

ARTIGO DE REVISÃO

Contribuições do modelo SERVPERF para avaliação da qualidade dos serviços de saúde

Contributions of the SERVPERF model to assess the quality of health services

Jefferson Dantas da Costa¹, Keila Maria de Azevedo Ponte Marques²,
Tatiane de Sousa Paiva³, Maria Aparecida Fernandes Cardoso³

1. Acadêmico de enfermagem da Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA), Sobral CE.

2. Enfermeira, doutora em cuidados clínicos em enfermagem e saúde. Docente do Curso de Enfermagem da UVA, Sobral CE.

3. Acadêmica de enfermagem pela UVA, Sobral CE.

RESUMO

Introdução: realizar a avaliação de qualquer atividade de saúde significa comparar o que ocorre na prática com o que é considerado como a melhor intervenção possível, ou seja, confrontar o que vem sendo realizado cotidianamente com o que deveria ser feito. Além disso, é importante enfatizar a preocupação com a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, pois isso tem se tornado um importante indicador na avaliação da qualidade nos serviços de saúde. **Objetivo:** identificar a produção científica sobre as contribuições do modelo SERVPERF para avaliação da qualidade dos serviços de saúde.

Método: trata-se de uma revisão integrativa realizada de setembro a dezembro de 2020 nas bases de dados LILACS, MEDLINE, BDNF, SOCOPUS E WEB OF SCIENCE publicados de 2011 a 2020. A amostra final foi composta de 19 artigos. **Resultados:** a partir da leitura dos artigos, foi possível identificar as cinco dimensões de qualidade do serviço pelo modelo SERVPERF, que foram

considerados substanciais e estáveis para serem utilizados nas decisões sobre a excelência dos serviços de saúde e considerou que o instrumento possui consistência interna boa para avaliação da qualidade dos serviços, permitindo a construção de um plano de melhora para avanço das instituições de saúde.

Conclusão: dessa forma, é viável obter informações para a formulação de estratégias e políticas públicas para a melhoria da qualidade dos serviços. Ademais, o modelo SERVPERF demonstrou sua confiabilidade e consistência na área de gestão de excelência das instituições de saúde.

Palavras-chave: Avaliação em Saúde; Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Paciente.

ABSTRACT

Introduction: *conducting the evaluation of any health activity means comparing what happens in practice with what is considered to be the best possible intervention, that is, confront what has been done daily with what should be done. In addition, it is important to emphasize the concern with the satisfaction of users of health services, as this has become an important indicator in the evaluation of quality in health services.* **Objective:** *to identify the scientific production on the contributions of the SERVPERF model to assess the quality of health services.* **Method:** *this is an integrative review carried out from September to December 2020 in the databases LILACS, MEDLINE, BDNF, SOCOPUS E WEB OF SCIENCE published from 2011 to 2020. The final sample consisted of 19 articles.* **Results:** *from reading the articles, it was possible to identify the five dimensions of service quality using the SERVPERF model, that were considered substantial and stable to be used in decisions on the excellence of health services and considered that the instrument has good internal consistency for assessing the quality of services, allowing the construction of an improvement plan for the advancement of health institutions.* **Conclusion:** *thus, it is feasible to obtain information for the formulation of strategies and public policies for improving the quality of services. In addition, the SERVPERF model demonstrated its reliability and consistency in the area of excellent management of healthcare institutions.*

Keywords: *Health Evaluation; Quality of Health Care; Patient Satisfaction.*

INTRODUÇÃO

A avaliação em saúde é usada como uma forma de gerir os serviços públicos. Porém, a prática de avaliação do planejamento, implementação e monitoramento desses serviços foi incluída no Brasil tardiamente, principalmente, como uma forma de acompanhar os investimentos realizados por financiadores de órgãos internacionais ¹.

Relacionado a isso, a qualidade em saúde, quando avaliada, busca necessariamente o contexto no qual o serviço está inserido e como seus usuários se comportam diante da rotina do mesmo. Nesse contexto, podem existir generalizações que modificam o processo de avaliação, do início até o ponto onde as soluções deverão ser implementadas ².

Conforme Donabedian (2003), o processo avaliativo pode ser feito de forma tridimensional, verificando infraestrutura, processo de trabalho e resultados. Seguindo essa forma de avaliação, a estrutura é utilizada para designar as condições sob as quais a assistência é fornecida. O processo refere-se às atividades que constituem a assistência de saúde, incluindo diagnóstico, tratamento, reabilitação, prevenção e educação do usuário. E por fim, os resultados significam mudanças desejáveis ou indesejáveis em indivíduos ou populações que podem estar sujeitas a atenção à saúde ³.

Coadunando a isso, realizar a avaliação de qualquer atividade de saúde significa comparar o que ocorre na prática com o que é considerado como a melhor intervenção possível, ou seja, confrontar o que vem sendo realizado cotidianamente com o que deveria ser feito ⁴.

Além disso, é importante enfatizar a preocupação com a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, pois isso tem se tornado um importante indicador na avaliação da qualidade nos serviços de saúde, visto que revela a necessidade de que os novos modelos de atenção à saúde devem incorporar, entre outras ações, a avaliação da qualidade baseada nas expectativas e percepções dos usuários ⁵.

Um modelo alternativo para avaliação da satisfação do usuário, se chama SERVPERF (*service performance*) ⁶, baseado na escala SERVQUAL, que tem como objetivo avaliar a percepção do desempenho do serviço, deixando, assim de lado o componente expectativa. Nessa perspectiva, destaca-se que há poucas evidências que demonstram que a diferença entre a expectativa e percepção são base para avaliar a qualidade dos serviços. Dessa forma, o modelo utiliza as mesmas cinco dimensões de qualidade (tangibilidade, confiabilidade, prontidão de resposta, segurança e empatia) e os 22 itens do questionário, porém, é baseado no sentimento de satisfação ou insatisfação do cliente ⁷.

Dessa forma, o objetivo deste estudo é identificar a produção científica sobre as contribuições do modelo SERVPERF para avaliação da qualidade dos serviços de saúde.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa do tipo revisão integrativa, realizada a partir das seguintes etapas: 1) elaboração da pergunta norteadora; 2) definição dos critérios de inclusão e exclusão; 3) coleta de dados dos artigos selecionados; 4) análise crítica dos estudos incluídos; 5) discussão dos resultados; e 6) apresentação da revisão integrativa⁸.

A elaboração da pergunta norteadora foi realizada por meio da estratégia PICO (P - Problema: Qualidade dos serviços de saúde; I - Interesse: Avaliação; Co - Contexto: Aplicação do modelo SERVPERF). Dessa forma, buscou-se responder a seguinte pergunta norteadora: Qual a produção de conhecimento científico acerca das contribuições do modelo SERVPERF para avaliação da qualidade dos serviços de saúde?

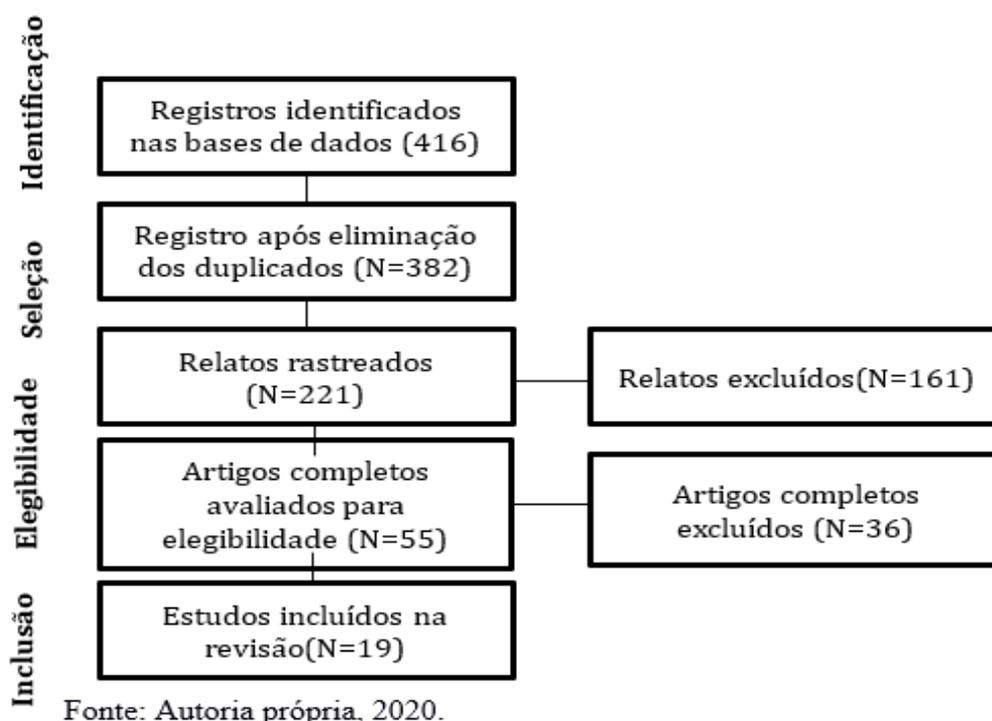
A busca ocorreu de setembro a dezembro de 2020, nas bases de dados Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE), Base de dados de Enfermagem (BDENF), Scopus e Web of Science, por meio da Plataforma da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Foi realizada uma consulta nos Descritores em Ciências da Saúde (DECS)/ Medical Subject Headings (MeSH), em que se utilizou o descritor Qualidade da Assistência à Saúde/ Quality of Health Care, juntamente com o termo SERVPERF.

Inicialmente, com o cruzamento do descritor e do termo, encontrou-se 416 artigos. A partir daí delimitou-se a pesquisa com os critérios de inclusão baseados em textos íntegros e gratuitos do tipo artigo, nos idiomas inglês, português e espanhol, de 2011 a 2020, e os critérios de exclusão arquivos duplicados, indisponíveis na íntegra de forma gratuita e que não respondessem à pergunta norteadora, totalizando 55 produções para elegibilidade. Depois de ler os artigos na íntegra, foram selecionados 19 artigos para compor esta revisão. Na figura 1, esse percurso metodológico é evidenciado por meio da estratégia *Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses* (PRISMA).

Em seguida, para coleta de dados, os artigos foram incluídos em uma planilha do Microsoft Office Excel 2016, agrupados e organizados pelos seguintes itens: identificação do manuscrito (título, ano de publicação, periódico, base de dados, idioma e local de publicação), delineamento metodológico, objetivo do estudo e resposta da pergunta norteadora. Com relação a análise crítica dos estudos incluídos, foi avaliado o nível de evidência científica a depender da sua abordagem metodológica: Nível 1: evidências resultantes da meta-análise de múltiplos estudos clínicos; Nível 2: evidências obtidas em estudos individuais com delineamento experimental; Nível 3: evidências de estudos quase-experimentais; Nível 4: evidências de estudos com abordagem qualitativa ou descritivos; Nível 5: evidências provenientes de relatos de caso/experiência; Nível 6: evidências de opiniões de especialistas⁸.

Por fim, a discussão dos estudos incluídos foi realizada por meio da apreciação crítica do material e reflexão dos achados que respondessem à pergunta norteadora, seguida da apresentação da revisão integrativa.

Figura 1. Fluxograma do percurso de seleção dos estudos a partir das recomendações PRISMA. Sobral, Ceará, 2020.



RESULTADOS

Selecionaram-se 19 artigos científicos que respondiam à pergunta norteadora. Assim, para caracterização e análise das produções científicas, foram organizados no quadro 1 de acordo com as variáveis: área de conhecimento, nível de atenção, idioma e base de dados. Constatou-se que essas publicações ocorreram: uma, em 2011; três, em 2012; uma em 2014; uma, em 2016; três, em 2017; duas, em 2018; cinco, em 2019 e três, em 2020. Em relação ao local das pesquisas, verificou-se uma distribuição geográfica expressiva entre os continentes, sendo eles: 10 na América, 4 na Ásia, 3 na Europa e 2 na África. Quanto ao nível de evidência, 5,2% são do nível 3 e 94,8% do nível 4, isso se justifica pelo fato de o instrumento SERVPERF conduzir à uma pesquisa do tipo descritiva.

Quadro 1. Caracterização dos estudos de acordo com área, nível de atenção, idioma e base de dados. Sobral, Ceará, 2020.

Área	n	%
Saúde Coletiva	9	47,4
Administração pública	5	26,3
Enfermagem	2	10,5
Medicina	2	10,5
Odontologia	1	5,3
Nível de atenção		
Primário	3	15,8
Secundário	4	21
Terciário	12	63,2
Idioma		
Inglês	9	47,4
Espanhol	8	42,1
Português	2	10,5
Base de dados		
SCOPUS	12	63,2
WEB OF SCIENCE	3	15,8
MEDLINE	2	10,5
LILACS	2	10,5
BDENF	0	0
TOTAL	19	100%

Em relação às contribuições do modelo SERVPERF para os serviços de saúde o Quadro 2 apresenta detalhadamente cada produção.

Quadro 2. Apresentação dos principais resultados conforme número do artigo, título, objetivo, periódico/ano e principais contribuições. Sobral, Ceará, 2020.

N.	TÍTULO	OBJETIVO	PERIÓDICO	PRINCIPAIS
-----------	---------------	-----------------	------------------	-------------------

				CONTRIBUIÇÕES
1.	Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model ⁹ .	Verificar o nível percebido de qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes internados em um hospital público localizado em uma cidade subdesenvolvida.	Total Quality Management/2018	Forneceu informações importantes para formulação de estratégias e políticas de saúde que visem a melhoria da qualidade do serviço hospitalar em regiões subdesenvolvidas.
2.	The government reform on healthcare facilities from the standpoint of service quality performance ¹⁰ .	Examinar o efeito da qualidade do serviço sobre a satisfação total do paciente em relação às instalações de radiologia em hospitais públicos da província de Kalimantan do Sul, Indonésia.	International Journal of Economics and Finance Studies/2020	As 5 dimensões de qualidade do serviço pelo modelo SERVPERF foram considerados substanciais e estáveis para serem utilizados na decisão sobre a excelência dos serviços de saúde.
3.	Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem ¹¹ .	Identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a qualidade do serviço em um hospital acreditado.	Cogitare Enfermagem/2020	Contribuiu para a gestão da qualidade hospitalar no que diz respeito ao respaldo de tomadas de decisões assertivas acerca da inserção dos profissionais de enfermagem. As dimensões da escala ratificam a eficácia da acreditação diante da qualidade dos serviços prestados.
4.	A statistical model for evaluating the patient satisfaction ¹² .	O trabalho tem como objetivo identificar os fatores que afetam a satisfação do paciente.	Socio-Economic Planning Sciences/2020	Revelou que uma política de saúde que se concentra na equipe, em sua competência e na capacidade de ouvir e cuidar dos pacientes é a estratégia mais adequada para melhorar a Satisfação do paciente.

5.	Health Evaluation in the Context of Satisfaction with Medical Services among Patients with Osteoarthritis: Descriptive Cross-Section Survey ¹³ .	Determinar a relação entre avaliação de saúde e satisfação com os serviços médicos entre indivíduos com OA em ambulatórios de reabilitação.	International Journal of Environmental Research and Public Health/2019	Destaca a importância de ser realizado a avaliação frequentemente, para que assim ocorra maior a convicção de profissionalismo da equipe médica e qualidade dos serviços prestados.
6.	Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora ¹⁴ .	Avaliar a percepção de qualidade do serviço prestado pelo Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani e pelos cinco Centros de Saúde da Família da cidade de Arica.	Interciência/2019 Nível 04	Revelou que é fundamental mediar a qualidade por meio da percepção do paciente. Apresentou uma heterogeneidade na prestação de serviços, ao comparar os resultados dos 6 serviços.
7.	Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica ¹⁵ .	Determinar a satisfação percebida pelos pacientes com os serviços médicos recebidos em um centro médico de atenção primária.	Rev. Salud Pública/2018	Determinou a satisfação geral dos pacientes (60%). Sugerem, ainda, a adoção de medidas, como compromisso dos profissionais de saúde com o cuidado, comunicação direta e tratamento do paciente com abordagem biopsicossocial.
8.	Adapting a standardized, industry-proven tool to measure patients' perceptions of quality at the point of care in a PET/CT center ¹⁶ .	Medir quantitativamente a percepção de qualidade e satisfação dos pacientes no ponto de atendimento em um centro de radiologia diagnóstica.	Journal of Nuclear Medicine Technology/2017	Evidenciou a necessidade de direcionar maior atenção e recursos para otimizar a estrutura e processo de recepção. Destacou a importância da aplicação ser realizada imediatamente após a prestação de serviços.
9.	Perceived service quality, perceived value, overall satisfaction and happiness of outlook for long-term care institution	Investigar as propriedades psicométricas e as relações de qualidade percebida do serviço, valor percebido e satisfação geral dos moradores em relação	Health Expectations/2012	Elucidou que residentes das instituições privadas investigadas do que residentes de instituições públicas. Sugeriu aumentar a acessibilidade e

	residentes ¹⁷ .	às suas instituições de cuidados de longo prazo.		interação da família e dos moradores e, assim, aumentar a felicidade das perspectivas dos moradores.
10.	Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña ¹⁸ .	Explorar a confiabilidade e a validade do questionário SERVPERF na atenção primária.	Enfermeria Clínica/2012	Considerou o questionário confiável e válido para medir a percepção da qualidade da atenção à saúde na atenção primária urbana
11.	The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran ¹⁹ .	Determinar a qualidade do serviço hospitalar do ponto de vista dos pacientes e a importância relativa da qualidade na lealdade do paciente.	Iranian Journal of Public Health/2012	Revela que a experiência dos pacientes no serviço hospitalar privado tem forte impacto na disposição para atendimento e recomendar para outros.
12.	Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo ²⁰ .	Analisar as percepções dos clientes utilizando o modelo SERVPERF	Revista Ciencia UNEMI/2016	Considerou que o instrumento possui consistência interna boa para avaliação da qualidade do serviço do hospital. Permitirá a construção de um plano de melhora para avanço da instituição.
13.	Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile ²¹ .	Determinar a qualidade da Assistência Odontológica Pública, com base em considerações intangíveis dos usuários cadastrados nos Centros de Atenção Primária Urbana de Saúde da Família (CESFAM) e determinar o nível geral de satisfação dos usuários não deficientes e deficientes.	Odontoestomatologia/2014	Destaca a necessidade de maior atenção pelo serviço a grupos em vulnerabilidade em saúde: como pessoas com deficiência e suas famílias.

14.	Nivel de satisfacci3n multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirug3a maxilofacial ²² .	Avaliar o n3vel de satisfac3o com o cuidado recebido por meio da aplicac3o de um question3rio de car3ter multidimensional	MEDISAN/2017	Identificou 2 dimens3es em que os pacientes se sentiam insatisfeitos, sendo elas: Tangibilidade e atendimento.
15.	Avaliac3o da qualidade de serviç3s de equipe interdisciplinar nos processos educativos em diabetes ²³ .	Avaliar a qualidade do atendimento prestado por uma equipe multiprofissional com abordagem interdisciplinar nos processos educativos dos usu3rios de uma associaç3o de diab3ticos.	Revista EDaPECI/2019	Permitiu pontuar os pontos fortes e fracos em relaç3o ao atendimento prestado pela equipe multiprofissional desta instituiç3o.
16.	Calidad de servicio en centros maternopedi3tricos del estado Zulia en Venezuela ²⁴ .	avaliar a qualidade do serviç3o nos Centros Materno-Pedi3tricos do Estado de Zulia por meio da amostragem de conglomerados e pela aplicac3o de instrumento aos usu3rios que recebem o serviç3o,	Revista Venezolana de Gerencia/2019	Evidenciou que a qualidade do serviç3o presente nos centros materno-pedi3tricos de Zulia 3 quase ausente. Destacou poss3veis estrat3gicas para contribuir com qualidade, como: Reorganizaç3o do espaç3o; coordenaç3o da entrega de medicamentos; dentre outras
17.	Validaci3n de la escala Service Performance en un Centro Toxicol3gico de Chile ²⁵ .	Determinar a validade e a confiabilidade da escala SERVPERF em usu3rios solicitam informaç3es pelo telefone ao Centro de Informaç3o Toxicol3gica da Pontificia Universidade Cat3lica do Chile (CITUC).	REVISTA DE SALUD PUBLICA/2017	A escala SERVPERF obt3m n3veis adequados de confiabilidade, de modo que o instrumento tem consist3ncia e estabilidade
18.	Verifying alternative measures of healthcare service quality ²⁶ .	O objetivo da pesquisa foi determinar o melhor m3todo de mediç3o da qualidade dos serviç3s de sa3de entre v3rias medidas testadas.	International Journal of Healthcare quality assurance/2019	A pesquisa possibilita, aos gestores e profissionais de sa3de, a mediç3o precisa da avaliaç3o dos pacientes sobre o n3vel de qualidade do serviç3o prestado em suas organizaç3es por

				meio de uma escala válida e confiável (SERVPERF ponderado).
19.	The effect of changes in SERVICESCAPE and service quality perceptions in a maternity unit ²⁷ .	O objetivo desta pesquisa é determinar o efeito das mudanças no SERVICESCAPE na percepção da qualidade do serviço de pacientes de uma maternidade hospitalar privada.	International journal of health care quality assurance/2011	Mostra que o SERVICESCAPE influencia a percepção da qualidade do serviço estudado. Mudanças em aspectos físicos(tangíveis) influenciam nas outras dimensões de qualidade.

DISCUSSÃO

A partir da análise das publicações, notou-se as dimensões de qualidade nos serviços de saúde e apoio a prática de gerência e assistência dos profissionais de saúde. Vários autores discorrem sobre as dimensões de qualidade para avaliação dos serviços, na qual se verificam múltiplos significados e aspectos diferentes para sua concepção e prática ¹⁴. Nos serviços de saúde não é diferente, a subjetividade do conceito de qualidade está relacionada a várias interpretações possíveis para sua prática, porém está claro que os melhores resultados são obtidos por um conjunto de ações integradas ²⁸.

O modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor, analisa a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços em 5 dimensões (tangibilidade, confiabilidade, prontidão de resposta, segurança e empatia). Dessa forma, a análise dos resultados desse estudo permitiu identificar que o modelo e suas dimensões são substanciais e estáveis para serem utilizados nas decisões sobre a excelência dos serviços de saúde, bem como considerou que o instrumento possui consistência interna boa, principalmente quando utilizado em sua forma ponderado ^{10,11,18,26}.

No que diz respeito aos aspectos tangíveis, observou-se que: a modernização dos equipamentos hospitalares e a boa apresentação dos profissionais de saúde aumentam a satisfação dos pacientes, o investimento e manutenção em infraestrutura é considerado favorável, essa é a dimensão mais fácil de controlar e gerenciar, mudanças em aspectos físicos influenciam nas outras dimensões de qualidade. Vale destacar que, quando aplicado em países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento, a dimensão de tangibilidade apresentou menores médias em comparação com países desenvolvidos ^{9,10,19}.

Cabe apontar uma pesquisa realizada em uma maternidade na África do Sul, em que foi comparada a satisfação do paciente antes e após mudanças físicas nas instalações, tendo como resultado aumento da satisfação geral de qualidade do serviço. A pesquisa destaca, ainda, a importância de a gestão de qualidade dar atenção necessária aos aspectos físicos de instituições de saúde²⁷. Apesar disso, essa dimensão, quando analisada em conjunto com as outras, apresenta-se inferior em relevância^{9,11,19,29}.

Não menos importante que os aspectos físicos, entretanto, são as dimensões intangíveis, que são considerados fatores decisivos na percepção da qualidade dos serviços de saúde pelo paciente¹⁹. Conforme verificado pela dimensão de empatia, é importante conhecer as necessidades específicas de cada paciente, dar atenção às populações vulneráveis e promover conforto durante a assistência^{9,10,21}. Percebe-se, assim, uma questão fundamental quando se trata do cuidado empático no que diz respeito a formação acadêmica, na qual verifica-se a relevância do incentivo à prática por qualquer aluno e, para isso, a formação curricular deve ser apoiada por conteúdo ético e socio humanista³⁰.

Outro fator relevante, diz respeito aos aspectos relacionados à segurança, na qual o conhecimento dos profissionais de saúde para responder as perguntas dos pacientes de forma educada, amigável e que considere suas necessidades emocionais e sociais, apresenta significado relevante na eficiência do serviço. Além disso, sugere-se que a formação desses profissionais seja apoiada pelo desenvolvimento de habilidades de comunicação e que estas sejam trabalhadas durante toda a vida profissional^{9,19,25}.

Os artigos desta revisão divergem quando definem a dimensão de qualidade mais importante, porém foi evidenciado que há uma variação quando são analisadas a percepção dos gestores, profissionais da saúde e pacientes. Por essas e outras razões, não é fácil avaliar a qualidade da assistência dos serviços de saúde, tendo em vista que são organizações complexas e que existem muitas situações imponderáveis. Nessa perspectiva, fica claro que a análise das dimensões permite identificar os pontos fortes e fracos em relação ao atendimento prestado pelas instituições de saúde^{23,31}.

Tão importante quanto o conhecimento das contribuições de cada dimensão do modelo qualidade apresentado, é o apoio ao gerenciamento realizado pelos trabalhadores e gestores dos serviços de saúde. Nesse ponto, sabe-se de antemão que o SERVPERF tem a capacidade de fornecer orientações sobre os fatores que afetam a percepção de qualidade pelo paciente, dessa forma apoia a realização de medidas para melhorar a confiança do paciente e aumentar a eficácia dos cuidados de saúde⁹.

Coadunando ao exposto, os estudos presentes nesta revisão, destaca-se a pesquisa exploratória e descritiva realizada no Chile, com objetivo principal avaliar a percepção da qualidade do serviço prestado pelo hospital e cinco centros de saúde, utilizando o modelo SERVPERF. Destarte, os resultados tiveram grande relevância, ressaltando as principais fragilidades e possíveis melhoras no atendimento, destacando a dimensão percebida como mais desfavorável a confiabilidade, ou seja, o serviço em conjunto com os profissionais precisa realizar estudos e práticas efetivas para que a sociedade

do local não tenha mais a desconfiança quanto ao serviço. Assim, reveste-se particular importância a construção de um plano de melhoria de curto e longo prazo para enriquecer substancialmente a qualidade dos serviços de saúde ¹⁴.

Conforme já elucidado, estudos apontaram como maior expectativa a transmissão de confiança e a prestação de serviço seguro e a dimensão da qualidade oferecida no atendimento, com relação ao menor índice de satisfação correlacionado ao período de entrega de serviços na instituição, que pode estar associado a fatores específicos. Nesse interim, os profissionais têm a necessidade de compreender e praticar medidas para a manutenção de prazos programados e preservação de boas formas de divulgação, comunicação e capacitação da equipe ¹¹.

Outrossim, nota-se que a aplicação do SERVPERF demonstra expectativas e percepções positivas com relação aos trabalhadores da área de enfermagem, observa-se a percepção dos profissionais sobre a relevância da aplicação nos hospitais acreditados, visto que se sentem mais satisfeitos com o serviço. Logo, são citados como aspectos positivos da acreditação hospitalar, o orgulho e satisfação para a instituição, visto que se sentem que fizeram parte da conquista e valorização do serviço. Nessa perspectiva, vale salientar que a política de saúde que se concentra na equipe, potencializa o trabalho para sua qualidade, competência e capacidade de ouvir e cuidar dos pacientes é a estratégia mais adequada para melhorar a Satisfação do paciente ^{11,12}.

Devido tais fatores, os gestores e profissionais de saúde conseguem ter a medição precisa da avaliação dos pacientes sobre o nível de qualidade do serviço prestado no local, por meio da escala válida e confiável. Nesse interim, destaca-se a relevância de ser realizado frequentemente a escala SERVPERF, para que assim ocorra maior a convicção de profissionais e do serviço prestado, visto que a escala obtém níveis adequados de confiabilidade, consistência e estabilidade ^{13,25,26}.

Os dados coligidos e sumarizados dos estudos selecionados, evidenciou a necessidade de direcionar os recursos para melhorar a estrutura e processo de recepção dos pacientes, sendo apostadas a insatisfação em alguns estudos nas dimensões de tangibilidade e atendimento, nesse interim, verifica-se que os presentes estudos dessa revisão apontaram pontos positivos, e negativos para a melhoria do atendimento no serviço, com ênfase nas equipes multifuncionais as instituições ^{16,22,23}.

Ainda referente as dimensões, observou-se que a prontidão de resposta, que diz respeito à disposição dos profissionais em prestar assistência ao paciente, está relacionada à aspectos importantes como o tempo de espera para o atendimento, ambiente agradável, conforto, atendimento personalizado, atendimento rápido, entre outros aspetos ²⁴.

Outro aspecto identificado no levantamento bibliográfico foi a respeito dos residentes das instituições privadas em comparação com as das instituições públicas, com ênfase em aumentar o acesso e interação da família e dos moradores da localidade do serviço de saúde, assim, aumentando as perspectivas positivas dos integrantes da sociedade. Esse acesso maior,

demonstra maior satisfação dos pacientes e comunidade, um estudo apontou que 60% dos pacientes, determinou satisfação geral, com mais medidas adotadas, como maior compromisso dos profissionais de saúde com o cuidado, comunicação direta e tratamento do paciente com abordagem biopsicossocial. Dessa maneira, no decorrer da discussão, considera-se que o instrumento possui consistência interna e externa boa para avaliação do serviço e permite a construção de plano de melhora para instituição, caso a resolutiva seja negativa ^{15,17,20}.

CONCLUSÃO

A revisão integrativa mostrou que o modelo SERVPERF possui confiabilidade e consistência na avaliação da qualidade dos serviços, sendo uma das possibilidades de ferramenta de gestão de qualidade dos serviços de saúde. Pode-se verificar que as produções científicas tiveram ampla distribuição geográfica e com aplicação mais intensa na atenção terciária, na qual as características socioeconômicas da região de aplicação do modelo influenciaram na percepção de qualidade dos aspectos tangíveis.

No que diz respeito aos aspectos intangíveis, a formação acadêmica dos profissionais e a educação permanente também estão relacionadas na satisfação do paciente. A principal limitação do estudo diz respeito à amostra, visto que como critério de inclusão artigos disponibilizados *online* de forma gratuita. No entanto, espera-se que esta revisão estimule a produção científica sobre a satisfação do paciente quantos aos cuidados recebidos por serviços de saúde.

AGRADECIMENTO

À Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP pela concessão da bolsa de Desenvolvimento Científico Regional.

REFERÊNCIAS

1. Feitosa ANC, Oliveira CL, Duarte EB, Oliveira AM. Avaliação em saúde: Uma Revisão Integrativa. Revista Multidisciplinar e de Psicologia [Internet]. 2016; [acesso em 20 de dezembro de 2020]; 10(30):274-281. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/457/578>.
2. Borges AMM, Duarte MMP, Coelho WG, Bezerra ED. Avaliação de qualidade em serviços de saúde: Uma revisão integrativa. Revista rede de cuidados em saúde [Internet]. 2017; [acesso em 20 de dezembro de 2020]; 10(1):1-10. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/rcs/article/view/3103>

3. Donabedian A. An introduction to quality assurance in health care. New York: Oxford University Press; 2003.
4. Brasil. Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde. Brasília/DF: Ministério da Saúde; 2007.
5. Cimas M, Ayala A, García-Pérez S, Sarria-Santamera A, Forjaz JM. The patient satisfaction questionnaire of EU primicare project: measurement properties. International Journal for Quality in Health Care [Internet]. 2016; [acesso em 20 de dezembro de 2020]; 28(3):275-280. Disponível em: <https://academic.oup.com/intqhc/article/28/3/275/223779>.
6. Cronin J, Taylor S. Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing. 1992; 56(3):55-68.
7. Souto CMR, Correia-Neto JS. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. Journal of Perspectives in Management – JPM [Internet]. 2017; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 1(1):63-73. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/jpm/article/view/231693>.
8. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein [Internet]. 2010; [acesso em 01 de outubro de 2020]; 8(1). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf.
9. Akdere M, Top M, Tekingündüz S. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: the servperf model. Total Quality Management & Business Excellence [Internet]. 2018; [acesso em 22 de setembro de 2020]; 31(3-4):342-352. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2018.1427501>
10. Subiyakto B, Kot S. The government reform on healthcare facilities from the standpoint of service quality performance. International Journal Of Economics And Finance Studies [Internet]. 2020; [acesso em 26 de setembro de 2020]; 12(1):16-31. Disponível em: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijefs/issue/51660/670613>.
11. Cervilheri AH, Rossaneis MA, Silva LGC, Haddad MC, Costa RG. Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem. Cogitare Enfermagem [Internet]. 2020; [acesso em 20 de setembro de 2020]; 25(1):1-11. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/65470>.
12. Lucadamo A, Camminatiello I, Dambra A. A statistical model for evaluating the patient satisfaction. Socio-Economic Planning Sciences [Internet]. 2020; [acesso em 20 de setembro de 2020]; 73(1):1-7. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119305555>.
13. Firlej E, Janiszewska M, Didor K, Sokołowska A, Barańska A, Chruściel P. Health Evaluation in the Context of Satisfaction with Medical Services among Patients with Osteoarthritis: descriptive cross-section

- survey. International Journal Of Environmental Research And Public Health [Internet]. 2019; [acesso Em 20 de setembro de 2020]; 17(1):2-15. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/1/9/htm>.
14. Pedraja-Rejas L, Valdés-González G, Riveros-Crawford I, Santibáñez-Rey. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de arica, chile: hacia un plan de mejora. Interciencia [Internet]. 2019; [acesso em 22 de setembro de 2020]; 44 (9):514-520. Disponível em: <https://www.interciencia.net/anteriores/volumen-44-numero-09/>.
 15. Vázquez-Cruz E, *et al.* Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública [Internet]. 2018; [acesso em 22 de setembro de 2020]; 20(2):254-257. Disponível em: <http://mr.crossref.org/iPage?doi=10.15446%2Frsap.v20n2.61652>.
 16. DAKO, F.; WRAY, R.; AWAN, O.; SUBRAMANIAM, R.M. Adapting a Standardized, Industry-Proven Tool to Measure Patients' Perceptions of Quality at the Point of Care in a PET/CT Center. Journal Of Nuclear Medicine Technology [Internet]. 2017; [acesso em 22 de setembro de 2020]; 45(4):285-289. Disponível em: <http://tech-snmjournals-org.ez114.periodicos.capes.gov.br/content/45/4/285>.
 17. Lin J, Hsiao C, Glen R, Pai J, Zeng S. Perceived service quality, perceived value, overall satisfaction and happiness of outlook for long-term care institution residents. Health Expectations [Internet]. 2012; [acesso em 2 de setembro de 2020]; 17(3):311-320. Disponível em: <https://onlinelibrary-wiley.ez114.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1111/j.1369-7625.2012.00769.x>.
 18. Gómez-Besteiro MI, Somoza-Digón J, Einöder-Moreno M, Jiménez-Fraga MN, Castiñeira-Pereira S, Feijoo-Fuentes M. L. Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. Enfermería Clínica [Internet]. 2012; [acesso em 22 de setembro de 2020]; 22(4):182-190. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2012.04.004>.
 19. Arab M, Ghazi Tabatabaei S, Rashidian A, Rahimi Forushani A, Zarei E. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Pri-vate Hospitals in Tehran, Iran. Iranian Journal of Public Health [Internet]. 2012; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 41(9):71-77, 11. Disponível em: <https://ijph.tums.ac.ir/index.php/ijph/article/view/2520>.
 20. Basantes Avalos R, Vinueza Jara A, Coronel Sanchez J. Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo / Levels of satisfaction on users in Alternative Andino Hospital of Chimborazo. CIENCIA UNEMI [Internet]. 2016; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 9(18):90-100. Disponível em: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/308>.
 21. Araya V, Bustos LA, Merino EJM, Ulloa OC, Araya J. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin

- discapacidade e incapacitados. Talcahuano. Chile. Odontostomatologia [Internet]. 2014; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 16(23):4-12. Disponível em:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392014000100002&lng=es.
22. Diaz Fernandez J M, Yanez Crombet Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. MEDISAN [Internet]. 2017; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 21(2):174-180. Disponível em:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007&lng=es&nrm=iso.
23. Sadoyama G, Silveira AOSM, Monteiro AOS, Fernandes EGV, Sadoyama. Avaliação da qualidade de serviços de equipe interdisciplinar nos processos educativos em diabetes. Revista EDAPECI [Internet]. 2018; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 18(3):19-31. Disponível em:
https://seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/10030/pdf_1.
24. Castellano S, Peña O, Suárez D. Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. POLÍTICA, GESTIÓN PÚBLICA Y SOCIAL [Internet]. 2019; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 24(86): 395-415. Disponível em:
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23770/24230>.
25. Gallardo-Ferrada A, Reynaldos-Grandón KL, Molina-Muñoz Y. Validación de la escala Service Performance en un Centro Toxicológico de Chile. Rev. Salud Pública (Córdoba) [Internet]. 2017; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 21(3):13-21. Disponível em:
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17702>.
26. Shafei I, Walburg J, Taher A. Verifying alternative measures of healthcare service quality. Int J Health Care Qual Assur [Internet]. 2019; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 32(2):516-533. Disponível em:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-05-2016-0069/full/html>.
27. Holder M, Berndt A. The effect of changes in servicescape and service quality perceptions in a maternity unit. Int J Health Care Qual Assur [Internet]. 2011; [acesso em 25 de setembro de 2020]; 24(5):389-405. Disponível em:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09526861111139205/full/html>.
28. Burmester H. Gestão da qualidade hospitalar 1º ed. São Paulo: Editora Saraiva;2013.
29. SILVA MPC, et al. Avaliação da satisfação de usuários cirúrgicos de hospitais de ensino: análise da tangibilidade. Cogitare Enfermagem [Internet]. 2017 [Acesso em 07 de janeiro de 2021]; 22(2):1-9. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/49122>

30. Castellón-Montenegro H, Barraza-Ospino D, Borré-Ortiz YM, Lastre-Amell G, Erazo-Coronado AM, Díaz-Narváez VP. Empathy in nursing students from the metropolitana university of barranquilla (colombia). Texto contexto – enferm [Internet]. 2020; [acesso em 07 de janeiro de 2021]; 29:e20180314. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072020000100336&lng=en.
31. Burmester H. Avaliação da qualidade hospitalar. Revista Administração em saúde [Internet]. 2020; [acesso em 18 de janeiro de 2021]; 20(81):e260. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/260/366>.

Recebido: 06 de março de 2021. **Aceito:** 04 de outubro de 2021

Correspondência: Jefferson Dantas da Costa. **E-mail:** jeffersondantas3840@gmail.com

Conflito de Interesses: o autor declarou não haver conflito de interesses

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited