

ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA NACIONAL SOBRE GESTÃO HOSPITALAR: UMA PROPOSTA DESCRIPTIVA**BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF THE NATIONAL SCIENTIFIC PRODUCTION ON HOSPITAL MANAGEMENT: A DESCRIPTIVE PROPOSAL** <https://doi.org/10.63330/armv2n1-002>

Submetido em: 16/01/2026 e Publicado em: 21/01/2026

Carolina Nidia Giraldi Ribeiro
Faculdade Enau
E-mail: carolina.riveiro@alu.faculdadeenau.com.br

Geisiane Alves Barbosa
Faculdade Enau
E-mail: geisiane.barbosa@alu.faculdadeenau.com.br

Karina Lopes Pardinho
Faculdade Enau
E-mail: karina.pardinho@alu.faculdadeenau.com.br

Luana Aparecida Rossetti
Faculdade Enau
E-mail: luana.rossetti@alu.faculdadeenau.com.br

Esdras da Silva Costa
Faculdade Enau
E-mail: esdras.costa@pro.faculdadeenau.com.br

RESUMO

Com base na teoria da Gestão Hospitalar, observa-se que seus conceitos e técnicas aperfeiçoam as práticas de gestão, a fim de atender as necessidades dos pacientes e colaboradores. O presente artigo possui como objetivo realizar uma análise bibliométrica sobre a temática Gestão Hospitalar. Seus procedimentos metodológicos denotam uma abordagem qualitativa, sendo seu tipo de pesquisa classificada como descritiva, delineada por um instrumento Bibliométrico. Seus resultados apontam que a abordagem qualitativa se destaca com maior evidência, já o tipo de pesquisa quantitativa obteve uma baixa relevância, enquanto classificação, o tipo de pesquisa descritiva foi a mais utilizada, já as pesquisas classificadas como exploratórias retornaram sem resultados.

Palavras-chave: Gestão Hospitalar; Produção Acadêmica; Análise Bibliométrica.



ABSTRACT

Based on the theory of Hospital Management, it is observed that its concepts and techniques improve management practices in order to meet the needs of patients and employees. This article aims to carry out a bibliometric analysis on the theme Hospital Management. Its methodological procedures denote a qualitative approach, being its type of research classified as descriptive outlined by a bibliometric instrument. Its results indicate that the qualitative approach stands out with greater evidence, since the quantitative research type obtained a low relevance, while classification, the descriptive research type was the most used, since the researches classified as exploratory returned without results.

Keywords: Hospital Management; Academic Production; Bibliometric.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre a gestão hospitalar estão tornam-se importantes para evidenciar as mudanças ocorridas no contexto hospitalar, e as suas constantes adaptações, mesmo diante das complexidades inseridas nesse modelo de gestão (Mirshawka, 1994).

Para Gonçalves (1983) os hospitais estão clarificados como um modelo de negócios complexo e completo, sendo importante destacar as necessidades de introduzir tecnologias e realizar adaptações nas unidades hospitalares.

Contudo, Cunha (2002) enfatiza que os hospitais não possuem muita diferença quando comparado aos modelos de negócios existentes, pois ambos requerem de adaptações em seus processos, possuem limitações percebidas por seus clientes e requerem uma plena organização.

Diante do exposto, a presente pesquisa possui como objetivo realizar uma análise bibliométrica acerca da produção científica nacional sobre a temática gestão hospitalar. O Objetivo justifica-se para descrever sobre o estado da arte quando relacionado a temática de estudo;

Enquanto base metodológica, a pesquisa possui uma abordagem qualitativa, sendo o seu tipo de pesquisa classificada como descritiva, delineado pelo instrumento de bibliometria.

A presente pesquisa está estruturada da introdução, o tópico segundo descreve sobre a fundamentação teórica, seguido pelo terceiro tópico que esboça sobre os procedimentos metodológicos delineados na presente pesquisa. O quarto tópico apresenta a fase de análise de dados, sendo acompanhados pelo terceiro tópico sendo responsável pelas considerações finais, limitações e sugestões para estudos posteriores.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS

O objetivo das organizações que foram fundadas para prestar serviços de saúde é zelar pela vida de todos, por isso é necessário analisar se os serviços são prestados de forma eficiente e eficaz. Assim como as demais empresas que procuram detalhar a gestão de processos, os hospitais também deveriam seguir o mesmo caminho (Burmester, 2012).

Segundo Chow-Chua e Goh, (2002); Niakas e Col, (2004); Revere e Black, (2003) é de extrema importância a existência da qualidade no atendimento no sistema de saúde, com base nisso é utilizado ferramentas e técnicas para alcançar esse objetivo, esse método foi adaptado na área hospitalar, já que é utilizado no setor industrial.

No Brasil existe dois setores, sistema público e privado, porém será colocado em evidência o Sistema Único de Saúde pública (SUS), é compreendido com base de três elementos e trata-se das questões mais importantes e são eles: Meio Físico: no qual se refere a saneamento básico que está associado a coleta de esgotos, água potável para a população, assim oferecendo um bem-estar adequado para as pessoas, trazendo assim até mesmo uma boa alimentação, e condições geográficas melhores. Isso tem uma melhor qualidade de vida, e traz benefícios para a saúde mental e física. Meio socioeconômico e cultural no qual está ligado a renda per capita do indivíduo, sendo assim garantindo uma melhor condição de vida. E por último a garantia que um cidadão terá acesso ao serviço de saúde, que está associado a proteção e recuperação da saúde (Cunha, Cunha, 1998).

Para Soares e Trincaus (2007) é necessário o cumprimento do controle social para que assim, tenham um monitoramento sobre o sistema de saúde que vem sendo implantados. Como sabemos quando se fala em gestão é necessário planejamento e estratégias então essa fala do autor se encaixa perfeitamente.

2.2 GESTÃO HOSPITALAR

Quando falasse de gestão hospitalar precisa-se entender que vai além de somente administrar, precisa ter planejamento, estratégia e gerenciar da melhor forma possível. Para Santos (2011) é necessário planejamento para chegar no objetivo e meta principal e assim funcionar de forma eficaz e eficiente. É preciso manter os colaboradores satisfeitos para melhor executar sua função, pois se estiverem insatisfeitos acaba não gerando um bom resultado para instituição.

O principal foco é o paciente pois quando ele é direcionado a um hospital é pela cura de algo, e mexendo com vida não se pode falhar, e sempre buscando ausência de conflitos e ruídos entre os setores.

É preciso qualidade tanto no atendimento até as necessidades dos clientes, é necessário ter tecnologia, aparelhos de qualidade, especialistas qualificados para melhor atender o cliente.



Para Souza e Lacerda (2009) é essencial evitar ruídos antes mesmo de acontecer seja com funcionários, aparelhos e desperdício dos materiais, é preciso estar atenta e ativa para que não aconteça e caso venha a ter algum tipo de ocorrência é necessário ter um planejamento eficaz para melhor atender nosso foco principal. Em busca de mudanças constantes para atender com qualidade e eficiência do cliente e ter a satisfação dele, ter atenção a necessidade do usuário que vai até o hospital pois tratando-se da saúde até mesmo da própria vida dele. Com isso não se pode ter falhas e sempre evitar erros em quaisquer que seja o setor é preciso atenção para assim atingir a qualidade.

A instituição hospitalar mudou recentemente, deixou de ser apenas uma organização que protege somente os indivíduos com poucos recursos, para tornar influente na sociedade visando o bem-estar de todos. E como qualquer outra instituição é necessário que a organização tenha um bom administrador, para que possa garantir a satisfação total em todos os objetivos proposto (Cherubini, Santos, 2002; Lino, Gonçalves, Feitosa, 2008).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo foi elaborado por meio de uma abordagem qualitativa, sendo seu tipo de pesquisa classificada como descritiva, identificando estudos com base em dados bibliométricos. De acordo com Denzin e Lincoln (2006), o estudo qualitativo está relacionado em como é visto o mundo de uma forma criteriosa e com base nisso é possível que pesquisadores consigam identificar cenários e monitorar processos para melhor desenvolvimento. Nesse mesmo sentido, a pesquisa qualitativa evidência que uma pesquisa desse nível examine o comportamento humano de uma forma abrangente e assertiva, identificando a precisão dos fatos com base no comportamento humano que acontece de acordo com a cultura, tempo e local (Marconi, Lakatos, 2010). Para Minayo (2011) a pesquisa qualitativa é o estudo que demonstra dados indicadores e tendências com mais precisão para assim conseguir compreender, interpretar e planejar com fundamento o que realmente está sendo pesquisado com base na experiência e vivência.

O tipo de pesquisa descritivo enfatiza a coleta de dados de forma ordenada, assim sendo possível estudar um fato ou algumas características de uma determinada população. Sendo diversas pesquisas na qual podem ser classificadas assim, na qual vai além de uma pesquisa entre variável mais também saber identificar um diagnóstico de um problema (Gil, 2010). Com essa mesma linha de raciocínio Para Trincaus (2008) diz que os estudos descritivos estão relacionados a alguns fatos e fenômenos de acordo com a vivência, com objetivo de adquirir conhecimento do que já foi definido como um problema a ser examinado.

Com base no instrumento de pesquisa, a bibliométrica adotada identifica artigos científicos entre os anos de 2007 a 2019, a fim de compor um material bibliográfico sobre a temática em evidência.



4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 DADOS QUALITATIVOS

Os dados analisados foram realizados com base nas determinadas informações, ano da publicação, título da pesquisa e período de evento publicado. Autores e obras referencias. Palavras-chaves e procedimento metodológico.

De acordo com o Quadro 1, está em destaque informações relevantes sobre gestão hospitalar e metodologia, todos extraídos de projetos científicos publicados em revistas e livros.

Quadro 1 – Ano de Publicação, Periódico/Evento e Título do Artigo.

ORDEM	ANO	TÍTULO	NOME REVISTA/EVENTO CIENTÍFICO
1	2007	Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais	Saúde Soc. São Paulo.
2	2010	Controle social no Sistema Único de Saúde: subsídios para construção de competências dos conselheiros de saúde.	Physis Revista de Saúde Coletiva.
3	2012	Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.	Ciência & Saúde Coletiva.
4	2014	Percepção de gestores hospitalares sobre a qualidade nos serviços de saúde.	Revista Interdisciplinar em Saúde, Cajazeiras.
5	2014	Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011)	Resr, Piracicaba-SP.
6	2016	Comunicação em saúde: Importante ferramenta na gestão hospitalar.	Revista Científica do ITPAC, Araguaína.
7	2016	Gestão hospitalar no Brasil: revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais	Ciência & Saúde Coletiva.
8	2016	Gestão da qualidade em hospitais no Brasil e suas ferramentas no período de 2005 e 2015.	XII Seget, Simpósio de excelência em gestão e tecnologia.
9	2017	Bibliométrica: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros.	Academic production; Bibliometric research; Brazilian journals
10	2019	Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa.	Psicol. Estud.

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).



O Quadro 1 destaca informações relevantes de revistas tais como Physis Revista de Saúde Coletiva, Revista Interdisciplinar em Saúde, Simpósio de excelência em Gestão de Tecnologia, Saúde Soc e editora Atlas. Já o Quadro 2 apresenta-se as seguintes informações, autores e obras referenciadas, que assim se ressalta temos de gestão no sistema de saúde público e gestão no qual adquire-se ferramentas de indústrias dentro de hospitais.

Quadro 2 – Autores e obras referenciadas

AUTORES	OBRAS REFERENCIADAS
Borba, Gustavo; Neto, Francisco	Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais.
Cotta, Rosangela; Cazal, Mariana; Rodrigues, Josi; Gomes, Karine; Junqueira, Túlio	Controle social no Sistema Único de Saúde: subsídios para construção de competências dos conselheiros de saúde.
Minayo, Maria	Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.
Sousa, Tuérpia; Bezerra, André; Feitosa, Marcelo; Sousa, Milena	Percepção de gestores hospitalares sobre a qualidade nos serviços de saúde.
Augusto, Cleiciele; Souza José; Dellagnelo, Eloise; Cario, Silvio	Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011)
Nassif, Melina; Abreu, Nayara; Rodrigues Alan; Xavier Millena	Comunicação em saúde: Importante ferramenta na gestão hospitalar.
Farias, Diego; Araújo, Fernando	Gestão hospitalar no Brasil: revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais
Monteiro, Luiz	Gestão da qualidade em hospitais no Brasil e suas ferramentas no período de 2005 e 2015.
Ribeiro, Henrique	Bibliometria: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros.
Patias, Naiana; Hohendorff, Jean	Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

O Quadro 3 apresenta o ano, título e palavras-chaves para melhor compreensão da presente pesquisa e de suas obras listadas no estudo.



Quadro 3 – Palavras-Chaves inseridas no artigo

ORDEM	ANO	TÍTULO	PALAVRAS-CHAVE
1	2007	Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais	Aprendizagem organizacional; Gestão em hospitais; Gestão baseada em evidência.
2	2010	Controle social no Sistema Único de Saúde: subsídios para construção de competências dos conselheiros de saúde.	Capacitação de conselheiros, participação social, conselho de saúde, controle social, metodologia ativa.
3	2012	Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.	Análise qualitativa, Pesquisa qualitativa, Compreender, Interpretar, Dialetizar.
4	2014	Percepção de gestores hospitalares sobre a qualidade nos serviços de saúde.	Gestão em Saúde. Qualidade nos Serviços de Saúde. Percepção.
5	2014	Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011)	Teoria dos Custos de Transação, pesquisa qualitativa, procedimentos metodológicos.
6	2016	Comunicação em saúde: Importante ferramenta na gestão hospitalar.	Gestão hospitalar; comunicação; saúde.
7	2016	Gestão hospitalar no Brasil: revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais	Gestão hospitalar; Projetos; Revisão da literatura.
8	2016	Gestão da qualidade em hospitais no Brasil e suas ferramentas no período de 2005 a 2015.	Qualidade; Gestão da Qualidade; Ferramentas da Qualidade.
9	2017	Bibliometria: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros.	Pesquisabibliométrica; Periódicos nacionais; Produção acadêmica.
10	2019	Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa.	Investigação qualitativa; metodologia; comunicación y difusión científica.

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

De acordo com o Quadro 3 as palavras chaves tratam-se das palavras mais utilizadas para pesquisa e em todo conteúdo do artigo. O Quadro 4 refere-se a abordagem qualitativa e quantitativa e com o tipo de pesquisa exploratória e descritiva.



Quadro 4 – Procedimentos Metodológicos utilizados

ORDEM	ANO	TÍTULO	PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS UTILIZADOS
1	2007	Gestão Hospitalar: identificação daspráticas de aprendizagem existentes em hospitais	Pesquisa qualitativa, do tipo descritiva e exploratória.
2	2010	Controle social no Sistema Único deSaúde: subsídios para construção de competências dos conselheiros de saúde.	Abordagem qualitativa e tipo depesquisa exploratória, sobre as dinâmicas apresentadas no curso.
3	2012	Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.	Análise qualitativa; Pesquisa qualitativa; compreender;interpretar; dialetizar.
4	2014	Percepção de gestores hospitalares sobre a qualidade nos serviços de saúde.	Pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa.
5	2014	Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011)	Pesquisa qualitativa, do tipo descritiva e exploratória, com abordagem teórica, recorte transversal com perspectiva longitudinal e fundamentada em dados secundários.
6	2016	Comunicação em saúde: Importante ferramenta na gestão hospitalar.	Estudo refere-se a uma Pesquisa bibliográfica, tendo como meios de busca livros e artigos científicos publicados, em língua portuguesa, adquiridos de forma gratuita.
7	2016	Gestão hospitalar no Brasil: Revisão da literatura visando ao aprimoramento daspráticas administrativas em hospitais	Método webbibliomining de coleta e análise sistemática de conhecimento em bases de periódicos indexadas.
8	2016	Gestão da qualidade em hospitais no Brasil e suas ferramentas no período de 2005 e 2015.	Descritivo-exploratória, do tipo levantamento, desenvolvido sob enfoque qualitativo.
9	2017	Bibliométrica: quinze anos de análise da produção acadêmica emperiódicos brasileiros.	Análise bibliométrica.
10	2019	Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa.	Pesquisa qualitativa, do tipo descritiva e exploratória.

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

A expressão qualitativa tem como característica as definir a qualidade e processos que não se consegue medir ou explorar termos como quantidade e volume de um determinado estudo como o de natureza quantitativa (Denzin, Lincoln, 2006). Já a categorização do tipo de pesquisa tem como predominância exploratória na qual é um campo de pesquisa flexível, com ela é possível ter uma maior compreensão para se construir hipóteses e identificar problemas (Gil, 2010).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme pesquisas realizadas neste artigo, a gestão hospitalar é muito importante para melhores condições nos hospitais, pois foram adaptadas ferramentas que se usava em indústrias para melhor



desenvolvimento no bem-estar do paciente, melhoria na qualidade, atendimento mais rápido e eficaz para que assim a pessoa que está sendo cuidada possa ter mais segurança para estar dentro de um hospital.

Assim pode-se visualizar que no SUS pode funcionar de acordo com as estratégias e planejamentos com base em relatórios que poderão evidenciar o que pode ser melhorado, mensurando o desempenho e assim atingir uma eficiência, desse modo, conseguindo garantir a qualidade no atendimento e o seu funcionando com efetividade.

De acordo com Bonato (2011) os processos pela qualidade nas empresas que realizam serviços para o setor de saúde superaram as expectativas. Contudo, os obstáculos encontrados ao realizar esse trabalho foi verificar que mesmo os profissionais querendo adaptar as estratégias e técnicas que são utilizadas dentro das indústrias para os hospitais, como melhorias de gestão, ainda encontram muitas limitações, principalmente quando remetidas ao Sistema Único de Saúde.

Verifica-se também uma limitação de autores que publicam textos científicos sobre a gestão em hospitais, dificultando o processo de implementar e adaptar melhorias o sistema de saúde. Como sugestão para novas pesquisas pode-se replicar o estudo com a possibilidade de inserir dados quantitativos, uma vez que a presente pesquisa encontrou em sua maioria artigos de cunho qualitativo.

REFERÊNCIAS

- AUGUSTO, C.; SOUZA, J.; DELLAGNELO, E.; CARIO, S. Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). *Rev. Econ. Sociol. Rural - RESR*, v. 51, n. 4, p. 745-764, out./dez, 2013.
- BONATO, V. L. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. *O Mundo da Saúde*, v. 35, n. 5, p. 319-331, 2011.
- BORBA, G.; NETO, F. Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais. *Saúde Soc.* São Paulo, v. 17, n. 1, p.44-60, 2008.
- BURMESTER, H. Gestão da qualidade hospitalar. São Paulo: Saraiva, 2013.
- CHERUBIN, N. A; SANTOS, N. A. Administração hospitalar: fundamentos. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2002.
- CHOW-CHUA, C.; GOH, M. Framework for evaluating performance and quality improvement in hospitals. *Managing Service Quality*, Bedford, v. 12, n. 1, p. 54-66, 2002.
- COTTA, R.; CAZAL, M.; RODRIGUES, J.; GOMES, K.; JUNQUEIRA, T. Controle social no Sistema Único de Saúde: subsídios para construção de competências dos conselheiros de saúde. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p.853-872, 2010.



CUNHA, J.; CUNHA, R. Sistema Único de Saúde: princípios. In: Campos, F. E.; Tonon, L. M.; Oliveira Júnior, M. Caderno planejamento e gestão em saúde Belo Horizonte: Coopmed, 1998. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/3fSn8bkqKLWpC3KMXSZpPkJ/>> Acesso em: 15 de set. de 2022.

CUNHA, A. Conhecimento organizacional e o processo estratégico dos hospitais 2002. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2002. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/3fSn8bkqKLWpC3KMXSZpPkJ/>> Acesso em: 15 de set. de 2022.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/resr/a/zYRKvNGKXjbDHtWhqjxMyZQ/>> Acesso em: 20 de set. de 2022.

FARIAS, D.; ARAÚJO, F. Gestão hospitalar no Brasil: revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais. Revisão Ciênc. Saúde Colet. v. 22, n. 6, jun, p. 1895-1904, 2017.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo, Atlas, 2010.

GONÇALVES, E. L. O hospital e a visão administrativa contemporânea. São Paulo: Pioneira, 1983. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/3fSn8bkqKLWpC3KMXSZpPkJ/>>. Acesso em: 16 de set. de 2022.

LINO, K. M. S.; GONÇALVES, M. F.; FEITOSA, S. L. A administração hospitalar por competência: o administrador como gestor hospitalar. 2008. Escola Superior da Amazônia (ESAMAZ). Belém - PA. Disponível em: <http://www.interdisciplinaremsaude.com.br/Volume_1/Trabalho_6_Artigo.pdf>. Acesso em: 16 de set. de 2022.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de Metodologia Científica. Disponível em: <<file:///C:/Users/nidia/Downloads/LAKATOS%20-%20MARCONI%20-%20FUNDAMENTOS%20DE%20METODOLOGIA%20CIENTIFICA.pdf>>. Acesso em: 10 de ago. de 2022.

MINAYO, M. C. S. Los conceptos estructurantes de la investigación cualitativa. Salud colectiva. v. 6, n. 3, p. 251-261. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-8265201000300002&lng=es&nrm=iso> Acesso em: 16 de Set de 2022.

MIRSHAWKA, V. Hospital fui bem atendido: a hora e a vez do Brasil. São Paulo: Makron Books, 1994.

MONTEIRO, L. Gestão hospitalar no Brasil: Revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais. Ciênc. Saúde Colet. v. 22, n. 6, jun, 2017.

NASSIF, M.; ABREU, N.; RODRIGUES, A.; XAVIER M. Comunicação em saúde: Importante ferramenta em gestão hospitalar. Disponível em: <https://drmarcelodibo.com.br/comunicacao-uma-importante-ferramenta-para-a-gestao-hospitalar/>. Acesso em: 17 de mai. de 2023.

NIAKAS, D., GNARDELLIS, C.; THEODOROU, M. Is there a problem with quality in the Greek hospital sector?: preliminary results from a patient satisfaction survey. Health Services Management Research, London, v. 17, n. 1, p. 62-66, 2004.

SANTOS, N. M. dos. Planejamento estratégico: como foco na gestão hospitalar. Convibra Administração, Rio de Janeiro, p.2-10, 2011.



SOARES, L.G.; TRINCAUS, M. R. Participação e controle social: uma revisão bibliográfica dos avanços e desafios vivenciados pelos conselhos de saúde. *Rev. Eletrônica Lato Sensu*, n. 1, p. 245-264, 2007.

SOUZA, T. C. de R.; LACERDA, P. T. Planejamento estratégico e qualidade: acreditação hospitalar – um estudo de caso no Hospital Vita Volta Redonda. V Congresso Nacional de Excelência em Gestão: gestão do conhecimento para a sustentabilidade, Niterói, Rio de Janeiro, Brasil, p. 2-22, jul. 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/nidia/Downloads/A-IMPORTANCIA-DA-QUALIDADE-DO-SERVICO-NA-GESTAO-HOSPITALAR-REVISTA-ATUALIZA-SAUDE-N1-V1.pdf>. Acesso em: 22 de set de 2022.

SOUSA, T.; BEZERRA, A.; FEITOSA, M.; SOUSA, M. Percepção de gestores hospitalares sobre a qualidade nos serviços de saúde. *Revista Interdisciplinar em Saúde*, Cajazeiras, v. 1, n. 1, p.82-100, set./out. 2014.

PATIAS, N.; HOHENDORFF, J. Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa. *Psicol. Estud.* v. 24, p.2-14, dez, 2019.

REVERE, L.; BLACK, K. Integrating six sigma with total quality management: a case example for measuring medication errors. *Journal of Healthcare Management*, Chicago, v. 48, n. 6, p. 377-381, 2003.

RIBEIRO, H. C. M. Bibliometria: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros. *Biblios*, n. 69, p.1-20, 2017.