma foi enunciada em apenas dois (14.2%) estudos e se referiam à dificuldade dos pacientes em criticar a instituição de saúde onde foram atendidos.

**Tabela 1.** Caracterização das publicações brasileiras sobre satisfação do paciente

Artigo	Referência	Título	Profissão do autor principal	Área/Conhecimento da revista	Ano de publicação	Tipo de Pesquisa
I	Acta Paul Enferm. 2007;20(2):191-8.	Intervenções de enfermagem para náusea e vômito no período pós-operatório imediato.	Enfermeira	Enfermagem geral	2007	Pesquisa quantitativa
II	Arq Bras Oftalmol. 2006;69(5):731-6.	Quality of health care: patient satisfaction in a university hospital.	Médico	Especialidade médica	2006	Pesquisa quantitativa
III	Cad Saúde Pública. 2004;20(Sup. 1): S52-S62.	Aspectos da satisfação das mulheres com a assistência ao parto: contribuição para o debate.	Não informado	Saúde coletiva	2004	Pesquisa quantitativa
IV	Esc Anna Nery Rev Enferm. 2002;6(3):411-23.	Satisfação do usuário: desvendando as representações sociais sobre a qualidade da assistência de enfermagem.	Enfermeira	Enfermagem geral	2002	Pesquisa qualitativa
V	Rev Assoc Med Bras. 2005;51(3):153-7.	A relação médico-paciente em Rio Branco/AC sob a ótica dos pacientes.	Psicóloga	Medicina geral	2005	Pesquisa quantitativa
VI	Rev Bras Enferm. 2000;53(2):265-73.	Avaliação da satisfação de um grupo de idosas e cuidadores com o planejamento de alta.	Enfermeira	Enfermagem geral	2000	Pesquisa quantitativa
VII	Rev Bras Enferm. 2003;56(1):12-7.	O contexto de um serviço de emergência: com a palavra, o usuário.	Enfermeira	Enfermagem geral	2003	Pesquisa qualitativa
VIII	Rev Bras Enferm. 2004;57(4):434-40.	Encontros de serviço e satisfação de clientes em hospitais.	Enfermeira	Enfermagem geral	2004	Pesquisa qualitativa
IX	Rev Bras Enferm. 2006;59(4):548-551.	Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem.	Enfermeira	Enfermagem geral	2006	Pesquisa quantitativa
X	Rev Bras Enferm. 2006;59(2):201-5.	Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em Terapia Intensiva.	Enfermeira	Enfermagem geral	2006	Pesquisa Qualitativa
XI	Rev Bras Enferm. 2006;59(2):172-6.	Expectativas de pacientes com HIV/AIDS hospitalizados quanto à assistência de enfermagem.	Enfermeira	Enfermagem geral	2006	Pesquisa qualitativa
XII	Rev Esc Enferm USP. 2006;40(1):71-7.	Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais.	Enfermeira	Enfermagem geral	2006	Pesquisa quantitativa
XIII	Rev Latino-Am Enfermagem. 2000;8(3):59-66.	Avaliação do sistema de alojamento conjunto na maternidade D. Francisca Cintra Silva da Santa Casa de São Carlos-SP.	Enfermeira	Enfermagem geral	2000	Pesquisa quantitativa
XIV	Rev Latino-Am Enfermagem. 2007;15(5):973-9.	Hospital care: assessment of users' satisfaction during hospital stay.	Enfermeira	Enfermagem geral	2007	Pesquisa qualitativa

**Tabela 2.** Itens sugeridos por Hoppen *et al.*<sup>8</sup> para compor a Introdução das publicações científicas e itens observados nas publicações brasileiras acerca do tema satisfação do paciente.

Artigo	Referencial teórico	Justificativa	Objetivo	Questão da pesquisa	Hipótese	Pressupostos
I	-	Sim	Sim	Sim	-	-
II	-	Sim	Sim	-	-	-
III	-	Sim	Sim	-	Sim	Sim
IV	Sim	Sim	Sim	-	-	Sim
V	-	Sim	Sim	-	-	-
VI	-	Sim	Sim	-	-	Sim
VII	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
VIII	-	Sim	Sim	-	Sim	Sim
IX	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-
X	-	Sim	Sim	Sim	Sim	-
XI	-	Sim	Sim	-	-	-
XII	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
XIII	-	Sim	Sim	-	-	-
XIV	-	Sim	Sim	-	-	-

**Tabela 3.** Modelo de pesquisa e etapas da metodologia sugeridas por Hoppen *et al.*<sup>8</sup> e observadas nas publicações brasileiras acerca do tema satisfação do paciente

Artigo	Modelo	Etapas da Metodologia				
		Descrição do método	Tipo de amostragem	Instrumento de coleta de dados	Técnica de coleta de dados	Tipo de análise
I	Revisão de literatura	Sim	Conveniência	Questionário	Levantamento Bibliográfico	Integrativa
II	Pesquisa	Sim	Aleatória	Questionário	Entrevista	Estatística (Descritiva)
III	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Estatística (Qui- quadrado)
IV	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Análise de conteúdo
V	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Estatística (Qui- quadrado)
VI	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Descritiva
VII	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista*	Análise de conteúdo
VIII	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Análise de conteúdo
IX	Revisão de literatura	Sim	Não informado	Não informado	Levantamento Bibliográfico	Não informado
X	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Análise de conteúdo
XI	Pesquisa	Sim	Aleatória	Questionário	Entrevista*	Discurso do sujeito coletivo
XII	Pesquisa	Sim	Aleatória	Questionário	Entrevista	Estatística (Coeficiente de correlação de Pearson)
XIII	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Não informado
XIV	Pesquisa	Sim	Conveniência	Questionário	Entrevista	Análise de conteúdo

\* Utilização de outros recursos para documentar a entrevista.

**Tabela 4.** Itens conclusivos sugeridos por Hoppen *et al.*<sup>8</sup> e observados nas publicações brasileiras acerca do tema.

Artigos	Resultados	Limites	Recomendações	Conclusão	Referência atualizada*
I	Coerentes c/ objetivo	-	Sim	Sim	Sim
II	Coerentes c/ objetivo	Sim	Sim	-	Sim
III	Coerentes c/ objetivo	Sim	Sim	Sim	Sim
IV	Coerentes c/ objetivo	-	-	Sim	Sim
V	Coerentes c/ objetivo	-	Sim	-	Sim
VI	Coerentes c/ objetivo	-	Sim	-	-
VII	Coerentes c/ objetivo	-	-	-	Sim
VIII	Coerentes c/ objetivo	-	Sim	-	Sim
IX	Coerentes c/ objetivo	-	-	-	Sim
X	Coerentes c/ objetivo	-	Sim	Sim	Sim
XI	Coerentes c/ objetivo	-	-	-	Sim
XII	Coerentes c/ objetivo	-	Sim	Sim	Sim
XIII	Coerentes c/ objetivo	-	-	Sim	Sim
XIV	Coerentes c/ objetivo	-	-	Sim	Sim

\* Estudos que possuíam mais da metade das referências com menos de 10 anos

Com relação às Recomendações, verifica-se que este critério foi contemplado na maioria, (57.1%) dos artigos. Quanto às Conclusões, que consistem em componente estrutural que conecta a idéia principal com os resultados,<sup>8</sup> constatou-se que a sua explicitação foi observada em apenas metade (50%) dos artigos. Vale ressaltar que neste estudo, considerou-se como Conclusão o conteúdo apresentado separadamente dos itens Resultado e, ou Discussão. O critério Referência Atualizada, último item da Tabela 4, aponta que apenas um artigo continha em sua maioria, referências com mais de 10 anos de publicação (consideradas não atualizadas) o que não é recomendável.

## Discussão

No Brasil, até a década de 1980, a maioria absoluta dos estudos em saúde era do tipo quantitativo. Entretanto, no decorrer das duas últimas décadas, em decorrência da valorização das pesquisas sociais, o número de publicações com enfoque qualitativo tem aumentado.<sup>10</sup>

Do ponto de vista metodológico não há contradição e nem continuidade, entre investigação quantitativa e qualitativa, porque ambas são de

natureza diferente: a primeira atua em níveis da realidade, à luz de dados, indicadores e tendências observáveis e a segunda, foca os valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões.<sup>11</sup> Assim, nenhuma pode ser considerada mais científica do que a outra, pois o importante é saber o que o investigador quer desvendar e para isso se utilize de instrumentos adequados à obtenção e compreensão de seus dados.

Quanto ao fato do autor principal ser enfermeiro na maioria dos artigos é um dado interessante e bastante favorável porque, a motivação desses profissionais em estudar a satisfação do cliente, pode ser um forte indício de que a categoria está preocupada com o seu modo de atuar.

Com relação ao Referencial Teórico, uma das condições para determinar a validade de um construto é a existência de bases teóricas<sup>8</sup> que podem ser adotadas através de idéias próprias decorrentes de análise e síntese do conhecimento atual; resultados extraídos de pesquisas anteriores e conceitos inter-relacionados de teorias.<sup>12</sup> Apesar da sua importância, em pesquisas qualitativas, a teoria é um recurso pouco enfatizado porque se considera que é melhor optar por formas alternativas que articulam a história/pesquisa, explorando-se a complexidade humana através do trabalho mental do pesquisador.<sup>13</sup> Considera-se que a realização

de pesquisas em enfermagem com utilização de um referencial ou marco teórico que fundamente à profissão é muito importante porque esse se caracteriza como fonte do conhecimento que é produzido através da pesquisa e tem a função de direcionar todo o processo de sua realização, desde a definição do problema até a análise e interpretação dos resultados, possibilitando a integração da teoria, da prática e da pesquisa em enfermagem.<sup>12</sup>

Há que se considerar que, a inexistência de um referencial teórico único não invalida o conhecimento produzido, visto que o embasamento científico pode se originar de múltiplos referenciais para a sustentação do trabalho e reconhecimento do estado da arte sobre o tema central a ser abordado. Mas, é importante lembrar que a ausência do referencial teórico limita os resultados da pesquisa às situações específicas e a sua presença, favorece a síntese do conhecimento, a interpretação dos dados, a previsão dos eventos ainda não observados e a inter-relação de eventos com base nos princípios explicativos englobados pela teoria.<sup>12</sup>

Numa publicação científica, a Justificativa e os Objetivos são itens imprescindíveis porque o primeiro se constitui em elemento que explicita a importância de determinada produção de conhecimento, mostra a validade externa do estudo e a sua aplicabilidade na prática.<sup>8</sup> Já o segundo, é o pilar norteador de todo o desenrolar da pesquisa, porque é para o alcance dos Objetivos que todo trabalho caminha.

Sobre a Questão da Pesquisa, Hipóteses e Pressupostos, é possível perceber que a presença destes itens esteve associada ao estilo literário de cada autor, sem obedecer a nenhum critério de padronização, seja por tipo de pesquisa empregada ou metodologia do estudo. Apesar de terem sido recursos pouco utilizados, o emprego de cada um deles é importante porque contribui para a consistência do rigor científico.<sup>8</sup>

A Questão de Pesquisa, normalmente é formulada como premissa que orienta o estudo e tem como objetivo desvendar o que se decidiu estudar.<sup>14</sup> É importante o uso deste recurso na elaboração de trabalhos científicos, pois a falta de informações

sobre o enunciado da Questão de Pesquisa, os detalhes referentes aos métodos de validação, as informações relativas à amostra, etc., dificultam o trabalho do avaliador fazendo com que duvide da qualidade do estudo.<sup>8</sup> Em suma, apesar de o emprego da Questão de Pesquisa não ser obrigatório na elaboração de um artigo, o seu uso deve ser estimulado, por facilitar a compreensão do problema a ser investigado.

Destaca-se que, na área da enfermagem, a questão da pesquisa é originada da prática, ou seja, a partir das atividades gerenciais e assistenciais que são desenvolvidas diariamente; da literatura, especificamente da comunicação de pesquisas em enfermagem; e de teorias e esquemas conceituais que tenham sido desenvolvidos na própria enfermagem, ou em outras disciplinas na qual ela se embasa.<sup>12</sup> Tem-se então que, independentemente de sua origem, a questão de pesquisa é importante porque ela visa o aporte de conhecimentos para a melhoria de aspectos pertinentes ao cuidado da enfermagem.

Quanto à utilização de Hipóteses, o seu emprego varia conforme o objetivo do texto. Em estudos voltados à descrição de determinado fenômeno ou característica de um grupo, a Hipótese pode estar implícita ou mesmo ausente. Porém, em texto cujo objetivo é verificar relações de associação ou dependência entre variáveis, o enunciado claro e preciso de Hipótese(s) se constitui em requisito fundamental.<sup>15</sup> Em geral a formulação de Hipóteses está implícita na Questão de Pesquisa para que o pesquisador tenha em mente caminhos que poderão ser percorridos para solucionar a sua indagação. Nesse sentido, o fato de a Hipótese não estar explicitada no início de um artigo não significa que ela está ausente, pois muitos autores optam por explicitá-la apenas quando os resultados são apresentados e discutidos.<sup>16</sup> Na área da enfermagem, tem-se visto estudos qualitativos que se utilizam de Hipóteses baseadas em experiências e percepções individuais e por esse motivo, não possibilitam e nem têm a pretensão de se destinar às inferências generalizadas.

A Metodologia, também denominada de Material e Método ou Trajetória Metodológica conforme o desenho do estudo, é um quesito indispensável

para a qualidade das produções científicas e pode ser definida como a sequência lógica que liga os dados empíricos à questão de pesquisa inicial e aos resultados e conclusões.<sup>1</sup> Desse modo, é importante que os critérios de seleção da amostra/amostragem e os detalhes relativos aos procedimentos da pesquisa, estejam claros e completos porque, a Metodologia bem redigida facilita a compreensão pelo leitor de como a investigação foi realizada, possibilitando a comparação dos resultados obtidos com outros estudos.<sup>8</sup>

Há que se mencionar que os itens de uma Revisão de Literatura são diferentes da Pesquisa propriamente dita, mas pelo fato de a primeira também possibilitar o conhecimento e/ou análise do estado da arte sobre determinado assunto/tema, pautando-se no conhecimento científico,<sup>17</sup> foi considerado neste estudo. Existem formas variadas de se realizar uma Revisão de Literatura como aquelas que consideram as publicações como objeto de estudo. Nessa perspectiva, a sua construção metodológica ocorre de forma semelhante às pesquisas experimentais ou quase-experimentais, com ou sem uso de métodos estatísticos para análise.<sup>17</sup>

Como exemplo do que foi dito anteriormente, indica-se o Artigo I, referente a uma Revisão de Literatura Integrativa, a qual possibilita a síntese e a análise do conhecimento científico já produzido sobre o tema investigado. Esse estudo percorreu as seguintes etapas para a sua elaboração: estabelecimento da hipótese e objetivos da revisão integrativa; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de artigos (seleção da amostra); definição das informações a serem extraídas dos artigos selecionados; análise dos resultados; discussão e apresentação dos resultados e; apresentação da revisão.<sup>18</sup> Em outra Revisão de Literatura (Artigo IX), observou-se que não foram descritos detalhes sobre a metodologia, com omissão de dados importantes como: critérios de inclusão/exclusão das publicações, descritores e período do levantamento literário. Considera-se que o pesquisador, ao elaborar uma revisão da literatura, deve preocupar-se com sua pertinência e qualidade. Para tanto, é necessário que ele tenha um embasamento teórico sobre o tema a ser estuda-

do, além de elaborar uma metodologia detalhada que abarque todas as etapas de construção da Revisão.<sup>17</sup> Ressalta-se que o tipo de amostragem a ser utilizado não define se um estudo é mais científico que o outro, porém o tamanho e a aleatoriedade da amostra corroboram para que os resultados sejam generalizáveis.<sup>19</sup>

A construção e validação de instrumentos de coleta de dados são essenciais para que os mesmos sejam confiáveis, consistentes e fidedignos à realidade a ser verificada e/ou analisada. Dessa forma, o pesquisador deve se atentar aos critérios de significância e precisão dos instrumentos de medida que serão utilizados: a confiabilidade e a validade que, respectivamente se relacionam à capacidade de um instrumento medir um fato que se propõe medir e, à constância dos dados obtidos quando o mesmo indivíduo ou objeto é avaliado/medido mais do que uma vez.<sup>20</sup> A descrição da Técnica de Coleta de Dados também faz parte da Trajetória Metodológica e varia de acordo com o tipo de pesquisa e seus objetivos.

O desfecho de um trabalho científico também é um importante elemento da análise de um texto, pois é neste momento que o autor conclui as idéias e as hipóteses inicialmente levantadas. Dessa maneira, é importante que este item, esteja redigido de maneira clara, de modo a facilitar a leitura, a interpretação e a compreensão do leitor. Destaca-se que os limites encontrados durante o trâmite do estudo devem ser explicitados para que sirvam de ponto de partida ou evitem esforços desnecessários em estudos futuros. Assim, na apresentação dos resultados, o autor deve enunciar as dificuldades ou os limites observados, sejam aqueles ligados à realização da pesquisa, aos decorrentes do construto utilizado e/ou que se relacionam aos resultados obtidos.<sup>8</sup>

É de suma importância então, que o pesquisador indique em que medida os resultados obtidos confirmam ou negam a teoria inicial e também, explique as conseqüências dos resultados.<sup>8</sup> Nesse sentido, percebe-se que os resultados dos estudos analisados, mantiveram-se fiéis aos problemas levantados inicialmente, apresentando coerência com os objetivos propostos. As Recomendações são importantes porque, normalmente contém in-

formações que auxiliam aqueles que futuramente desejam continuar o trabalho iniciado,<sup>8</sup> ou então, por definir o ponto-de-vista do autor sempre que ele chegar a uma nova reformulação ou um conhecimento novo.<sup>21</sup>

A falta da Conclusão/Conclusões de um estudo pode dificultar a tarefa do consumidor de pesquisa, pois esse recurso permite ao leitor examinar a lógica da(s) hipótese(s) apresentada(s), a estrutura teórica, os métodos e a análise dos dados resultantes. Com base nisso, a Conclusão/Conclusões, assim como as demais etapas de pesquisa, requer clareza, concisão e especificidade.<sup>8</sup>

Na elaboração de artigos científicos, se devem utilizar, na medida do possível, referências atuais, acrescidas de citações de periódicos de prestígio na área, bem como de autores clássicos que abordam o assunto/tema.<sup>8</sup> Esses quesitos são importantes porque, numa pesquisa, as referências são imprescindíveis por esclarecer, justificar ou completar as idéias do autor e também evitar a inserção de opiniões e conceitos emanados de outros estudiosos, sem que a citação lhe seja atribuída.<sup>21</sup> Nos dias atuais, devido à facilidade e a quantidade de publicações disponibilizadas em diversos meios de comunicação, a utilização de referências ditas “antigas” devem ser evitadas, pois se sabe que no mundo, existem cerca de 600 mil periódicos científicos em todas as áreas<sup>22</sup> e que para alimentá-los, estima-se que sejam publicados diariamente, cerca de seis a sete mil artigos.<sup>23</sup> Mediante esses números, a utilização de publicações recentes (com até cinco anos) e de qualidade, em particular nos estudos da área da saúde, se constitui em ato de fundamental importância, em razão de que quase sempre são direcionados à melhoria da prática para a manutenção e/ou recuperação da vida humana.

Considera-se que o trabalho de pesquisa não termina com a sua elaboração, mas sim com a divulgação de seus resultados para a comunidade científica e demais profissionais interessados para que possam ser apreciados, submetidos à crítica e incorporados aos processos de trabalho.<sup>24</sup> Nessa perspectiva, no contexto da saúde humana em especial, as publicações científicas, que têm como meta contribuir para que se realizem mudanças e

melhorias na qualidade de vida das pessoas, todo processo de produção de conhecimento, deve respeitar o rigor científico.

As publicações referentes à “Satisfação do paciente” com o atendimento hospitalar foram bem diversificadas quanto à composição estrutural, sugerida por Hoppen *et al.*<sup>8</sup> Observou-se que alguns itens que poderiam contribuir para a clareza e solidificação do estudo como: uso de Referencial Teórico, Questão da Pesquisa, Pressupostos e Hipóteses foram recursos introdutórios pouco utilizados.

Constatou-se também que a maioria dos artigos não explicitou os Limites do Estudo; seis artigos (42.8%), ou seja, quase a metade não fez nenhuma Recomendação e; em apenas metade constavam a Conclusão, redigida de forma separada, objetiva e clara. Dentre os aspectos favoráveis das publicações analisadas se destacam: predomínio do modelo Pesquisa; presença de somente um artigo que não apresentava a metodologia em detalhes; presença de grande parte dos itens sugeridos pelo referencial adotado para este estudo e; resultados coerentes com os objetivos propostos.

Dentre as limitações deste estudo constam a não possibilidade de generalização sobre a qualidade das publicações brasileiras acerca da satisfação do paciente atendido em instituição hospitalar, pelo fato de não se ter utilizado nenhum método estatístico para a seleção da amostra e também, a inacessibilidade a algumas publicações que não se encontravam disponibilizadas online.

Sugere-se que estudos semelhantes a estes, mas com maior, profundidade, diferentes temas e amostras maiores, sejam realizados a fim de que as publicações da enfermagem avancem em quantidade e qualidade.

Conclui-se que as publicações brasileiras disponibilizadas online, referentes à satisfação do cliente em nível hospitalar, apresentam, em sua maior parte, os itens/critérios sugeridos por Hoppen *et al*<sup>8</sup> Entretanto, para enriquecer e aumentar a possibilidade de comparações com resultados futuros, associado à facilitação para a compreensão do leitor, é importante que haja maior detalhamento da Metodologia e inserção de requisitos considerados opcionais.

## Referências

- Juran JM. Planejando para a qualidade. São Paulo: Pioneira; 1992.
- Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. *Health Serv Res.* 1981 Summer; 16(2): 236-237.
- Deming WE. Qualidade: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva; 1990.
- Brasil. Ministério da Saúde. Avaliação para melhoria da qualidade da estratégia Saúde da Família. Brasília: Ministério da Saúde; 2005 [Internet]. [Acesso 2 fev 2008]. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/10001019925.pdf>
- Reis D, Peña L. Linking customer satisfaction, quality, and strategic planning. *Rev Adm Empres.* 2000; 40(1):42-46.
- Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do Paciente com cuidados de Enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP.* 2006; 40(1):71-77.
- Krzyzanowski RF, Ferreira MCG. Avaliação de periódicos científicos e técnicos brasileiros. *Ci Inf.* 1998; 27(2):165-75.
- Hoppen N, Lapointe L, Moreau E. Avaliação de artigos de pesquisa em sistemas de informação: proposta de um guia. Rio das Pedras: ANPAD; 1997.
- Gil AC, Licht RHG, Santos BRM. Porque fazer pesquisa qualitativa em saúde? *Cad Saúde. Pública.* 2006; 1(2):5-20.
- Minayo MCS, Sanches O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? *Cad Saúde Pública.* 1993; 9(3):239-62.
- Angerami ELS, Mendes IAC. Marco teórico das investigações em enfermagem sua relação com as teorias de Enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm.* 1989; 10(2):22-24.
- Schnitter M. Mejorar la escritura de la investigación cualitativa. *Invest Educ Enferm.* 2004; 22(2):150-162.
- Moscovici S. A representação social da psicanálise. Rio de Janeiro: Zahar; 1978.
- Rocha RA, Ceretta CS. Pesquisa Qualitativa: um desafio à Ciência Social. Foz do Iguaçu: ANPAD; 1998.
- Gil AC. Como construir hipótese. São Paulo: Atlas; 2002.
- Wood GL, Haber J. Pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação crítica e utilização. 4ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1998.
- Echer IC. A revisão de literatura na construção do trabalho científico. *Rev Gaúcha Enferm.* 2001; 22(2):5-20.
- Pompeo DA, Nicolussi AC, Galvão CM, Sawada NO. Intervenções de enfermagem para náusea e vômito no período pós-operatório imediato. *Acta Paul Enferm.* 2007; 20(2):191-198.
- Vieira S. Introdução à Bioestatística. Rio de Janeiro: Campus; 1991.
- Martins GA. Sobre confiabilidade e validade. *RBGN.* 2006;8(20):1-12.
- Crato AL, Vidal LF, Bernardino PA, Ribeira-Junior H de C, Zarzar PMPA, Paiva SM, et al. Como Realizar uma análise crítica de um artigo científico. *Arq Odontol.* 2004; 40(1):1-110.
- Biojone MR. Forma e função dos periódicos científicos na comunicação da ciência. São Paulo: Escola de Comunicações e Artes/USP; 2001.
- Trzesniak P. A concepção e a construção da revista científica. *Petrópolis: ABEC;* 2001. p. 17-23.
- Morais AS, Braga AT, Nicole AG, Tronchin DMR, Melleiro MM. Qualidade e avaliação em saúde: publicações em periódicos de enfermagem nas últimas duas décadas. *Rev Enferm UERJ.* 2008; 16(3):404-409.