Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v2, 2022
ISSN 2178-6925

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA ASSISTÊNCIA EM ENFERMAGEM

NURSING CARE PERFORMANCE EVALUATION INDICATORS

Roberta Josina Provazzi Carvalho
Acadêmica de Enfermagem, Faculdade Unibras de Rio Verde-GO, Brasil
E-mail: robertajosinaprovazzicarvalho@gmail.com
Karynne Borges Cabral
Doutora em Enfermagem, Docente da Faculdade Unibras de Rio Verde-GO, Brasil
E-mail: karynneenf26@hotmail.com.
Ana Carolina Donda Oliveira
Especialista em Enfermagem Obstétrica e em Nefrologia, Docente da Faculdade Unibras de Rio Verde – GO, Brasil
E-mail: ana.donda@brasiliaeducacional.com.br.
Thiago dos Santos Souza
Especialista em Gestão Hospitalar e Sistema Integrado em Saúde. Diretor de Enfermagem do Hospital Municipal Universitário de Rio Verde – GO, Brasil
E-mail: thiagoenf1@hotmail.com.

Recebido: 25/01/2022 – Aceito: 17/02/2022

Resumo

Este estudo teve como objetivo verificar os indicadores de avaliação da qualidade da assistência em enfermagem, pois sabe-se que esses indicadores aparecem como um modo de gerar e fornecer informações subsidiando a criação e pesquisa de novas diretrizes para a elaboração de políticas públicas de saúde, que visem proporcionar uma melhor gestão e atenção oferecida pela assistência de enfermagem ao paciente. Assim, através de um estudo descritivo de revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa, realizada por meio de busca online das produções científicas nos sites da

Bireme, Medline, Scielo, Lilacs, entre outros, pode-se concluir que: a utilização de indicadores de avaliação de desempenho na enfermagem é essencial para os serviços de saúde, configurando em uma medida que permite o monitoramento e a identificação de estratégias de intensificação da melhoria da qualidade da assistência, permitindo a identificação de fragilidades e a visualização de oportunidades de melhoria, visando a qualidade da assistência em enfermagem, devendo ser utilizados para reavaliar, replanejar e reorganizar as atividades prestadas por esses profissionais com o intuito de ampliar cada vez mais a cultura da qualidade nos serviços, bem como capacitando-os para o desenvolvimento e análise de indicadores e possibilitando reflexão de forma dinâmica, objetivando a excelência do cuidado ao paciente.

Palavras chave: Enfermagem; Indicadores; Avaliação de Desempenho; Assistência.

Abstract

This study aimed to verify the indicators for evaluating the quality of nursing care, as it is known that these indicators appear as a way to generate and provide information supporting the creation and research of new guidelines for the development of public health policies, that aim to provide better management and care offered by nursing care to the patient. Thus, through a descriptive study of bibliographic review, with a qualitative approach, carried out through an online search of scientific productions in sites such as Bireme, Medline, Scielo, Lilacs, among others, it can be concluded that: the use of performance evaluation indicators in nursing, it is essential for health services, configuring a measure that allows the monitoring and identification of strategies to intensify the improvement of the quality of care, allowing the identification of weaknesses and the visualization of opportunities for improvement, aiming at the quality of care in nursing, and should be used to reassess, replan and reorganize the activities provided by these professionals in order to increasingly expand the culture of quality in services, as well as enabling them to develop and analyze indicators and enable reflection in a way dynamic, aiming at excellence in patient care.

Keywords: Nursing; Indicators; Performance Evaluation; Assistance.

1. Introdução

A assistência de enfermagem deve ser prestada de forma sistematizada, individualizada e ancorada em princípios teóricos norteadores dessa ciência do cuidado. Assim, o profissional de enfermagem deve ter suas ações pautadas na busca organizada e sistematizada de informações, que respaldem a resposta clínica e conduz a assistência, considerando o paciente em sua totalidade (SANTOS et al., 2019).

A qualidade assistencial do enfermeiro é considerada um processo dinâmico e exaustivo de identificação dos fatores interventores, dentro do processo de trabalho, requerendo desses profissionais a implementação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados (SOUSA, 2020).

Dessa forma, o enfermeiro necessita analisar os resultados da assistência prestada, para que depois ele possa redefinir suas estratégias de trabalho. Pois, só assim, ele poderá elaborar instrumentos que avaliem esses resultados,

fundamentado em informações que traduzam a realidade dessa assistência prestada aos pacientes (TOLEDO, MOTOBU; GARCIA, 2015; BAO, 2019).

Assim, pode-se dizer que a avaliação do desempenho é empregada por indicadores que demonstrem sua evolução, ao longo do tempo, admitindo a comparação com referenciais internos e externos (GABRIEL, 2011). Dentro desse aparato, é preciso que os enfermeiros definam um conjunto de dados mínimos, indispensáveis para a descrição e monitoramento de sua prática, reconhecendo esses indicadores como ferramentas para a avaliação e para a melhoria da assistência empregada na área da saúde (OLIVEIRA; REIS, 2015).

Um indicador de qualidade de enfermagem deve ser mensurável, claro, objetivo e útil, favorecendo a geração de melhorias. E sua elaboração, pelos serviços de enfermagem, requer a busca de eixos condutores que apontem para a necessidade de se considerar as políticas assistenciais, educacionais e gerenciais em saúde (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2012; FONSECA, LISBOA; RAUÉDYS, 2019).

Os indicadores de qualidade da equipe de enfermagem permitem a compreensão de fenômenos complexos, tornando-os quantificáveis, de maneira que possam ser analisados em conjunto com outros indicadores para a compreensão do processo de trabalho e se os objetivos almejados estão sendo alcançados, devendo serem utilizados para reavaliar, replanejar e reorganizar as atividades da enfermagem.

Deste modo, a importância deste estudo se dá pela necessidade de demonstrar os indicadores utilizados pelos profissionais de enfermagem, pois, sabe-se que esse profissional é essencial dentro da área da saúde.

Nesse contexto, o presente trabalho fundamentou-se em um estudo descritivo de revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa. Ela foi classificada como bibliográfica, já que segundo Gil (2006), as pesquisas bibliográficas consistem na utilização de livros, dissertações, teses e artigos.

A coleta de dados foi realizada por meio de busca online das produções científicas disponíveis em sites como Bireme, Medline, Scielo, Lilacs, entre outros, compreendendo o período de 2003 a 2021. Para levantamento de bibliografia, foram buscadas publicações em língua portuguesa, disponíveis na íntegra e com

acesso gratuito. Utilizou-se como descritores de busca: Enfermagem, indicadores, avaliação de desempenho e assistência. Foram excluídos os artigos que não abordavam sobre o tema e os de língua estrangeira.

Na primeira seleção dos artigos, foram realizadas a leitura do título e análise dos resumos e a exclusão de artigos sobrepostos. Em seguida foi realizada a leitura dos artigos na íntegra com uma abordagem que privilegiasse a compreensão do fenômeno estudado. Utilizou-se a análise documental como principal técnica de apreensão de dados, de forma a permitir a compreensão dos achados no estudo.

1.1 Objetivo Geral

Verificar os indicadores de avaliação da qualidade da assistência em enfermagem.

2. Revisão da Literatura

2.1 Indicadores de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem

A assistência de enfermagem tem como objetivos a promoção do autocuidado, fornecendo apoio emocional e reduzindo os efeitos negativos da doença, além de exercer atividades de orientação ao paciente sobre o processo saúde-doença vivenciado (HORTA; MARTINS; PINA, 2016).

Segundo Silveira et al., (2015) existe uma busca incessante pela melhoria da qualidade dos serviços ligado a assistência em enfermagem, pois sabe-se que eles fazem parte da rotina diária destes profissionais e é uma obrigatoriedade legal, fazendo-se necessário o controle da qualidade do cuidado, alicerçado em indicadores que, podem ser utilizados como ferramenta de avaliação em saúde.

De acordo com o estudo de Gabriel et al (2011), uma maneira eficaz de avaliação do desempenho e avaliação da gestão de serviços de saúde é a utilização de indicadores que visa demonstrar sua evolução, ao longo do tempo, permitindo a comparação com referenciais internos e externos. Mas para que isso aconteça, é necessário que os enfermeiros determinem um conjunto de dados mínimos, que são considerados indispensáveis para a descrição e monitoramento

de sua prática, distinguindo essas ferramentas para a avaliação e a melhoria da assistência em saúde prestada ao paciente.

Dentre as ferramentas utilizadas para avaliar os serviços de enfermagem estão os indicadores de avaliação, que conforme explica Seiffer et al. (2020), eles se referem às mudanças desejáveis ou indesejáveis atribuídas a cuidados de saúde prestados. Esses indicadores são influenciados por muitos fatores e são considerados elementos concretos de medida do impacto de cuidados com a saúde. Assim, a efetividade da avaliação é o grau em que melhorias atingíveis em saúde são alcançadas, através de uma assistência efetiva e segura, para que possa proporcionar bons resultados e boa qualidade de vida ao indivíduo.

De acordo com Gabriel et al., (2011), os indicadores de avaliação de enfermagem deve ser mensurável, claro, objetivo e útil, favorecendo a geração de melhorias, pois a sua elaboração pelos serviços de enfermagem, requer a busca de eixos condutores que apontem para a necessidade de se considerar as políticas assistenciais, educacionais e gerenciais em saúde, a missão e a estrutura organizacional, os programas e as propostas de trabalho das instituições, os recursos humanos, materiais, financeiros e físicos disponíveis e as expectativas da clientela atendida.

De acordo com o estudo da ANA (2012), os indicadores de avaliação em enfermagem, são aqueles que capturam os cuidados de enfermagem e são específicos quanto ao resultado da assistência de enfermagem:

- **Hora / Cuidado para Pacientes em Ambientes de Cuidados Intensivos:** observar o percentual de horas de cuidados de enfermagem registrados com um total de todas as horas de cuidados de enfermagem;
- **Horas de Enfermagem e o Total de Atendimento Prestado por Paciente / Dia:** número total de horas produtivas trabalhadas pela equipe de enfermagem de pacientes com responsabilidades diretas de cuidados em unidades de cuidados intensivos por paciente/dia;
- **Úlceras por Pressão:** medida definida e calculada como: Número total de pacientes com estágio de presença de úlceras e o número de pacientes em um estudo de prevalência;

- **Queda de Paciente:** a taxa por 1.000 pacientes/dia em que os pacientes tenham uma descida imprevista para o chão durante o curso de sua internação. A medida seria computada como: Número total de quedas de pacientes levando a lesão Número total de pacientes/dias X 1000 Uma medida secundária deve explorar a relação entre assistência de enfermagem e quedas;
- **Satisfação do Paciente com Manuseio da Dor:** opinião do paciente de como a equipe de enfermagem tem gerido a sua dor;
- **Satisfação do Paciente com Informações Educacionais:** medida da percepção do paciente da experiência hospitalar relacionado à satisfação com a educação do paciente;
- **Satisfação do Paciente com os Cuidados Globais** - Uma medida da percepção do paciente da experiência hospitalar relacionado à satisfação com o atendimento geral;
- **Satisfação do Paciente com os Cuidados de Enfermagem:** medida da percepção do paciente da experiência hospitalar relacionada com a satisfação com os cuidados de enfermagem;
- **Taxa de infecção Hospitalar:** esta medida deve ser definido e calculado como: Número de confirmação laboratorial de bacterimias associadas a cuidados invasivos 1.000 pacientes/dia por unidade;
- **Satisfação da Equipe de Enfermagem:** satisfação no trabalho expressa por enfermeiros que trabalham em ambientes hospitalares, na assistência direta ao paciente ou funções de gestão intermediaria na instituição.

Segundo Moura (2009) os indicadores de assistência em enfermagem aparecem como um modo de gerar e fornecer informações que subsidiam a criação e pesquisa de novas diretrizes para a elaboração de políticas públicas de saúde, visando melhorar a gestão e atenção oferecida por essa assistência. O autor ainda ressalta que a avaliação de desempenho é descrito como uma variável, característica ou atributo de estrutura podendo também ser de processo ou resultado onde o mesmo é capaz de abreviar ou representar o que se espera e quer avaliar.

Para Baó et al. (2019), a formulação do indicador de avaliação é realizado através de uma variável numérica absoluta ou uma relação entre dois eventos ou uma qualidade do evento, mensurando de maneira genérica o processo assistencial ou especificamente fatos determinantes ocorridos durante a assistência ao paciente.

Segundo Ripsa (2012), a elaboração do indicador se dá através da "ficha de qualificação do indicador" onde são encontrados oito tópicos que são: Conceituação ou o mesmo que definição do indicador; interpretação da informação e seu real significado; usos ou forma de utilização destes dados; limitações ou fatores que restringem a interpretações do indicador; fontes de dados a ser coletados; método de cálculo ou fórmula a ser aplicada; categorias sugeridas para análise ou seja, as variáveis que contribuem para interpretação dos dados, como faixa etária, unidades e etc.; bem como dados estatísticos.

Bork (2003), complementa, especificando que o indicador a ser formulado deve ser mensurável, claro e objetivo, além de útil e de favorecer a geração e melhorias.

Vituri e Matsuda (2009), elucidam que o desenvolvimento dos indicadores são imprescindíveis sejam na necessidade da construção de uma medida confiável e válida, através da ficha ou "manual", devendo sempre ser contemplada para cada indicador proposto com um descritor com o referencial científico que fundamentou este padrão determinado no descritor com o tipo de indicador; processo ou resultado; o numerador e denominador.

Sobre os atributos da avaliação do desempenho em relação ao trabalhos dos profissionais de enfermagem, o estudo de D'Innocenzo et al. (2006) e Rossaneis et al. (2015) explicam que os principais atributos que dão o devido grau de excelências a um indicador são:

- **Disponibilidade:** dados de fácil obtenção; confiabilidade: dados coletados fidedignos;
- **Validade:** deve ser em função das características do fenômenos que se quer ou precisa se mensurar;
- **Simplicidade:** facilidade de cálculo a partir das informações básicas obtidas;

- **Discriminatoriedade:** o poder de refletir e impactar os diferentes níveis epidemiológicos ou operacionais;
- **Sensibilidade:** a capacidade de distinguir as variações ocasionais de tendência do problema a uma determinada área;
- **Abrangência:** sintetizar o maior número possível de condições ou até mesmo fatores diferentes que afetam a situação que se quer descrever;
- **Objetividade:** ter objetivo claro e explicito;
- **Baixo custo:** altos custos financeiros tornam inviáveis a aplicabilidade rotineira:
- **Utilidade:** as informações devem ser utilizadas para a tomada de decisão de quem coleta ou gerencia este serviço ou possui autonomia frente os dados.

Os pontos críticos da assistência de enfermagem devem ser utilizados para traduzir a qualidade do atendimento e servir como critérios para formulação de indicadores como: as anotações / registros de enfermagem; processos profissionais éticos; surgimento das úlceras de pressão; quedas / acidentes com pacientes; sistematização da assistência; administração de medicamentos; absenteísmo; dimensionamento de pessoal; atraso / suspensão de cirurgia por falta de preparo; atraso / suspensão de exames por falta de preparo; falta de materiais; falta de medicamentos; equipamentos e matérias em condições inadequados de utilização; infecção hospitalar; procedimentos prescritos e não realizados (VITURI; MATSUDA, 2009).

2.2 Uso de indicadores de avaliação de desempenho de enfermagem como melhorias no trabalho de enfermagem

O uso de indicadores como ferramenta de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, adota-se padrões para mensurar / comparar a qualidade do cuidado, servindo de referência, bem como atuando como uma coluna para o processo avaliativo e para que os padrões possam ser julgados quanto ao seu alcance ou não, faz-se necessário o desenvolvimento de critérios de avaliação, que são a forma de operacionalizar o uso de indicadores, permitindo fazer juízo sobre a qualidade da atenção à saúde (CALDANA et al., 2011).

> "A utilização de indicadores para mensurar a qualidade do serviço permite às organizações, definição de padrões bem como o acompanhamento de sua evolução ao longo dos anos, mas especificamente, possibilita que os profissionais verifiquem e avaliem os eventos que afetam os clientes e os trabalhadores, mostrando assim, se os processos e os resultados são satisfatórios e se atendem as necessidades e as expectativas. Os resultados de desempenho da qualidade em saúde estão ligados diretamente à assistência de enfermagem, o que torna a equipe de enfermagem responsável em grande parte pela melhoria desses resultados, justamente por ser a equipe que permanece mais tempo em contato com o paciente" (ALMEIDA; GÓIS, 2020, p. 2).

Gabriel et al. (2011), explicam que o conhecimento, acompanhamento e análise desses indicadores devem servir de subsídio para a melhoria dos processos de enfermagem nas instituições hospitalares, uma vez que se constituem em pontos críticos dos processos relacionados à assistência de enfermagem.

De acordo com Balsanelli e Jericó (2005) os dados obtidos devem ser registrados em sistemas, impressos ou programas e comparado mês a mês com aqueles mostrados em literaturas nacional e internacional, isto permite que a equipe que trabalha na unidade apresente conhecimento acerca dos padrões de atendimento que presta sua comparação com programas similares em outras unidades e que identifique possíveis causas de não conformidade.

Assim a busca da qualidade deve-se fazer parte da rotina diária dos profissionais de saúde em especial a enfermagem e, em muitos países isso também já se transformou em uma obrigação legal (MORAES, 2012).

Franco et al (2010), esclarecem que os resultados evidenciam que efetivamente os indicadores inseridos nos setores assistenciais não só contribuem seguramente para a melhoria da prática assistencial, mas ainda são indispensáveis para tomadas de decisão setoriais. Baó et al (2019), acrescenta que os indicadores de avaliação são ferramentas efetivas para a prática das ações de melhoria, por apoiar a administração dos serviços e propiciar a tomada de decisão com o menor grau de dúvida possível, pois são as informações que vão

instrumentalizar os gestores para avaliarem seus processos com racionalidade e criticidade dentro do local de trabalho.

Franco et al., (2010), ainda acrescenta que os resultados indicadores de avaliação em enfermagem são ferramentas fundamentais da qualidade em relação ao atendimento ao paciente por assinalarem aspectos do cuidado que pode ser aperfeiçoado tornando a assistência aos pacientes livres de riscos e falhas tornando mais segura.

Souza (2010), descreve que com o uso destas ferramentas os profissionais poderão refletir sobre os problemas vivenciados na unidade no sentido de mobilizarem-se para aprimorar o desenvolvimento de uma assistência com qualidade e livre de danos, como parte integrante da assistência de enfermagem e não apenas mais uma tarefa a ser cumprida onde se trata de disponibilizar os resultados como ferramenta para que ocorra a avaliação sistemática do processo de assistência de enfermagem de maneira efetiva (CALDANA et al., 2011).

De acordo com Seiffert et al (2020), a utilização de indicadores de avaliação em enfermagem é essencial para os serviços de saúde, uma ocasião em que se configura em uma medida que permite o monitoramento e a mensuração sendo capaz de identificar de estratégias de intensificação da melhoria da qualidade da assistência em enfermagem.

Deste modo, Nascimento (2015), explica que cabe ao próprio profissional de enfermagem, a busca pela melhora no atendimento ao paciente, sem se alienar ao cuidar somente, do que é visível, mantendo-se indiferente ao restante, pois não se restringe somente a competência técnica, mas abrange também, o sentido humano, é a procura por alcançar a excelência do cuidar de maneira contínua, buscando sempre, o desenvolvimento de habilidades específicas exigidas, para sua área de atuação.

3. Considerações Finais

Ao concluir este estudo, pode-se dizer que a utilização de indicadores de avaliação de desempenho na enfermagem é essencial para os serviços de saúde, uma vez que se configura em uma medida que permite o monitoramento e a identificação de estratégias de intensificação da melhoria da qualidade da

assistência, de modo a permitir a identificação de fragilidades e a visualização de oportunidades de melhoria.

Além do mais, a utilização de indicadores de avaliação de enfermagem é essencial para os serviços de saúde, configurando-se em uma medida que permite o monitoramento e a mensuração sendo capaz de identificar de estratégias de intensificação da melhoria da qualidade da assistência em enfermagem, pois essa avaliação visa atender as necessidade do que se mensurar na assistência em saúde devido a sua complexidade encontrada em cada instituição ou serviço prestado.

Deste modo, pode-se dizer que os indicadores de avaliação em enfermagem tanto de processo assistencial como os gerenciais e de avaliação de resultados, devem ser utilizados para reavaliar, replanejar e reorganizar as atividades da enfermagem, sempre com o intuito de ampliar cada vez mais a cultura da qualidade nos serviços de enfermagem, capacitando enfermeiros para o desenvolvimento e análise de indicadores e possibilitando reflexão sobre a assistência de enfermagem de forma dinâmica, objetivando a excelência do cuidado ao paciente.

Referências

ALMEIDA, H. O. C.; GÓIS, R. M. O. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. **Rev. Adm. Saúde**. São Paulo, v. 20, n. 81: e244, out. – dez. 2020.

ANA (United State Of American). American Nurses Association (Org.). Nursing Sensitive Indicators: **ANA Indicator History.** out. 2012. Disponível em: https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0911250050.pdf. Acesso em: 20 de setembro de 2021.

BALSANELLI, A. P.; JERICO, M. C. Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras. **Acta Paul. Enferm.**, São Jose do Rio Preto, v. 18, n. 4, p.397-402, dez. 2005.

BÁO, A. C. P, AMESTOY, S. C.; MOURA, G. M. S. S.; TRINDADE, L. L. Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde. **Rev Bras Enferm.** v.72, n. 2, p.360-6. 2019.

BORK, A. M. T. **Enfermagem de Excelência:** Uma visão à ação. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003. p. 159 - 160.

CALDANA, G.; GABRIEL, C. S.; BERNARDES, A.; ÉVORA, Y. D. M. Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: revisão integrativa. **Rev Rene,** Fortaleza, 2011 jan/mar; 12(1):189-97.

D´INNOCENZO, M.; ADAMI, N. P.; CUNHA, I. C. K. O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem: REBEn,** Sao Paulo, v. 59, n. 1, p.84-88, fev. 2006.

FRANCO, J. N. et al. Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da pratica assistencial. **Revista Brasileira de Enfermagem: REBEn,** Brasília, v. 63, n. 5, p.806-810, out. 2010.

GABRIEL, C. S.; MELO, M. R. A. Costa; ROCHA, F. L. R.i; BERNARDES, A.; MIGUELACI, T.; SILVA, M. L. P. **Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem de hospital público.** Rev. Latino-Am. Enfermagem. V. 19, N. 09, set.-out. 2011.

HORTA, M. H. H. L., MARTINS, L. L. S.; PINA, S. Mulheres com câncer de mama: Cuidados de enfermagem. **Revista Investigação,** v.15, n.4, p.113-117, 2016.

MORAES, J. J. O. Uso de Indicadores como Ferramenta de Gestão nos Processos Gerenciais de Enfermagem / Joel Junior de Moraes. Assis, 2012. 58p. **Trabalho de Conclusão de Curso** – Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA, 2012.

MOURA, G. M. S. S. de et al. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 30, n. 1, p.136-140, mar. 2009.

NASCIMENTO, C. C. P. et al. Indicadores de Resultados da assistência analise dos eventos adversos durante a internação hospitalar. **Rev. Latino-am Enfermagem,** Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p.746-751, jun. 2015.

OLIVEIRA, P.T. R.; SELLERA, P.E.G.; *REIS*, A.T. **O monitoramento e a avaliação**. Brasília: Ministério da Saúd*e*, *2015.*

RIPSA (Df). Rede Interagencial de Informações Para a Saúde (Org.). **Indicadores básicos para a saúde no Brasil**: conceitos e aplicações. Brasília: Organização Pan-americana da Saúde, 2012.

SANTOS, H. B. Indicadores de avaliação da qualidade Hospitalar e de satisfação do usuário. **Rev. baiana saúde pública.** V. 40, N. 1, P. 98-108. 2019.

SEIFFERT, L. S.; WOLFF, L. D. G.; FERREIRA, M. M. F.; CRUZ, E. D. A.; SILVESTRE, A. L. Indicadores de efetividade da assistência de enfermagem na dimensão segurança do paciente. **Rev. Bras. Enferm.** V.73, N. 3, 2020

SILVEIRA, T. V. L.; PRADO JÚNIOR, P. P.; SIMAN, A. G.; AMARO, M. O. F. Opinião dos enfermeiros sobre a utilização dos indicadores de qualidade na assistência de enfermagem. **Rev. Gaúcha Enferm.** v. 36, n. 2, Apr-Jun, 2015.

SOUSA, J. C. O.; SOUSA, C. R. C. A Importância de um Atendimento Humanizado no Tratamento do Paciente Oncológico. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.** Edição 9. Ano 02, V. 05. p 126-141, Dezembro de 2020.

SOUZA, R. C. R. A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem. 2010. 102f. **Dissertação** (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

TOLEDO, V. P., MOTOBU, S. N., GARCIA, A. P. R. F. Sistematização da assistência de enfermagem em unidade de internação psiquiátrica. **Revista Baiana De Enfermagem**, V. *29, N.* 2, 2015.

VITURI, D. W.; MATSUDA, L. M. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. **Rev Esc Enferm USP**, Maringá PR, v. 2, n. 43, p.429-437, 2009.