

# INDICADORES DE QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

## QUALITY INDICATORS IN NURSING CARE

ALINE RAQUEL DE SOUSA **IBIAPINA**<sup>1</sup>, VIVIANY MAGALHÃES **SILVA**<sup>2</sup>, ANTONIO ALBERTO IBIAPINA **COSTA FILHO**<sup>3</sup>, DANIELE MARTINS DE **SOUSA**<sup>3</sup>

1. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pela Uninovafapi. Especialista em Saúde Mental pela UECE e Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Piauí (UFPI); 2. Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Piauí (UFPI); 3. Biólogo. Discente de Graduação em Estatística da Universidade Federal do Piauí, campos Teresina-PI; 3. Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Piauí (UFPI).

\* Campus Universitário Ministro Petrônio Portela, Bairro Ininga, Bloco 12. Teresina, Piauí, Brasil. CEP 64.049-550. [alineraque18@hotmail.com](mailto:alineraque18@hotmail.com)

Recebido em 02/09/2015. Aceito para publicação em 14/11/2015

### RESUMO

Este estudo teve como objetivo buscar na literatura nacional artigos publicados, no período de 2004 a 2014, acerca dos indicadores de qualidade na assistência de enfermagem. Trata-se de uma revisão integrativa, realizada no banco de dados LILACS e Scielo através dos descritores: qualidade em saúde, indicadores de qualidade e enfermagem. O critério de exclusão se deu em função do não atendimento ao tempo cronológico; por já se tratar de revisão e por levantar dados sobre indicadores de qualidade relacionados a outras áreas que não a enfermagem. Os resultados indicaram que foram publicados 26 artigos, sendo que dez se enquadraram aos objetivos do estudo. O foco das pesquisas analisadas foi basicamente direcionado à aplicabilidade, validação, avaliação, percepção e íntima relação com atividades de gerenciamento do cuidado e RH. Há poucas publicações, demonstrando carência de reflexão dos profissionais, a necessidade de mais pesquisas torna-se pertinente uma vez que o enfermeiro está ligado à assistência direta ao paciente, constantemente envolvido aos processos de construção, avaliação e implementação de políticas de controle de qualidade nas instituições. Acrescenta-se ainda a importância destes indicadores no processo de construção e valorização profissional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Indicadores de qualidade, qualidade em saúde, enfermagem

### ABSTRACT

This study aimed to look for in the national literature articles published from 2004 to 2014, about the quality indicators in nursing care. This is an integrative review, held in the database LILACS and Scielo through the descriptors: health quality, quality indicators and nursing. The exclusion criterion was due to the non-compliance with chronological time; by now, it is up for review and quality indicators on data related to areas other than nursing. The results indicated that 26 articles were pub-

lished; with ten not fit the objectives of the study. The focus of the research analyzed was basically directed to the applicability, validation, evaluation, perception and intimate relationship with management activities of care and HR. Few publications, demonstrating lack of reflection of professionals, the need for more research becomes relevant because the nurse is attached to direct patient care, constantly involved the construction, evaluation and implementation of quality control policies in institutions. Added to this is the importance of these indicators in the construction and professional development process.

**KEYWORDS:** Quality indicators, quality in health, nursing.

### 1. INTRODUÇÃO

É de conhecimento geral que a qualidade se torna cada vez mais presente nos hospitais, os quais devem comprometer-se com o pleno atendimento das necessidades de seus clientes internos e externos, procurando aumentar o nível de satisfação dos usuários para que recebam assistência efetiva e segura com qualidade técnica dos processos assistenciais e em condições estruturais e éticas adequadas<sup>1</sup>.

O Ministério da Saúde (MS) define qualidade como o grau de atendimento a padrões estabelecidos frente às normas e protocolos que organizam as ações e práticas, assim como aos conhecimentos técnicos e científicos atuais<sup>2</sup>. Nesta perspectiva, um conceito importante quando se fala em qualidade voltada em serviços de saúde é a tríade para avaliação proposta por Avedis Donabedian, um dos primeiros líderes a definir a qualidade do atendimento de saúde em estruturas, processos e resultados<sup>3</sup>.

A estrutura pode ser entendida como os recursos físicos, humanos, materiais, equipamentos e financeiros

necessários para assistência médica; o processo refere-se às atividades envolvendo profissionais de saúde e usuários, inclui o diagnóstico, o tratamento, os aspectos éticos de relação profissional entre equipes de saúde e paciente e o resultado corresponde ao produto final da assistência prestada considerando a saúde, utilização de padrões e expectativas dos usuários<sup>3</sup>.

Acreditação hospitalar é um sistema de avaliação periódica, voluntária e reservada, para reconhecimento da existência de padrões previamente definidos na estrutura, nos processos e nos resultados com o objetivo de estimular o desenvolvimento de uma cultura de melhoria de qualidade<sup>2</sup>.

Sob essa ótica, a melhoria contínua da qualidade assistencial é considerado um processo dinâmico e exaustivo de identificação constante dos fatores intervenientes no processo de trabalho da equipe de enfermagem e requer do profissional enfermeiro a implementação de ações e a elaboração de ferramentas, com os indicadores de desempenho, que possibilitem avaliar de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados<sup>4</sup>.

Indicador pode ser definido como sendo medição do desempenho de funções, sistemas ou processos ao longo do tempo como valor estatístico que indica a condição ou direção de desempenho de um processo ou alcance de uma meta ao longo do tempo. O Indicador de Qualidade deve ser mensurável, claro e objetivo além de útil e de favorecer e direcionar a geração de melhorias<sup>5</sup>.

Os Indicadores assistenciais de enfermagem contemplam seguimentos relacionados à avaliação do paciente, prontuário do paciente, procedimentos cirúrgicos e uso de anestesia, uso de antibióticos e controle de infecção, uso de sangue e hemoderivados, gerenciamentos de risco, suprimentos e medicamentos, satisfação do paciente e do funcionário, gerenciamento de dados demográficos, gerenciamentos de dados financeiros, vigilância, controle e prevenção de eventos que ameaçam a segurança do paciente, família e profissional envolvido na assistência<sup>5</sup>.

Com base nestas considerações esta pesquisa tem como objetivo identificar estudos acerca dos indicadores de qualidade na assistência de enfermagem observando variáveis relacionadas ao número de publicações, ano da publicação, tipo de periódico, objetivo do estudo; analisar o foco dado ao tema em questão pelos estudiosos da enfermagem com a finalidade de despertar interesse da categoria profissional e socializar conhecimento técnico-científico acerca do tema pesquisado, visto que a preocupação dos profissionais de enfermagem quanto à construção e validação de indicadores está em ascensão, não somente por motivos de aprimoramento de técnicas dos serviços de enfermagem, mas como também no processo de

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo trata-se de uma revisão integrativa. Para sua elaboração foram percorridas as seguintes etapas: estabelecimento da hipótese e objetivos da revisão integrativa; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de artigos (seleção da amostra); definição das informações a serem extraídas dos artigos selecionados; análise dos resultados; discussão e apresentação dos resultados e a última etapa foi constituída pela apresentação da revisão<sup>6</sup>.

A pergunta norteadora para a construção desta revisão integrativa foi: Quais os indicadores de qualidade na assistência de enfermagem encontrados na literatura brasileira? Neste sentido, a pesquisa foi desenvolvida utilizando artigos científicos indexados na Bases de Dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library On Line - SCIELO Brasil. A busca do referencial bibliográfico ocorreu no período de março a agosto de 2014, a fim de obter-se informações concretas e atualizadas sobre Indicadores de qualidade na Assistência de enfermagem. Foram encontrados 24 artigos científicos. Os critérios de inclusão utilizados para o referencial foram documentos na língua portuguesa publicados no período de 2004 a 2014 a partir dos descritores: Qualidade em saúde, Indicadores de qualidade e Enfermagem e os de exclusão se deram em função do não atendimento ao tempo cronológico; por já se tratar de revisão e por levantar dados sobre indicadores de qualidade relacionados a outras áreas que não a enfermagem.

Os descritores forneceram orientação seletiva para a coleta de informações acerca do tema da pesquisa em questão. Durante o levantamento desta documentação, foi feita uma leitura mais minuciosa dos títulos subtítulos e do conteúdo dos artigos associadas aos descritores controlados e procedeu-se a hierarquização dos temas. Após esta análise, foram selecionados 10 artigos. Em seguida, os artigos incluídos na pesquisa foram organizados e distribuídos em instrumento elaborado contemplando os seguintes itens: autores, ano de publicação, revista e resultados apontados, para melhor compreensão dos resultados. Na etapa seguinte, os dados foram submetidos à análise crítica e posterior discussão e descrição dos resultados.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O quadro 1 apresenta dados sobre artigos analisados quanto aos autores, ano de publicação, revista e resultados apontados.

Foram encontrados, no período de 2006 a 2014, 24 publicações sobre Indicadores de qualidade em saúde, porém apenas nove se enquadraram nos objetivos do estudo, sendo que no ano de 2006, houve uma divulgação do mesmo artigo, porém em revistas diferentes, justificando va demonstrar o número de publicações a cada ano a

exclusão do mesmo para análise e levando-se em consideração a publicação neste ano, pois a pesquisa objeti-

**Quadro 1.** Características dos estudos sobre Indicadores de qualidade na assistência de enfermagem segundo autor, ano de publicação, revista e resultados apontados. Teresina (PI), 2014.

AUTOR/ANO	PERIÓDICO	TIPO DE ESTUDO	PRINCIPAIS RESULTADOS
Mota NVP; Melleiro MM; Tronchin DMR, 2007	Rev. Administração em Saúde	Qualitativo	Possibilitou identificar e aprimorar um rol de indicadores específicos para a Enfermagem, preenchendo a lacuna existente no contexto da gestão em saúde. Elaboraram-se seis indicadores de qualidade assistencial e 10 de recursos humanos.
Kurganct P. et al., 2008.	REBEn	Quantitativo	Número de horas de treinamento e investimento institucional, bem como indicadores como absenteísmo e rotatividade. Saúde do trabalhador e a Qualidade de Vida do Trabalhador. A remuneração adequada e a progressão na carreira.
Backes DS. et al., 2007	Rev. Gaúcha de Enfermagem	Qualitativo	Elaboração de um programa de capacitação que evidenciou a importância da aplicação de indicadores de qualidade como uma das ferramentas para a avaliação do gerenciamento da assistência dos serviços prestados.
Lima AFC; Kurganct P, 2009	REBEn	Quantitativo	Identificaram-se novos elementos constitutivos de indicadores de qualidade no gerenciamento de RH em enfermagem, bem como referendaram o uso de indicadores já consagrados.
Vituri DW. et al., 2009	Rev. da Escola de Enfermagem de SP	Quantitativo	Afirmou que o instrumento proposto foi considerado válido e imprescindível quanto ao seu conteúdo à aplicabilidade a uma população de pacientes adultos e medidas avaliativas.
Simões SC. et al., 2009	Rev. Gaúcha de Enfermagem.	Quantitativo	Entendimento do grupo de enfermeiros sobre a necessidade de utilização de indicadores para avaliar desempenho da enfermagem (66,7%). Valorização pelos enfermeiros dos indicadores relacionados aos processos assistenciais específicos da enfermagem, bem como a satisfação dos clientes com a enfermagem e o dimensionamento do pessoal.
Vituri DW. et al., 2010.	Cuidado em Saúde	Quantitativo	Verificou-se melhora no desempenho individual dos indicadores e se faz necessário que o enfermeiro destas unidades reflita sobre seu papel de educador.
Franco JN. et al., 2010.	REBEn	Qualitativo	A utilização dos resultados dos indicadores foi um instrumento estratégico. Sua percepção corrobora a prática de melhoria assistencial por meio da utilização de ferramentas e indicadores de qualidade com ênfase no registro de falhas no processo como possíveis sugestões de melhoria da qualidade.
Rodrigues AVD. et al., 2012	Rev. Esc. Enferm. USP	Quantitativo	Elaboração de um instrumento de Avaliação da Responsividade do Serviço de Enfermagem, com as seguintes etapas realizadas: Validação aparente ou de face; Teste de Aplicabilidade; Teste Piloto e Cálculo de Satisfação Relativa.
Cunha MI. et al., 2014	Rev. Esc. Enferm. USP	Qualitativo	Organizou-se duas famílias de indicadores, uma referenciada em produtos e outra em processos. Reconheceu-se a limitação de exercícios dessa natureza, mas acredita-se ser importante a sua realização para orientar a direção dos processos pedagógicos que cada instituição, cursos ou comunidades de práticas desejam para si.

No Quadro 1, observa-se maior prevalência em número de publicações no ano de 2009 e a revista com maior publicação acerca do tema abordado é a Revista da Escola de Enfermagem da USP com quatro publicações, seguida pela com REBEn três publicações, as demais Revista de Administração em Saúde, Revista Gaúcha de Enfermagem e Cuidado em Saúde apenas uma publicação cada. Estas publicações foram divulgadas em periódicos relacionados à Enfermagem exceto a Revista de Administração em Saúde que é um periódico multidisciplinar.

A maioria das publicações é de abordagem quantitativa (6), seguida de qualitativa (4). Apenas um estudo é proveniente de profissional medicina, os demais são da área da enfermagem e dentro desta as especialidades: administração em enfermagem e auditoria. Não há publicações de autores das regiões, norte, nordeste e centro, o maior número de pesquisadores concentra-se mais na região sudeste.

Os objetivos de cada estudo estão relacionados à: seleção e aplicação, significados construtivos no gerenciamento de RH, fundamentação de programa de capacitação, identificação dos elementos constitutivos no gerenciamento de RH, avaliação quanto ao conteúdo e sua aplicabilidade, percepção, avaliação antes e após medidas de educação permanente, percepção sobre os resultados de indicadores de qualidade na prática assistencial.

Os principais resultados apontados no quadro- 1 foi: a particularidade de e aprimoramento de um rol de indicadores, descrição e elaboração de indicadores para gerenciamento de RH, a importância da aplicação de indicadores

como ferramenta para o gerenciamento da assistência, identificação de novos elementos constitutivos de gerenciamento e RH, conteúdo e aplicabilidade válidos, valorização dos enfermeiros por indicadores relacionados a processo, melhora significativa do desempenho geral das atividades assistenciais, necessidade de uma reflexão dos enfermeiros sobre o papel do educador e a enfermagem que considera os indicadores como um instrumento estratégico para a qualidade do cuidado. O foco das pesquisas analisadas foi basicamente direcionado à validação, indicadores de qualidade de gerenciamento de RH e percepção da enfermagem sobre os indicadores de qualidade na assistência de enfermagem.

### Validação

Com vistas a alcançar a melhor qualidade possível no contexto da assistência de enfermagem, acredita-se que por meio de instrumentos de medição válidos seja possível avaliar a qualidade do cuidado e, desta forma, direcionar as mudanças necessárias ao processo de trabalho.

Os autores<sup>7</sup> submeteram dez indicadores de qualidade à apreciação de especialistas (docentes pesquisadores com atuação na área de administração em enfermagem, qualidade da assistência de enfermagem e pesquisa metodológica) a fim de analisar e apresentar um parecer indicativo de validação e concluíram que a nos processos avaliativos devem ser utilizadas informações válidas, pois somente com a aplicação de medidas validadas se evita correr o risco de distorcer o comportamento da equipe e, conseqüentemente, desmotivar os profissionais de enfermagem.

Para legitimar/validar algo é preciso incorrer sobre informações fidedignas ao contexto local, e evitar a distorção de comportamentos e dados relacionados a assistência de enfermagem. Segundo<sup>8</sup>, foi desenvolvido um sistema informatizado, a fim de coletar, gerenciar, avaliar e validar dados contextualizados, de forma rápida e eficaz, a partir da utilização do acervo de informação tanto assistencial quanto administrativo, do Hospital de São Paulo, tornando o acesso aos indicadores de qualidade em enfermagem mais dinâmico, produtivo e passível de validação.

Assim a validação de indicadores de qualidade deve contemplar eixos condutores que apontam para a necessidade de serem consideradas tanto as políticas internas e externas quanto a assistência e gerencia em saúde, as estruturas organizacionais e os processos de trabalho da instituição.

### Indicadores de qualidade de gerenciamento de RH

A temática “Indicadores de qualidade de gerenciamento de Rh” foi a mais presente em quantidade com quatro artigos no total, a metade dos artigos incluídos na pesquisa, pois foi considerada estritamente relacionada

com a assistência de enfermagem como mostra as análises feitas a seguir.

O estudo<sup>9</sup>, aponta a construção de duas categorias de indicadores de gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: a dimensão institucional que alberga as unidades de significado (modelo de organização no trabalho, participação nas tomadas de decisão, política de desenvolvimento de Rh, remuneração compatível e definição de estrutura de carreira) e a dimensão profissional que alberga as unidades (absenteísmo, rotatividade, afastamento e satisfação no trabalho).

Nos estudos<sup>10</sup>, dão continuidade ao levantamento e análise de indicadores de qualidade de gerenciamento abordando agora três categorias diferentes: o dimensionamento de pessoal, o treinamento e desenvolvimento de pessoal e o desempenho pessoal/profissional.

É importante ressaltar que o dimensionamento de pessoal é fundamental para garantir uma assistência de qualidade, uma vez que estabelece o quantitativo de pessoal necessário para atender a demanda assistencial, que o treinamento e desenvolvimento de pessoal constituem ação sistematizada de capacitação, adaptação, aperfeiçoamento, crescimento pessoal/profissional ideais para a qualificação do atendimento assistencial bem como desempenho pessoal/profissional no qual, acontecimentos como absenteísmo, licenças, rotatividade e satisfação/insatisfação prejudicam a qualidade assistencial, uma vez que os funcionários que permanecem no serviço encontram-se sobrecarregados, causando descontentamento e insatisfação, além de onerar economicamente a instituição.

Os demais artigos analisados a seguir revelam em sua maioria a necessidade de elaboração e validação de indicadores no gerenciamento de recursos humanos, uma vez que estes provêm o bem estar dos agentes assistenciais e contribui para uma qualidade da assistência institucionalizada. <sup>11</sup> afirmam que no âmbito do gerenciamento em enfermagem, especificamente no que diz respeito à gestão de RH, o uso de indicadores não tem sido adotado como ferramenta de avaliação no cotidiano das instituições, devido ao número reduzido existente destes.

Partindo do exposto estes mesmos autores tentaram identificar os elementos constitutivos de indicadores no gerenciamento de recursos humanos e obtiveram como resultado a construção de duas categorias distintas: Atividades Gerenciais e Recursos Humanos, descritos no quadro- 1 (em resultados apontados), contribuindo assim para ampliação do cenário atual de indicadores no gerenciamento de recursos humanos.

Da mesma forma<sup>12-13</sup>, consideram premente a necessidade de elaboração de novos indicadores para avaliar a qualidade do gerenciamento de recursos humano. E ainda sugerem como prováveis indicadores a qualidade de vida no trabalho, o número de afastamentos por doenças ou acidentes de trabalho, a remuneração ade-

quada e a progressão na carreira.

Sem dúvida, a carência de indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos nos remete a realidade atual de que há necessidade do profissional de saúde ser compulsoriamente reconhecido como elemento essencial e constituinte do contexto de qualidade nas organizações, ou seja, os próprios responsáveis pelo gerenciamento de recursos humanos em saúde deveriam considerar a dimensão humana no ambiente de trabalho, o centro das discussões gerenciais com qualidade e assim construir, selecionar e validar estes indicadores com a contribuição e participação daqueles que irão aplicar e se valer destes instrumentos.

### **Percepção da enfermagem sobre os indicadores de qualidade**

Sabe-se que a equipe de enfermagem, dentro de uma organização hospitalar é maioria de todo o recurso humano e também a que mais se faz presente em extensão física dentro da área hospitalar, além de permanecer contínua e incessantemente na assistência direta ao cliente. Nesse sentido qualificar e sempre reciclar abordando todos os profissionais são essências para a qualidade.

Os autores<sup>14</sup> constituíram dados concretos através da percepção da enfermagem que referendaram a necessidade capacitação para os profissionais com a finalidade de alcançar uma qualidade no serviço, através da elucidação de indicadores de qualidade relacionados à manutenção da integridade da pele de um RN.

Fazendo assim alusão aos motivos que levaram os autores supracitados considerarem a utilização de indicadores importantes ferramentas para subsidiar a construção de um programa de capacitação<sup>14</sup>, fazem um diagnóstico da percepção dos enfermeiros sobre os processos de qualidade em enfermagem e afirmam que o controle de qualidade deve ser iniciado com educação e concluído com educação.

Dessa maneira, despertar a capacidade de pessoas através da educação e treinamento é uma forma de influenciar a criação de uma cultura por excelência através da utilização de indicadores, desenvolvendo reflexões sobre a assistência de enfermagem e seus processos de forma dinâmica.

A importância da utilização dos indicadores de qualidade (seja qual for o modo como são utilizados) nos conduz a outro ponto crucial na enfermagem a valorização do processo assistencial. Alguns indicadores de qualidade em enfermagem não são entendidos como indicadores exclusivos da categoria profissional. Pois, a partir da percepção de enfermeiros com mais de um ano de atuação que alguns indicadores relacionados a resultados da assistência, tais como mortalidade e infecção hospitalar, não foram entendidos pelo grupo como relacionados à qualidade da assistência em enfermagem.

Como os indicadores de qualidade em enfermagem de modo geral são compreendidos como sendo a medição do desempenho da função, sistema ou processo ao longo do tempo, há um consenso mútuo sobre o risco de desvalorização do processo assistencial de enfermagem, pois a assistência hospitalar é multidisciplinar, composta de uma diversidade de serviços além do da enfermagem tornando o resultado destes indicadores (mortalidade e infecção hospitalar) comprometido<sup>15-16</sup>.

Considera-se assim a necessidade de ampliação de uma cultura de qualidade nos serviços de enfermagem, assim como capacitar os mesmos para a criação, reflexão e análise de indicadores como subsídio para a melhoria contínua e valorização do processo assistencial de enfermagem.

Portanto, tais indicadores tendem a valorizar a implementação das práticas da categoria como forma de tecnologia para o desenvolvimento de uma prática baseada em evidências. Pois, a partir dos resultados encontrados acredita-se que estes instrumentos são imprescindíveis para o desenvolvimento de medidas avaliativas e, por conseguinte elaboração de metodologias eficientes para atuação dos profissionais de enfermagem.

## **4. CONCLUSÃO**

Há poucas publicações acerca do tema, demonstrando carência de reflexão dos profissionais de enfermagem responsáveis pela assistência direta ao paciente. Os indicadores de qualidade já existem, têm definição concisa e descrição, são passíveis de avaliação, em algumas instituições já estão sendo utilizada, segunda a pesquisa em sua maioria são explorados mais na região sul e sudeste. Há modelos de avaliação destes indicadores ainda em processo de construção, com vistas para a realidade local da instituição.

Através de seus resultados há uma necessidade de mais pesquisas acerca do aprimoramento de indicadores de qualidade na assistência de enfermagem bem como no gerenciamento de RH em enfermagem, pois, este está ligado à assistência direta ao paciente, constantemente envolvido aos processos de construção, avaliação e implementação de políticas de controle de qualidade dentro das instituições. Acrescenta-se também a importância destes indicadores no processo de construção e valorização profissional da categoria.

Espera-se com esta revisão contribuir para a produção científica e ressaltar a importância do desenvolvimento de mais estudos que abordem esta temática.

## **REFERÊNCIAS**

- [1]. Feldman LB, Cunha ICKO. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. Rev Latino-Am Enfermagem. 2006; 14(4):540-45.

- [2]. Brasil. Ministério da Saúde: Avaliação para melhoria da qualidade da estratégia da saúde da família: documento técnico. Brasília. 2006.
- [3]. Paiva SMA. Qualidade da assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem de Ribeiro Preto - Universidade de São Paulo. 2006.
- [4]. Simões SC, *et al.* Opinião do enfermeiro sobre Indicadores de qualidade que avaliam a qualidade na Assistência de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm. 2009; 30(2):263-71.
- [5]. Bork AMT. Enfermagem de excelência: da visão a ação. São Paulo: Guanabara Koogan. 2003.
- [6]. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2008; 17(4):758-64.
- [7]. Mota NVVP, Melleiro MM, Tronchin DMR. A construção de indicadores de qualidade de enfermagem: relato de experiência do Programa de Qualidade Hospitalar. Rev. de Administração em Saúde. 2007; 9(34):9-15.
- [8]. Kurganct P, *et al.* Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Ver Bras Enferm. 2008; 61(5):539-44.
- [9]. Backes DS, *et al.* O produto do serviço de enfermagem na perspectiva da gerência da qualidade. Rev Gaúcha de Enfermagem. 2007; 28(2):163-70.
- [10]. Lima AFC, Kurganct P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Rev Bras Enferm. 2009; 62(2):234-39.
- [11]. Vituri DW, *et al.* Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Rev Esc Enferm USP. 2009; 43(2):429-37.
- [12]. Vituri DW, *et al.* Indicadores de qualidade como estratégia para melhoria da qualidade do cuidado em hospital universitário. Ciênc Cuid Saúde. 2010; 9(4):782-90.
- [13]. Franco JN, *et al.* Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da prática assistencial. Rev Bras Enferm. 2010; 63(5): 806-10.
- [14]. Rodrigues AVF, *et al.* Elaboração de um instrumento para avaliar a responsividade do serviço de enfermagem de um hospital universitário. Rev Esc Enferm USP. 2012; 46(1):167-74.
- [15]. Cunha MI. A qualidade e ensino de graduação e o complexo exercício de propor indicadores: é possível obter avanços? Avaliação. 2014; 19(2):453-62.
- [16]. Labbadia LL, *et al.* Sistema informatizado para gerenciamento de Indicadores da Assistência de Enfermagem do Hospital São Paulo. Rev Esc Enfermagem USP. 2011; 45(4):1007-13.