

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais**: revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

## **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE HOSPITAIS: REVISÃO DA LITERATURA INTERNACIONAL**

### **HOSPITAL MANAGEMENT PERFORMANCE ASSESSMENT: REVIEW OF THE INTERNATIONAL LITERATURE**

Viviana Jorge de Jesus  
Universidade do Sul de Santa Catarina, Brasil  
viviana\_jj@hotmail.com

Ademar Dutra  
Universidade do Sul de Santa Catarina, Brasil  
ademar.unisul@gmail.com

Leonardo Ensslin  
Universidade do Sul de Santa Catarina, Brasil  
leonardoensslin@gmail.com

#### **RESUMO**

O objetivo deste estudo foi identificar as características das publicações científicas internacionais sobre o tema gestão hospitalar, sob a ótica da avaliação de desempenho. O trabalho é caracterizado como exploratório-descritivo e tem como instrumento de intervenção o *Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C)*. Tem-se como resultados: (i) um Portfólio Bibliográfico (PB) de 29 artigos, alinhados com a visão adotada pelos pesquisadores; (ii) o autor destaque no PB foi John S. Rumsfeld, com três artigos; (iii) o artigo mais citado: “A framework for assessing the performance of health systems”, com 1.121 citações no Google Scholar; (iv) o Journal of the American College of Cardiology é o periódico que mais veiculou publicações sobre o tema (iv) a rede de colaboração de autores envolve quatro países – Estados Unidos, Malawi, Suíça e Holanda; (v) as palavras-chave com maior ocorrência: “*human*”, “*healt*” “*care quality*” e “*hospital*”

**Palavras-chave:** Avaliação de Desempenho. Gestão de hospitais. *ProKnow-C*. Bibliometria.

#### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to identify the characteristics of international scientific publications on the theme of hospital management, from the perspective of performance evaluation. The research is characterized as exploratory-descriptive and has the Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C) as an intervention instrument. The results are: (i) a Bibliographic Portfolio (BP) of 29 articles, aligned with the view adopted by the researchers; (ii) the author

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais**: revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

featured in the BP was John S. Rumsfeld, with three articles; (iii) the most cited article: “A framework for assessing the performance of health systems”, with 1.121 citations on Google Scholar; (iv) the Journal of the American College of Cardiology is the journal that published the most publications on the topic (iv) the collaboration network of authors involves four countries - United States, Malawi, Switzerland and the Netherlands; (v) the most frequent keywords: “human”, “health” “care quality” and “hospital

**Keywords:** Performance Evaluation. Hospital Management. Proknow-C. Bibliometry.

## 1. INTRODUÇÃO

A OMS - Organização Mundial de Saúde (<http://www.who.int/en>, recuperado em 20, abril, 2020) define os hospitais como parte integrante do sistema de saúde. Os hospitais são responsáveis pelos cuidados de baixa, média e alta complexidade. As organizações hospitalares enfrentam grandes pressões de competitividade para desenvolver sistemas de gestão, que proporcionem maior eficácia em seu gerenciamento, assim como a prestação de serviços com qualidade, resolubilidade e satisfação aos seus usuários.

Um dos desafios dos gestores hospitalares consiste em promover o equilíbrio entre recursos humanos, tecnológicos e financeiros para conseguir alcançar uma gestão de eficiência e de qualidade. Portanto, é essencial a escolha apropriada e eficaz de entradas e saídas de recursos.

A avaliação da eficiência da gestão hospitalar pode ajudar seus administradores a entender sua utilização de recursos. Em outras palavras, a eficiência pode ser usada para medir a proporção de entradas e de saídas. Assim, a diferença no indicador eficiência pode descrever a capacidade de um hospital ao utilizar recursos. No entanto, se os gerentes querem saber quais fatores afetam sua eficiência, a análise de desempenho deve ser utilizada (HSIAO; CHEN; WU, 2019).

Em vista de sua centralidade em todo o mundo, há uma pressão crescente sobre os hospitais para melhorar seu desempenho (SEITIO-KGOKGWE *et al.*, 2014). Há também um crescente foco na medição desse desempenho, e na qualidade do atendimento prestado com base em objetivos e medidas de eficiência (PETERSON *et al.*, 2010). Uma medida de desempenho composta é a combinação de dois ou mais indicadores em um único número para resumir várias dimensões de análise e para facilitar as comparações (PETERSON *et al.*, 2010). O desempenho torna-se, portanto,

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais**: revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

uma ferramenta de apoio à gestão que visa verificar a eficiência e a eficácia das estratégias adotadas.

Dada a centralidade e importância da avaliação de desempenho para o contexto dos hospitais, surge a pergunta que norteou o desenvolvimento da presente pesquisa: Quais as características das publicações internacionais relativas ao tema gestão de hospitais sob a ótica da avaliação de desempenho?

Para auxiliar a responder à pergunta de pesquisa tem-se como objetivo geral: identificar as características das publicações científicas internacionais sobre o tema gestão hospitalar sob a ótica da avaliação de desempenho, por meio da utilização da abordagem *ProKnow-C*.

O uso da abordagem *ProKnow-C* tem o objetivo de selecionar e analisar cumulativamente um portfólio bibliográfico sob o tema “avaliação de desempenho da gestão em hospitais”. A escolha do *ProKnow-C* como instrumento de intervenção nesse processo se justifica pela geração e ampliação de conhecimento dos pesquisadores envolvidos.

A aplicação do *ProKnow-C* possibilita aos pesquisadores selecionar artigos relevantes e identificar características dessas publicações que venham contribuir cientificamente para seu tema de interesse, aqui ilustrado na literatura internacional sobre Avaliação da gestão de desempenho em hospitais. Argumenta-se que o conhecimento decorrente desse processo investigativo pode identificar oportunidades de pesquisas científicas futuras.

O artigo foi estruturado a partir da Seção 1, que contempla a Introdução, na Seção 2 é abordado o Referencial Teórico, na Seção 3 são apresentados os Procedimentos Metodológicos, na Seção 4 são descritos os Resultados e na Seção 5 são apresentadas as Considerações Finais e após as Referências Bibliográficas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Os hospitais são um componente central do sistema de saúde, que desempenha na prestação de serviços papel preventivo, curativo, de diagnóstico e de reabilitação. Eles também atuam como centros de referência de unidades básicas de saúde, influenciando no desempenho de todo o sistema de saúde (SEITIO-KGOKGWE *et al.*, 2014).

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

Nesse contexto, os hospitais necessitam de gerenciamento e avaliação de desempenho, sendo uma estratégia para este fim, analisar o volume dos recursos alocados e avaliar o desempenho, usando indicadores específicos. As condições em que se obtém uma produção máxima, usando uma determinada quantidade de recursos, refere-se à eficácia. Um dos principais problemas nos sistemas de saúde nos países em desenvolvimento são ineficiências na alocação e uso Inadequado de recursos (GHOLAMI *et al.*, 2018).

Consolida-se assim, que há uma falta de análise sistemática de como os hospitais desempenham suas funções e como os desafios que enfrentam poderiam ser usados para apoiar decisões políticas, econômicas e estratégias de melhoria (SEITIO-KGOKGWE *et al.*, 2014). Geralmente, há falta de consenso sobre as melhores metodologias para avaliar o desempenho hospitalar, e conseqüentemente, é usada uma variedade de abordagens (SEITIO-KGOKGWE *et al.*, 2014). Internacionalmente, os formuladores de políticas e gestores de saúde estão tentando intervenções alternativas para melhorar o desempenho dos hospitais e o debate sobre como os hospitais podem melhorar a qualidade aumentou em intensidade. (VINA *et al.*, 2009).

Os tomadores de decisão em todos os níveis de saúde precisam quantificar essa qualidade, essa variação no desempenho do sistema de saúde, identificar fatores que o influenciam, e articular políticas que alcançarão melhores resultados. Informações significativas e comparáveis sobre o desempenho do sistema de saúde e sobre os principais fatores que explicam a variação desse desempenho podem fortalecer os fundamentos científicos da política de saúde nos níveis internacional e nacional (MURRAY; FRENK, 2000). Acredita-se que uma estrutura convincente e operacional para avaliar o desempenho do sistema de saúde é vital para o trabalho de governos, agências de desenvolvimento e instituições multilaterais.

Argumenta-se também que a disponibilidade de um conjunto mais amplo de informações gerenciais facilita e incentiva os debates e interações sobre questões estratégicas e de desempenho (NARANJO-GIL, 2016). Uma vez que os objetivos intrínsecos dos sistemas de saúde tenham sido claramente articulados, esses objetivos devem ser medidos, e o conceito de desempenho e os principais fatores que os influenciam devem ser constantemente explorados (MURRAY; FRENK, 2000).

Segundo Vina *et al.* (2009), vários fatores estão associados ao desempenho hospitalar e à adesão a indicadores de qualidade, incluindo características hospitalares, tais como: ser um centro

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

acadêmico, obter feedback dos dados, dos registros e da liderança médica. No entanto, é preciso mais, para melhorar o desempenho. Também são necessários recursos, projetos de melhoria de qualidade, entrada computadorizada de pedidos, protocolos clínicos, dentre outros elementos, que estão associados a um desempenho aprimorado e que exigem recursos para criar e manter, e gerenciar.

A falta de autonomia gerencial limita a capacidade dos gerentes hospitalares de influenciar o desempenho de suas instalações. Os esforços em andamento para estabelecer estruturas de gestão da saúde para coordenar e gerenciar a prestação de serviços de saúde precisam ser acelerados e com capacidade suficiente construída para garantir que essas estruturas possam efetivamente lidar com suas responsabilidades. Atingir o objetivo de melhorar os resultados de saúde, isso requer, é claro, que os hospitais façam melhorias nos processos clínicos de atendimento avaliados por essas medidas de responsabilização e /ou gerenciamento (CHASSIN; LOEB; WACHTER, 2010).

Para que as organizações sejam bem-sucedidas, os líderes de saúde precisam considerar disparidades, esforços como inovação e estratégias sustentadas que possam transformar suas organizações. Essas estratégias são necessárias para que os cuidados de saúde e as organizações sejam eficazes. Os fatores identificados como críticos para o sucesso fornecem um plano para facilitar a mudança organizacional necessária para lidar com paridades e alcançar a equidade.

Alcançar a meta de valor e atendimento de alta qualidade para todos, estratégias de gerenciamento de mudanças organizacionais são essenciais (BETANCOURT *et al.*, 2017).

Portanto, a capacidade para um bom desempenho hospitalar é uma importante questão, na qual os arranjos de governança desempenham um papel vital, os hospitais representam uma proporção significativa dos gastos com saúde em muitos países, mas os determinantes de seu desempenho (e a falta deles) são frequentemente complexos e difíceis de discernir na prática.

A avaliação desses arranjos de governança em hospitais públicos provou ser uma ferramenta importante para identificar desafios específicos dos sistemas de saúde. Os sistemas de avaliação geram um impacto construtivo para diagnosticar o desempenho do hospital e do sistema de saúde, gerando a formulação de intervenções estratégicas para melhorar o desempenho e, conseqüentemente a melhoria na entrega dos serviços (DURAN *et al.*, 2018).

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A Metodologia de Pesquisa contempla o enquadramento metodológico e o detalhamento do instrumento de intervenção *Process for Knowledge Development – Constructivist (ProKnow-C)*.

#### **3.1 Enquadramento metodológico**

Este artigo é classificado como uma pesquisa exploratória-descritiva. É exploratória pois busca investigar o fragmento da literatura sobre a avaliação de desempenho da gestão hospitalar e é descritiva por apresentar as características de um conjunto de artigos e definir as relações entre variáveis bibliométricas (GIL, 2010).

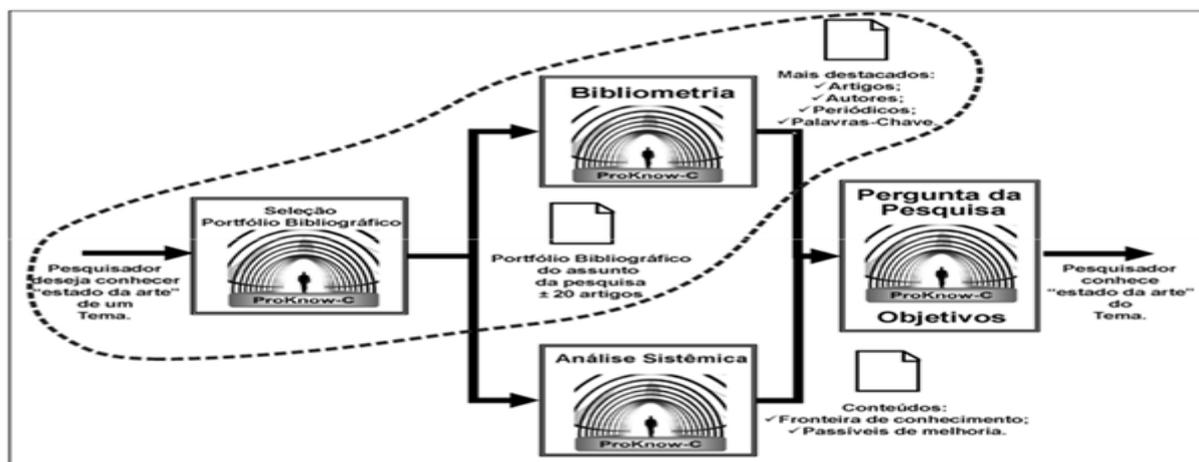
Contempla uma abordagem quali-quantitativa. É quantitativo, por apresentar informações traduzidas em dados numéricos, por meio do uso de métodos estatísticos básicos para análise, especificamente na bibliometria (VERGARA; PECCI, 2003). É qualitativa durante a etapa de seleção dos artigos do Portfólio Bibliográfico, por decorrer das percepções e valores dos pesquisadores, e, também na interpretação dos dados resultantes da bibliometria.

#### **3.2 Instrumento de Intervenção Process for Knowledge Development – Constructivist (ProKnow-C)**

A fim de proporcionar um levantamento bibliográfico estruturado, capaz de abranger estudos relevantes e que abordem o tema avaliação de desempenho da gestão de hospitais foi utilizado como método o *Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C)*. O método propõe que o pesquisador selecione um portfólio bibliográfico, a partir da sua área de interesse, observando as delimitações, e que os artigos que compõem este portfólio possam ser dotados de reconhecimento científico e alinhamento ao tema da pesquisa (ENSSLIN *et al.*, 2020a).

O *ProKnow-C* é composto por quatro etapas: (a) seleção de um portfólio de artigos sobre o tema da pesquisa; (b) análise bibliométrica do portfólio; (c) análise sistêmica; e, (d) definição da pergunta de pesquisa e objetivo de pesquisa. Para fins desta pesquisa foram desenvolvidas duas etapas do processo: a seleção de um portfólio de artigos sobre o tema da pesquisa e a análise bibliométrica do portfólio. Sendo assim, construiu-se parte do conhecimento necessário acerca do tema pesquisado (ENSSLIN *et al.*, 2015; DUTRA *et al.*, 2015). A Figura 1 apresenta, em destaque, as etapas do *ProKnow-C*.

**Figura 1** – Resumo do processo para a obtenção do PB



Fonte: Ensslin *et al.* (2015)

Para fins da presente pesquisa foram operacionalizadas as etapas Seleção de Portfólio Bibliográfico e Bibliometria.

Na etapa Seleção de Portfólio Bibliográfico foram executadas as seguintes etapas: (a) seleção dos artigos nas bases de dados que compõem o banco de artigos brutos; (b) a filtragem dos artigos selecionados com base no alinhamento da pesquisa; e, (c) o teste de representatividade do portfólio bibliográfico, que consiste na seleção e análise das referências bibliográficas dos artigos que integram o PB (ENSSLIN *et al.*, 2010).

Para que o processo de seleção do banco de artigos bruto se inicie é necessário que os pesquisadores definam seus eixos de pesquisa e palavras-chave, isto é, a definição das áreas de conhecimento, inerentes a pesquisa, conforme demonstrado no Quadro 1.

**Quadro 1** – Definição dos eixos de pesquisa e palavras chaves

EIXOS DE PESQUISA (PORTUGUÊS)	EIXOS DE PESQUISA (INGLÊS)	PALAVRAS-CHAVE (PORTUGUÊS)	PALAVRAS-CHAVE (INGLÊS)
Avaliação de desempenho	Performance Evaluation	“avaliação de desempenho” ou “avaliação de desempenho” ou “avaliação de desempenho” ou “avaliação de desempenho” ou “indicador de desempenho”	“performance evaluation” or “performance measurement” or “performance appraisal” or “performance assessment” or “performance indicator*”

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

Gestão de hospitais	Hospital management	“hospitais” ou centros de saúde” ou “clínicas”	“hospital” or “health centers” or “clinic”
---------------------	---------------------	--	--

Fonte: Autores (2020).

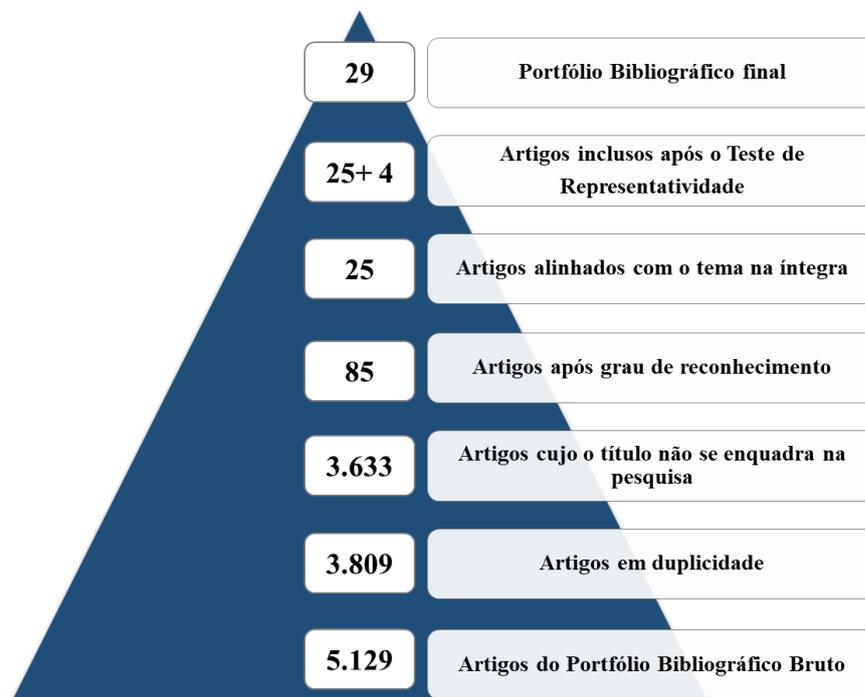
A interseção do conjunto das palavras-chave de cada eixo (áreas de conhecimento) formou uma “expressão booleana” que representa o fragmento da literatura delimitado pelos pesquisadores e foi utilizado para operacionalizar a busca das publicações nas bases de dados.

A etapa seguinte tratou da seleção das bases de dados em que os artigos científicos serão pesquisados. Para o presente estudo foram selecionadas duas bases de dados: *Scopus*, apresentando 3.075 artigos e *Web of Science*, com 2.054 artigos. As bases de dados foram selecionadas com vistas à possibilidade de acesso por meio do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), do alinhamento com a proposta da pesquisa e da sua importância frente à área de conhecimento.

Uma vez concluída a identificação das áreas de conhecimento, as palavras-chave e as bases de dados a serem consultadas, iniciou-se o processo de seleção dos artigos científicos para formar o Portfólio Bibliográfico Bruto. Os procedimentos realizados para a seleção do portfólio bibliográfico foram realizados no mês de março de 2020. Foram utilizadas as combinações das palavras-chave definidas por eixo de pesquisa, restringindo-se aos campos de títulos dos artigos (*article title*), não sendo estabelecidos critérios de restrição a um período temporal.

Após a pesquisa nas bases de dados nominadas obteve-se como resultado de busca um total de 5.129 artigos, que foram exportados para o software de gerenciamento de referências *Endnote X7* para a filtragem e seleção do portfólio bibliográfico. No processo de filtragem de artigos brutos (Figura 2) alguns aspectos foram levados em consideração, conforme protocolo do *ProKnow-C*, tais como: (i) a presença de artigos repetidos/redundantes; (ii) o alinhamento dos títulos dos artigos com o tema; (iii) o reconhecimento científico dos artigos; (iv) o alinhamento dos resumos com o tema e (v) a disponibilidade dos artigos na íntegra nas bases, de acordo a Figura 2.

**Figura 2** – Resumo do processo para a obtenção do PB



Fonte: Autores (2020).

Como o objetivo do trabalho era reunir apenas artigos relevantes e alinhados ao tema, o primeiro filtro realizado foi para verificar as referências duplicadas/redundantes, sendo encontradas 1.320 que foram excluídas, permanecendo, assim, 3.809 artigos para a análise quanto ao alinhamento de títulos. Após a eliminação dos duplicados foi realizada a leitura e análise dos títulos dos artigos e excluídos do processo aqueles no qual os pesquisadores não identificaram alinhamento com a área de conhecimento estudada, restando, então, 176 artigos alinhados com o tema da pesquisa.

Após a aplicação desses filtros, a etapa seguinte consistiu em efetuar as análises quanto ao reconhecimento científico. Nesta pesquisa, caracteriza-se a relevância e o reconhecimento científico pelo número de citações recebidas pelos artigos no Google Scholar. Como convenção para determinar os artigos relevantes, foi selecionado o conjunto de artigos que representasse 95% do total das citações, resultando em 85 artigos, classificados como de relevância científica confirmada. Dessa maneira, formou-se o Repositório K (banco de artigos não repetidos, título alinhado e com reconhecimento científico). O restante dos artigos foi enviado para o Repositório P

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

(banco de artigos não repetidos e título alinhado, com reconhecimento científico ainda não confirmado), totalizando 91 artigos.

Em seguida, foi realizada a leitura dos resumos dos 85 artigos do Repositório K e, desses, foram considerados 24 artigos alinhados com o tema proposto, formando o Repositório A (banco de artigos não repetidos, com título e resumo alinhados e com reconhecimento científico confirmado).

A última etapa de análise, segundo o protocolo do ProKnow-C é o teste de verificação da representatividade, o qual objetiva analisar as referências bibliográficas citadas nos artigos primários do portfólio bibliográfico. Esse processo de filtragem resultou na identificação de quatro (04) artigos aderentes ao tema, que foram adicionados aos 25 artigos primários. O portfólio bibliográfico para o tema, segundo a percepção e as delimitações do pesquisador foi representado por 29 artigos científicos, considerando-se a soma dos artigos dos Repositórios A e B, encerrando, assim, o processo de seleção do Portfólio Bibliográfico, que constitui o fragmento teórico da pesquisa.

### 3.3 Procedimento para Análise dos Dados

Ao encerrar o processo de seleção do Portfólio Bibliográfico, que constitui o fragmento teórico da pesquisa, avançou-se para a etapa de análise bibliométrica dos artigos selecionados. A bibliometria consiste na aplicação de métodos matemáticos e estatísticos básicos em um conjunto definido de artigos para a gestão da informação e do conhecimento científico do tema de pesquisa (AFONSO *et al.*, 2011; ENSSLIN *et al.*, 2010).

A análise bibliométrica do portfólio levou em consideração: (i) os autores de destaque do PB; (ii) os artigos com maior reconhecimento científico; (iii) periódicos de destaque; (iv) a rede de colaboração entre os autores; (v) a rede de colaboração entre os países de origem das pesquisas; (vi) a rede de coocorrências de palavras-chave. Os artigos selecionados que compõe o Portfólio Bibliográfico estão apresentados na Tabela 1.

**Tabela1** – Artigos que compõem o portfólio bibliográfico

#	ARTIGOS	ANO	CITAÇÕES
1	<i>A framework for assessing the performance of health systems.</i>	2000	1121

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

2	<i>Accountability measures: using measurement to promote quality improvement.</i>	2010	510
3	<i>Analysis of data quality for the national mandatory hospital performance measurement system in Germany.</i>	2009	397
4	<i>All-or-none measurement raises the bar on performance. JAMA. 2006;295: 1168-70.</i>	2006	385
5	<i>A Performance Assessment Method for Hospitals: the case of Municipal Hospitals in Angola.</i>	2008	133
6	<i>ACCF/AHA 2010 Position Statement on Composite Measures for Healthcare Performance Assessment A Report of the American College of Cardiology Foundation/American Heart Association Task Force on Performance Measures (Writing Committee to Develop a Position Statement on Composite Measures)</i>	2010	117
7	<i>ACCF/AHA new insights into the methodology of performance measurement</i>	2010	89
8	<i>ACC/AHA/STS Statement on the Future of Registries and the Performance Measurement Enterprise: A Report of the American College of Cardiology/ American Heart Association Task Force on Performance Measures and The Society of Thoracic Surgeons</i>	2015	78
9	<i>Unintended responses to performance management in Dutch hospital care: Bringing together the managerial and professional perspectives</i>	2016	46
10	<i>Relationship Between Organizational Factors and Performance Among Pay-for Performance Hospitals</i>	2019	44
11	<i>The use of Data Envelopment Analysis (DEA) in healthcare with a focus on hospitals</i>	2019	39
12	<i>Assessment of human resources management practices in Lebanese hospitals</i>	2009	38
13	<i>ACC/AHA/SCAI/AMA-Convened PCPI/NCQA 2013 Performance Measures for Adults Undergoing Percutaneous Coronary Intervention: A Report of the American College of Cardiology/American Heart Association Task Force on Performance Measures, the Society for Cardiovascular Angiography and Interventions</i>	2014	37
14	<i>Quality of Care in Performance-Based Financing: How It Is Incorporated in 32 Progr3Ts Across 28 Countries</i>	2017	36
15	<i>Performance analysis: a study using data envelopment analysis in 26 Brazilian hospital s. Journal of Health Care Finance 38(4): 19-35,2012</i>	2012	35
16	<i>Barriers to using eHealth data for clinical performance feedback in Malawi: A case study</i>	2015	35
7	<i>Assessing performance of botswana's public hospital system: The use of the world health organization health system performance assessment framework</i>	2014	30
18	<i>Assessment of performance of the hospitals of Kurdistan University of Medical Sciences by use of Pabon Lasso Model (2007-2011)</i>	2014	23
19	<i>The role of management control systems and top teams in implementing environmental sustainability policies</i>	2016	23
20	<i>Analysis Scamp; commentary: Organizational change management for health equity: Perspectives from the disparities leadership program</i>	2017	13
21	<i>Assessing the relationship between patient safety culture and EHR strategy</i>	2016	13

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais: revisão da literatura internacional.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

22	<i>Clinical teaching performance improvement of faculty in residency training: A prospective cohort study</i>	2016	12
23	<i>Quality of Quality Measurement Impact of Risk Adjustment, Hospital Volume and Hospital Performance</i>	2011	11
24	<i>Ambulatory surgery centers' use of Health Information Technology</i>	2011	11
25	<i>Balanced scorecard-based performance evaluation of Chinese county hospitals in underdeveloped areas</i>	2018	7
26	<i>Assessment of Public Hospital Governance in Romania: Lessons From 10 Case Studies</i>	2019	6
27	<i>Assessing performance of Taiwan hospitals using data envelopment analysis: In view of ownership</i>	2019	2
28	<i>Assessment of the Efficiency of hospitals before and after the implementation of the Health Reform Plan in Qazvin province based on the Pabon Lasso model (2011-2016)</i>	2018	2
29	<i>Adaptation of the balanced scorecard model to measure performance of the departments at Dr Zairioel Abidin Regional General Hospital, Banda Aceh</i>	2020	0

---

Fonte: Autores (2020).

Evidencia-se que para o presente estudo vinte e nove artigos compõem um fragmento da literatura internacional sobre gestão hospitalar sob a ótica da avaliação de desempenho.

## 4. RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados, os resultados do estudo de caso, a partir da operacionalização do *ProKnow-C*.

### 4.1 Análise Bibliométrica

Com o portfólio bibliográfico definido, parte-se para a segunda etapa do processo de identificação de informações para gerar conhecimento quanto ao tema, que consiste na análise dos artigos, com o objetivo de quantificar as informações existentes e fornecer as características dessas publicações.

#### 4.1.1 Autores de destaque

Entre os autores de maior destaque, dos 162 integrantes do Portfólio Bibliográfico, o autor que mais publicou com três artigos foi John S. Rumsfeld, nascido em 16 de junho de 1964. Rumsfeld é Diretor de Inovação do Colégio Americano de Cardiologia e professor de medicina na

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

Faculdade de Medicina da Universidade do Colorado. O segundo autor de destaque, com autoria em dois artigos e presente nas referências de três artigos, é Dr. Peterson, um dos 400 pesquisadores mais influentes do mundo em biomedicina. Foi nomeado pela Thomson Reuters como um 'Pesquisador Altamente Citado', classificando-o entre os 1% mais citados na medicina clínica. Ele é editor colaborador do *Journal of American Medical Association* e é um líder reconhecido em resultados de pesquisa de qualidade, com mais de 1.200 publicações revisadas por pares. Dr. Peterson atua em vários comitês nacionais e em grupos de desenvolvimento de diretrizes e medidas de desempenho.

Esses autores são reconhecidos, no meio científico, por trabalhos relacionados à mensuração de aspectos considerados relevantes no Colégio Americano de Cardiologia (ACC) /American Heart. Além disso, eles defendem que os conjuntos de medidas de desempenho da Associação (AHA) podem servir para acelerar a tradução apropriada de evidências científicas de participação na prática clínica. Estes documentos destinam-se a fornecer profissionais e instituições que fornecem serviços cardiovasculares gerais com ferramentas para medir a qualidade de seus cuidados e identificar oportunidades de melhoria. O atual conjunto de medidas abre um caminho importante para a medição de desempenho.

Outro autor de destaque é Christopher Murray, que possui 318.129 citações no *Google Scholar*. É pesquisador em saúde global e saúde pública da Universidade de Washington em Seattle, Diretor do *Institute for Health Metrics and Evaluation* (IHME). A partir de 1990, ele trabalhou na identificação de maneiras de medir a carga de doenças e incapacidades em todo o mundo. Ele liderou vários projetos para reunir esses dados, doença por doença, país por país. O objetivo desses esforços, que envolvem o trabalho de centenas de pesquisadores, é fornecer dados para os formuladores de políticas ao redor do mundo alocarem recursos de saúde. Em seu artigo do PB argumenta que as medidas de qualidade na assistência à saúde devem basear-se em fortes evidências, de que um processo de assistência melhora diretamente os resultados e deve capturar o desempenho real de um processo próximo ao resultado desejado e não deve ter consequências adversas não intencionais.

#### **4.1.2 Reconhecimento científico dos artigos do Portfólio Bibliográfico**

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

Segundo tópico analisado se refere ao reconhecimento científico dos artigos do PB. O trabalho mais citado foi o artigo intitulado “A framework for assessing the performance of health systems”, publicado no *Bull World Health Organ*, elaborado por Murray e Frenk (2000), com 1.121 citações, de acordo com o sítio do Google Scholar. Ainda se pode relatar como parte dos destaques no PB: o artigo “*Accountability measures - Using measurement to promote quality improvement*”, de Chassin et al. (2010), que possui 510 citações no *Google Scholar*. Após o artigo “*Analysis of data quality for the national mandatory hospital performance measurement system in Germany*”, de Döbler, Boukamp & Nguyen (2009), com 397 citações, de acordo com o sítio do *Google Scholar*.

Esses estudos sequencialmente propõem como objetivos uma estrutura para avançar na compreensão do desempenho do sistema de saúde e estruturas para medir a saúde, o desempenho do sistema, a revisão das origens da medição de qualidade padronizada contemporânea e a análise da qualidade dos dados para a obrigatoriedade de medidas nacionais de desempenho hospitalar no sistema de gestão.

#### **4.1.3 Periódicos de destaque**

Entre as 29 publicações do portfólio bibliográfico dos autores, destaca-se o *Journal of the American College of Cardiology*, com três publicações, seguido do *International Journal of Health Policy and Management*, com duas publicações.

O *Journal of the American College of Cardiology* (JACC) está entre as principais revistas cardiovasculares do mundo, por seu impacto científico. Englobando JACC e outros sete periódicos especializados, a família JACC de periódicos representa um dos programas de revistas cardiovasculares mais lidos do mundo. Abrangendo coletivamente todo o campo da medicina cardiovascular, cada revista tem como objetivo publicar a pesquisa original revisada por pares de alta qualidade, artigos de revisão, ilustrações e conteúdo editorial. O Fator de Impacto 2019 do JACC é 9.480 (dados de 2020).

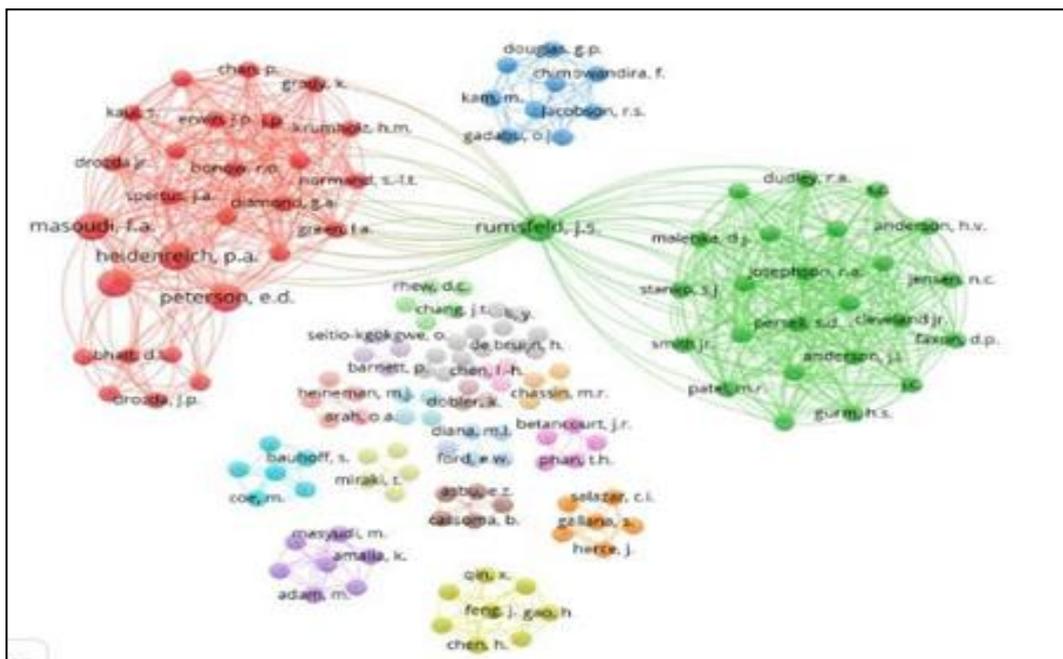
O *International Journal of Health Policy and Management* (IJHPM) é um periódico mensal de acesso aberto e revisado por pares, que serve como um cenário internacional e interdisciplinar para a disseminação de políticas de saúde e pesquisa em gestão. O periódico reúne especialidades individuais de diferentes áreas, especialmente gestão da saúde, políticas de saúde e

economia da saúde, em uma dinâmica mistura acadêmica. O Fator de Impacto do IJHPM, em 2019, é 4.485.

#### 4.1.4 Rede de colaboração entre os autores do Portfólio Bibliográfico

Com o objetivo de identificar variáveis avançadas, analisando as características de colaboração entre os autores do PB, o método de força de associação foi utilizado para normalizar a interação das ligações entre os autores. Para operacionalizar essa etapa, utilizou-se o software *VOSviewer*, uma ferramenta orientada à criação, visualização e exploração de mapas baseados em dados, cuja função, é definir os nós e ligações de rede (VAN ECK; WALTMAN, 2018). Por meio da análise de redes é possível identificar como pesquisadores, instituições de pesquisa ou países se relacionam de acordo com a quantidade de estudos que realizam e publicam em conjunto. Na Figura 3, apresenta-se a interação das ligações entre os autores.

**Figura 3** – Interação das ligações entre os autores



Fonte: Autores (2020).

No mapa (Figura 3), os tamanhos dos círculos indicam a força de ligação entre os autores. Destacam-se dois clusters com maior número de nós, ou seja, maior quantidade de pesquisadores colaborando entre si. A centralidade dos *clusters* está representada pelo autor John S. Rumsfeld,

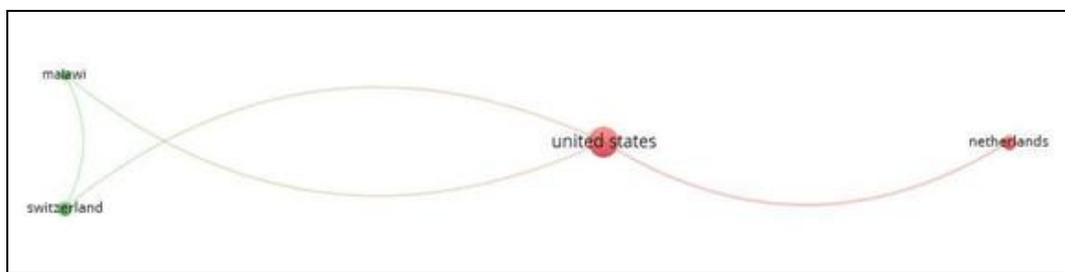
JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais:** revisão da literatura internacional. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

com maior força de associação, como já mencionado nos autores de destaque. Esse autor possui publicações científicas, incluindo pesquisas originais, editoriais e declarações científicas. O resultado do mapa de rede de colaboração evidencia um certo grau de interação entre autores na produção científica no campo do tema estudado.

#### 4.1.5 Rede de colaboração entre os países de origem das pesquisas

A rede de colaboração entre os países de origem, conforme pesquisadores do PB está ilustrado na Figura 4.

**Figura 4** – Rede de colaboração entre os países de origem das pesquisas



Fonte: Autores (2020).

Observa-se na Figura 3 uma rede de colaboração entre quatro países, distribuídos em quatro clusters. Quanto maior o círculo representado pelo país maior é a sua força de ligação com os demais. Evidencia-se um cluster principal formado pelos Estados Unidos, mostrando a maior concentração dos estudos, com 10 artigos do portfólio bibliográfico de 24 que foram realizados no país. Na sequência, com dois artigos em cada país, destaca-se: *Malawi, Switzerland e Netherlands*.

A pesquisa em avaliação nos Estados Unidos da América tem sido, por mais de meio século, uma parte importante no estudo das políticas em termos de avanço teórico, desenvolvimento de metodologias e profissionalização (ALBAEK, 1998).

#### 4.1.6 Palavras-chave de destaque

Para análise das palavras-chave de destaque foi verificada a rede de coocorrências nos artigos do PB. Segundo Van Eck & Waltman (2018), a relação de coocorrências entre duas palavras-chave é determinada pelo número de artigos em uma base de documentos em que ambas ocorrem em conjunto, seja no título, no resumo ou na lista de palavras-chave. Na Figura 5 o



JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais: revisão da literatura internacional.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

Este estudo gerou para os pesquisadores conhecimentos necessários para iniciar uma pesquisa sobre o fragmento da literatura acerca do tema, visto que, as principais características das publicações passaram a ser conhecidas.

Como resultados da pesquisa pode-se destacar: (i) o autor que mais publicou artigos no PB foi John S. Rumsfeld, com três artigos; (ii) o artigo mais citado intitula-se “*A framework for assessing the performance of health systems*”, publicado no *Bull World Health Organ*, por Murray e Frenk (2000), com 1.121 citações, de acordo com o sítio do *Google Scholar*; (iii) o *Journal of the American College of Cardiology* é o que mais veiculou publicações sobre o tema, com três artigos, seguido do *International Journal of Health Policy and Management*, com duas publicações; (iv) a rede de colaboração envolve quatro países: Estados Unidos, Malawi (África), Suíça e Holanda; (v) as palavras-chave com maior ocorrência foram “*human*”, seguida de “*health*” “*care quality*” e “*hospital*”.

A pesquisa explorou artigos indexados em duas bases de dados, assim os resultados encontrados não podem ser generalizados, caracterizando-se como uma limitação desta pesquisa. Contudo, sugere-se a continuidade desse estudo ampliando as bases de dados.

Ressalta-se também que as conclusões deste estudo se limitam à visão dos pesquisadores, ou seja, cada pesquisador define seus critérios de pesquisa. Esta situação se torna evidente na definição das palavras-chave, critérios de eliminação de artigos, visão sobre o tema, dentre outros procedimentos do *ProKnow-C*. Portanto, as conclusões são específicas para este artigo e dizem respeito ao portfólio bibliográfico definido pelos critérios da pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, M. H., SOUZA, J. D., ENSSLIN, S. R., & ENSSLIN, L. Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? Aplicação do processo Proknow-C na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, 5(2), 47-62. 2011.

ALBÆK, E. Knowledge, interests and the many meanings of evaluation: a developmental perspective. **Scandinavian Journal of Social Welfare**, 7(2), 94-98. 1998.

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais: revisão da literatura internacional.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

BETANCOURT, J. R., TAN-MCGRORY, A., KENST, K. S., PHAN, T. H., & LOPEZ, L. Organizational change management for health equity: perspectives from the disparities leadership program. **Health Affairs**, 36(6),1095-1101. 2017.

CHASSIN, M., LOEB, J., & WACHTER, R. Accountability Measures to Promote Quality Improvement. *The New England Journal of medicine*, 363(20), 1975-1976. 2010.

DÖBLER, K., BOUKAMP, K. B., & NGUYEN, T. T. Dokumentationsqualität in der externen stationären. Qualitätssicherung nach § 136 SGB V. *Gesundheitsökonomie & Qualitätsmanagement*, 21(05), 250-257. 2016

DURAN, A., CHANTURIDZE, T., GHEORGHE, A., & MORENO, A. Assessment of public hospital governance in Romania: lessons from 10 case studies. **International journal of health policy and management**, 8(4), 199. 2019.

DUTRA, A., RIPOLL-FELIU, V. M., FILLLOL, A. G., ENSSLIN, S. R., & ENSSLIN, L. The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation. **International Journal of Productivity and Performance Management**.2015.

ENSSLIN, L., ENSSLIN, S. R., LACERDA, R. T., & TASCA, J. E. ProKnow-C, knowledge development process- constructivist. *Processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI. Brasil*, 10(4), 2010.

ENSSLIN, L., MUSSI, C. C., CHAVES, L. C., & DEMETRIO, S. N. It outsourcing management: The state of the art recognition by a constructivist research process and bibliometrics. **JISTEM- Journal of Information Systems and Technology Management**, 12(2), 371-392. 2015.

ENSSLIN, L., MUSSI, C. C., DUTRA, A., ENSSLIN, S. R., & DEMETRIO, S. N. Management support model for information technology outsourcing. **Journal of Global Information Management (JGIM)**, 28(3), 123-147.2020<sup>a</sup>.

GHOLAMI, S., SAHRAEI, Z., KHOSHGHADAM, M., MALEKNIAZI, N., QANBARINIKOO, A., & MODDABER, M. R. Assessment of the Efficiency of hospitals before and after the implementation of the Health Reform Plan in Qazvin province based on the Pabon Lasso model (2011-2016). *World Family medicine Journal: Incorporating the Middle East Journal of Family Medicine*, 99(5804), 1-7. 2018.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. (5. ed.). São Paulo: **Atlas**. 2010.

HSIAO, B., CHEN, L. & WU, H. Assessing performance of Taiwan hospitals using data envelopment analysis: in view of ownership. **The International Journal Of Health Planning And Management**, 34(1), 602-616. 2019.

Murray, C. J. & Frenk, J. A Framework for assessing the performance of health systems. **Bulletin of the World Health Organization**, 78, 717-731. 2000.

NARANJO-GIL, D. The role of management control systems and top teams in implementing environmental sustainability policies. *Sustainability*, 8(4), 359. 2016.

JESUS, Viviana Jorge de. DUTRA, Ademar. ENSSLIN Leonardo. **Avaliação de desempenho de hospitais: revisão da literatura internacional.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, V.15, nº1, p.73-92. TRI I 2021. ISSN 1980-7031

PETERSON, E. D., DE LONG, E. R., MASOUDI, F. A., O'BRIEN, S. M., PETERSON, P. N., RUMSFELD, J. S., ... & SHAW, R. E. ACCF/AHA 2010 position statement on composite measures for healthcare performance assessment: a report of the American College of Cardiology Foundation/American Heart Association Task Force on Performance Measures (Writing Committee to Develop a Position Statement on Composite Measures). **Circulation**, 121(15), 1780-1791. 2010.

SEITIO-KGOKGWE, O., GAULD, R. D., HILL, P. C., & BARNETT, P. Assessing performance of Botswana's public hospital system: the use of the World Health Organization Health System Performance Assessment Framework. **International journal of health policy and management**, 3(4), 179. 2014.

VAN ECK, N. J., & WALTMAN, L. Manual for VOSviewer version 1.6. 8. **CWTS Meaningful Metrics.** Universiteit Leiden. 2018.

VERGARA, S. C., & PECCI, A. Escolhas metodológicas em estudos organizacionais. **Organizações & Sociedade**, 10(27), 13-26. 2003.

VINA, E. R., RHEW, D. C., WEINGARTEN, S. R., WEINGARTEN, J. B., & CHANG, J. T. Relationship between organizational factors and performance among pay-for-performance hospitals. **Journal of general internal medicine**, 24(7), 833. 2009.