

Produção científica acerca dos instrumentos de avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem: Estudo Bibliométrico

Scientific production on the instruments of assessment of the quality of nursing care: Bibliometric Study

Caren Franciele Coelho Dias, Suzinara Beatriz Soares de Lima e Gilmar Aparecida Batista Fernandes.

Como citar este artigo:

Dias CFC, Lima SBS, Fernandes GAB. Produção científica acerca dos instrumentos de avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem: estudo bibliométrico. Saúde (Sta. Maria). 2018; 44(2), 1-12.

Autor correspondente:

Caren Franciele Coelho Dias
E-mail: carenfrancielecoelhodias@yahoo.com.br
Telefone: (55)996464474
Formação Profissional: Enfermeira, Mestranda em enfermagem pela Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil.
Filiação Institucional: Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil.

Link para o currículo Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4425226A3>

Endereço para correspondência:
Rua: Ivorá, nº: 388, Bairro: João Goulart, Cidade: Santa Maria, Estado: RS, CEP: 97090-310

Data de Submissão:

03/07/2018

Data de aceite:

18/08/2018

Conflito de Interesse: Não há conflito de interesse

RESUMO

Este estudo tem o objetivo de mapear a produção de teses e dissertações que abordam o tema instrumentos de avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem, no cenário brasileiro. Estudo bibliométrico realizado a partir de pesquisas publicadas na base de dados do Centro de Estudos e Pesquisa em Enfermagem da Associação Brasileira de Enfermagem e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, sem recorte temporal. Foram selecionados 10 estudos sendo 06 dissertações e 04 teses, os possuem as palavras-chave mais relevantes para o tema e analisados quantitativamente. Os resultados basearam-se em estatística descritiva e obteve-se um perfil das publicações estudadas. Conclui-se que é importante a mensuração do cuidado prestado em enfermagem, por meio de instrumentos válidos e fidedignos, na busca pelo aperfeiçoamento da qualidade da assistência para que os pacientes sejam atendidos em sua integralidade.

Descritores: Enfermagem; Qualidade da Assistência de Enfermagem; Cuidados de Enfermagem; Avaliação em Enfermagem

ABSTRACT

The purpose of this study is to map the production of theses and dissertations that address the theme of nursing quality assessment instruments in the Brazilian scenario. A bibliometric study based on research published in the database of the Center for Studies and Research in Nursing of the Brazilian Nursing Association and the Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations, without temporal cut. Ten studies were selected: 06 dissertations and 04 theses, and quantitatively analyzed the ones with the most relevant keywords for the topic. The results were based on descriptive statistics and a profile of the publications studied was obtained. It is concluded that it is important to measure the care provided in nursing, through valid and reliable instruments, in the quest for improving the quality of care so that the patients are cared for in their entirety.

Descriptors: Nursing; Quality of Health Care; Nursing Care; Nursing Assessment.

INTRODUÇÃO

Os avanços da ciência e tecnologias têm trazido diversas mudanças para o processo de trabalho em saúde, especialmente na enfermagem, com o intuito de garantir a qualidade no cuidado prestado¹. As mudanças que acontecem no cenário político e econômico assim como a crescente propagação de novas tecnologias e a socialização dos meios de comunicação são alguns fatores que colaboraram para a mudança do comportamento nas instituições de saúde e dos pacientes que utilizam os serviços de saúde².

A busca pela gestão de qualidade passou a ser valorizada pelas instituições, na tentativa de aperfeiçoamento do trabalho, o que pode resultar na excelência de atendimento das organizações e da assistência a ser prestada³. A avaliação da qualidade do cuidado em saúde pode representar um estímulo aos profissionais a melhorarem a prestação do cuidado aos pacientes, assim como, pode ser uma forma de compreender e mensurar a dinâmica deste cuidado⁴.

Alguns autores destacam ainda, que a busca pela qualidade dos serviços em saúde é uma questão complexa, deve ser prioridade e decorre do comprometimento e responsabilidade das instituições e dos profissionais envolvidos, para que possam oferecer um atendimento eficiente e eficaz através da realização das tarefas com êxito. Realizar a avaliação dos serviços pode tornar-se uma importante ferramenta na identificação dos problemas e dificuldades no atendimento⁴, desta forma, contribuir para a resolutividade e melhoria das ações desenvolvidas, nos diferentes espaços de atenção à saúde.

Avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem é um objetivo cada vez mais presente nas instituições de saúde e uma necessidade dos pacientes, sejam eles atendidos em hospitais públicos ou privados. Corroborando Vituri (2007)⁵ afirma ser que avaliar é uma ferramenta importante, buscando analisar as estruturas, os processos e os resultados dos serviços prestados, para que se alcance a melhoria na qualidade da prestação deste serviço, contribuindo para um cuidado eficiente. A enfermagem tem responsabilidade diante da qualidade do cuidado prestado ao usuário, à instituição, à ética, às leis e às normas da profissão, bem como de sua contribuição para o melhor desempenho das ações e da valorização do cuidado e satisfação dos pacientes¹.

A complexidade da qualidade da assistência se justifica por ter a finalidade de apontar os fatores que podem ser aprimorados na dinâmica de trabalho na equipe de saúde e enfermagem. Para isso, almeja-se a construção de instrumentos e implementação de ações que avaliem de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados⁶.

Avaliar a execução dos serviços de saúde traz contribuições para o planejamento e gestão,

proporcionando a melhoria dos serviços de enfermagem. Utilizar instrumentos de avaliação válidos e fidedignos possibilita-se inspecionar a qualidade do cuidado dispensado aos pacientes, reconhecer situações de risco que podem ser evitadas, assim como, contribuir para o planejamento de atos corretivos. Além de estipular metas por meio de ações educativas e de reconhecimento profissional⁷.

O interesse em realizar este estudo emergiu do cotidiano, pois ao longo do trabalho realizado em um hospital de médio porte, foi possível perceber e vivenciar, através do contato com os pacientes, a importância da qualidade da assistência prestada aos usuários durante o tempo de internação. A pesquisa se justifica, pois, contribuirá para o desenvolvimento de melhores práticas favorecendo o avanço no gerenciamento do cuidado de enfermagem de qualidade, colaborando para que outras pesquisas sejam realizadas.

A partir do exposto emerge a questão de pesquisa deste estudo: quais os instrumentos utilizados nas produções brasileiras de teses e dissertações com o objetivo de avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem? Tendo em vista a crescente necessidade de investigar a avaliação da qualidade da assistência, este estudo teve como objetivo identificar os instrumentos que avaliam a qualidade dos cuidados de enfermagem nas produções brasileiras de teses e dissertações.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo bibliométrico e descritivo, e nele utilizou-se a base de dados do Centro de Estudos e Pesquisa em Enfermagem da Associação Brasileira de Enfermagem (CEPEn) que se rege pelas disposições do Estatuto da Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn) e regimento próprio e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), ambas integram os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa do Brasil. O objetivo das referidas bases é disponibilizar, divulgar e incentivar o desenvolvimento e divulgação de pesquisas em enfermagem, organizar e preservar os documentos históricos da profissão.

Diversos autores consideram a bibliometria como uma técnica quantitativa e estatística que tem como finalidade medir os índices de produção e disseminação do conhecimento científico, assim como apresentar índices de produção e de disseminação do conhecimento científico e método para medir padrões de comunicação escrita. Outra definição é que se trata de um conjunto de técnicas cujo objetivo é quantificar o processo de comunicação escrita e se concentra em analisar

a produção científica existente sobre determinados assuntos⁸.

Nesse sentido, apropriou-se das publicações de dissertações e teses originais da BDTD, utilizando o descritor ‘enfermagem’, associado aos descritores: “qualidade da assistência à saúde”, “cuidados de enfermagem” e “avaliação em enfermagem, advindos dos Descritores em Ciência da Saúde (DeCS) sob consulta. Nos catálogos da CEPEn/ABEn, os arquivos disponíveis são no formato PDF, desta forma, realizou-se uma análise dirigida aos resumos dos trabalhos que tiveram relação com o tema. Para o estudo foram selecionadas as pesquisas publicadas no período de 2004 a 2016, a busca e a coleta dos dados foram realizadas no mês de março de 2018. Ressalta-se que os catálogos da CEPEn/ABEn se encontram disponíveis apenas no período de 2001 até 2014.

A seleção das publicações teve o intuito de identificar estudos que trouxessem instrumentos de avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem e foi realizada a partir de critérios de inclusão e de exclusão, sem recorte temporal. Os critérios de exclusão foram todos os demais estudos que não tivessem relação com o tema, que não apresentavam algum dos descritores acima citados e que não estivessem disponíveis online, na íntegra e gratuitamente. Portanto, foram incluídas teses e dissertações que versassem sobre a temática do estudo, que tivessem sido realizados na área hospitalar e com pacientes adultos. Segue o fluxograma da seleção dos estudos.

Foram identificados 22 estudos a partir dos descritores selecionados e, com a utilização dos critérios de exclusão, foram eliminados 10 por não tratarem do tema em questão e 2 por estarem duplicados nas bases de dados pesquisadas. Desse modo, a amostra do estudo contou com 10 estudos para análise. (Figura 1)



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 1 – Fluxograma dos estudos com instrumentos de avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Os estudos selecionados foram analisados conforme dados bibliométricos relativos a autor, ano de publicação, local da pesquisa, participantes da pesquisa, principais resultados e instrumento utilizado para caracterização da qualidade da assistência à saúde em enfermagem.

RESULTADO

Dos estudos selecionados, a pesquisa pela temática teve início em 2004 conforme demonstrado pelo estudo de Haddad, que analisou as anotações de enfermagem efetuada nos prontuários dos mesmos pacientes entrevistados através de instrumentos próprios e específicos. Entre os 10 trabalhos selecionados seis (60%) são dissertações e quatro (40%) teses, a região dos programas de pós-graduação nos quais os estudos foram desenvolvidos foi a Sudeste com seis (60%), seguida da região Sul com dois (20%). Os cenários de maiores destaques onde foram coletados os dados foram à unidade médica cirúrgica com seis (60%) e a unidade de emergência com dois (20%). (Tabela 1)

Tabela 1: Estudos digitais que apresentaram instrumentos para avaliar a qualidade do cuidado em enfermagem.

Ano	Autor	Abordagem Metodológica	Local da Pesquisa
2016	LEVANDOVSKI, PF	Corte Transversal, Descritivo, Quantitativo	Unidade de emergência
2014	SILVA, FJCP	Corte transversal Descritivo, Quantitativo Exploratório	Unidade de clínica médica e cirúrgica
2013	FREITAS, JS	Corte transversal, adaptação cultural e validação de instrumento	Unidades de clínica médica, ortopédica e cirurgia plástica.
2013	VITURI, DW	Estudo de caso, Descritivo, Exploratório, Quantitativo	Unidades médicas cirúrgicas
2012	BORSATO, FG	Estudo retrospectivo, Descritivo, Quantitativo	Unidades de internação adulta, pediátrica e cirúrgica
2011	ROCHA, ESB	Estudo descritivo, Exploratório	Unidade de clínica médica ou cirúrgica.
2010	PENA, MM	Estudo descritivo, Exploratório, Quantitativo	Unidade de internação clínica médica e cirúrgica.
2009	MORAES, A S	Estudo descritivo, Quantitativo	Unidade emergência adulto
2007	VITURI, DW	Estudo metodológico e aplicado, Quantitativo	Pacientes adultos do sexo masculino.
2004	HADDAD, MCL	Descritivo e Quantitativo	Unidades internação médico-cirúrgico para adulto.

Fonte: Elaborado pelo autor

Tabela 2: Descrição dos instrumentos utilizados nos estudos para avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem.

Autor	Ano	Instrumento utilizado
LEVANDOVSKI, PF,	2016	“Percepção de usuários acerca da assistência de enfermagem na Unidade de Emergência de Adultos” com 33 proposições, divididas nas dimensões Estrutura, Processo e Resultado.
SILVA, FJCP,	2014	Instrumento 1: Caracterização sócio demográfica Instrumento 2: Escala de Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) adaptada e modificada
FREITAS, JS,	2013	Instrumento 1: Questões para caracterização da população Instrumento 2: Roteiro de entrevista do cuidado de enfermagem para paciente internado” Instrumento 3: “Instrumento de Satisfação do Paciente” <i>Patient Satisfaction Instrument</i>
VITURI, DW,	2013	Instrumento de Registro de Busca Ativa
BORSATO, FG,	2012	Instrumento 1: “Roteiro de Entrevista do Paciente Internado” Instrumento 2: “Roteiro de Observação do Ambiente de Internação do Paciente” Instrumento 3: “Roteiro de Auditoria dos Registros de Enfermagem”.
ROCHA, ESB,	2011	Instrumento de Satisfação do Paciente adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument.
PENA, MM,	2010	“Satisfação de Usuários de uma Unidade de Clínica Médica e Cirúrgica”, baseado na escala <i>SERVQUAL</i> , que avalia o grau de satisfação do usuário.
MORAES, AS,	2009	Instrumento utilizado foi “Percepção dos usuários acerca da assistência de enfermagem na unidade de emergência de adultos”.
VITURI, DW,	2007	“Instrumento de registro de busca ativa”, que foi validado neste estudo.
HADDAD, MCL,	2004	Instrumento 1: Avaliação com entrevistas e roteiro pré-elaborado. Instrumento 2: Avaliação por observação do ambiente. Instrumento 3: Instrumento específico para auditoria das anotações de enfermagem efetuada nos prontuários dos mesmos pacientes que foram entrevistados.

Fonte: Elaborado pelo autor

DISCUSSÃO

O presente estudo investigou produções brasileiras de teses e dissertações com o objetivo de descrever instrumentos utilizados para avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem. Em estudo recente de Levandovski (2016)⁰⁹, foi utilizado um questionário denominado Percepção de

usuários acerca da assistência de enfermagem na Unidade de Emergência de Adultos, que também foi utilizado no estudo de Moraes (2009), desenvolvido para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência de adultos, a partir da percepção dos usuários¹⁰. -

Para a construção do instrumento utilizou-se revisão da literatura, com enfoque na satisfação do usuário de serviços de saúde, qualidade da assistência à saúde e de enfermagem e avaliação de serviços de saúde. Este foi constituído de 33 proposições *do tipo* Likert referentes às dimensões de estrutura, processo e resultado, os quais indicam posições favoráveis ou desfavoráveis denominadas de positivas e negativas, com 20 proposições e 13 respectivamente⁹⁻¹⁰.

As pesquisas sobre responsividade medem dois elementos divergentes, o que acontece quando interagem com o sistema de saúde e como as pessoas atendidas pelo sistema de saúde percebem e avaliam o sistema. São distintos, pois um mede o que acontece e o outro a percepção das pessoas sobre o que acontece, sendo que, os indivíduos podem ter percepção negativa ou positiva¹¹ (VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

As pesquisas que utilizam a responsividade avaliam o sistema de saúde como um todo, focaliza aspectos que não estão diretamente relacionados ao estado de saúde e avaliam as percepções individuais sobre as expectativas legitimadas universalmente. Uma das vantagens em se utilizar esta abordagem estaria em sua melhor capacidade para avaliar as mudanças, pois os sistemas de saúde mudam ao longo do tempo, assim como o nível de expectativas dos indivíduos¹¹.

Estudos recentes mencionam que utilizar instrumentos que avaliem a satisfação do paciente com os serviços de saúde, estes, devem ser utilizados como parâmetros de avaliação, pois avaliar a satisfação do usuário é uma forma de avaliar a qualidade do atendimento e do serviço prestado ao paciente, oportunizando investigar a estrutura, processo e resultado¹².

Silva (2014) aplicou dois instrumentos, sendo, o primeiro, para caracterização sócio demográfica e, o segundo, a Escala de Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) adaptada e modificada. A escala de SERVQUAL é composta por três subescalas referentes à expectativa, percepção e grau de importância na opinião do usuário, quanto ao atendimento na instituição. A Subescala I – relacionada às expectativas do cliente quanto à qualidade do serviço; Subescala II – Relacionada às percepções do cliente quanto à qualidade do serviço da instituição; Subescala III – Relacionada ao grau de importância relativo à qualidade de serviço¹³.

Pena (2010) também utilizou a escala SERVQUAL, que avalia o grau de satisfação do usuário

considerando cinco dimensões: confiabilidade, responsividade, tangibilidade, garantia e empatia. As variáveis pesquisadas foram agrupadas em 35 atributos do atendimento¹⁴.

A escala SERVQUAL é um dos modelos mais utilizados e validados por autores. As dimensões que representam a escala estão a confiabilidade que refere-se a forma correta na prestação de serviço; a responsividade versa sobre o acolhimento da empresa e de seus funcionários; tangibilidade analisa as instalações físicas da empresa que será avaliada; garantia descreve a competência dos funcionários e certeza de suas ações; e a empatia mensura a habilidade dos funcionários de colocarem-se no lugar do paciente, para que experienciando seus sentimentos e necessidades¹⁵.

Em outro estudo, realizado por Freitas (2013)¹⁶, são utilizados três instrumentos. O primeiro nomeado caracterizou do perfil sociodemográfico do paciente destina-se a obter a caracterização da população. O segundo instrumento denominado “Roteiro de entrevista do cuidado de enfermagem para paciente internado” já citado neste estudo, que foi validado por Haddad (2004)¹⁷. O terceiro, denominado “Instrumento de Satisfação do Paciente”, teve o objetivo de conhecer a satisfação dos pacientes com a assistência de enfermagem. Trata-se de uma adaptação cultural e validação do *Patient Satisfaction Instrument*. Este é composto por 25 frases afirmativas, com questões positivas e negativas, agrupadas em três domínios: técnico-profissional, confiança e educacional, construídas em forma de escalas tipo *Likert*.

Rocha (2011) utilizou o instrumento intitulado Instrumento de Satisfação do Paciente é exclusivo para a avaliação da satisfação do paciente hospitalizado com o cuidado de enfermagem que ele recebe, é uma adaptação cultural e validação do *Patient Satisfaction Instrument*. Este instrumento é composto por 25 itens agrupados em três domínios: área técnica profissional, que avaliam a competência do enfermeiro para o desenvolvimento de atividades técnicas e o conhecimento baseado nas necessidades para se completar as tarefas do cuidado de enfermagem; confiança, que avaliam as características do enfermeiro que permitem uma interação construtiva e confortável para o paciente, bem como aspectos da comunicação; e área educacional, que se referem à habilidade do enfermeiro em fornecer informações e orientações, incluindo suas respostas aos questionamentos feitos pelo paciente, explicações sobre o cuidado e demonstrações de técnicas¹⁸.

Outro estudo menciona que utilizar instrumentos que avaliem a satisfação do paciente com

os serviços de saúde, estes, devem ser utilizados como parâmetros de avaliação, pois avaliar a satisfação do usuário é uma forma de avaliar a qualidade do atendimento e do serviço prestado ao paciente, oportunizando investigar a estrutura, processo e resultado. A utilização deste instrumento colaborou para a gestão interna propiciando a percepção das necessidades e expectativas dos pacientes, sugerindo estratégias que impulsionem o nível de qualidade dos serviços prestados¹².

Por sua vez, Vituri (2013), utilizou um instrumento denominado de Instrumento de registro de busca ativa, validado em sua dissertação em 2007 por *experts* pela estratégia de validação de conteúdo. Nesta pesquisa, o autor faz alterações no instrumento e realiza sua validação novamente, por meio do teste de confiabilidade dos indicadores. Este instrumento é constituído por 15 indicadores de qualidade de cuidados básicos de enfermagem na prevenção de eventos adversos⁷.

Autores descrevem que a utilização dos indicadores como instrumentos na avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem, necessita ser utilizada para que haja melhorias na assistência prestada, é uma ferramenta que irá mensurar e ou comparar a qualidade do cuidado. Desta forma colabora para a compreensão da qualidade desse cuidado, configurando uma medida que auxilia no controle e identificação de métodos de crescimento do aperfeiçoamento da qualidade da assistência¹⁹.

O uso desses indicadores tem sido considerado por alguns autores como sendo um desafio, pois está ligada a necessidade de propiciar para os profissionais indicadores validados por eles. O emprego dessa metodologia de avaliação do cuidado é parte integrante de uma avaliação sistemática da assistência de enfermagem e não apenas uma tarefa a ser cumprida¹⁹.

Borsato (2012) utilizou três instrumentos para avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem: o primeiro denominado “Roteiro de Entrevista do Paciente Internado”, que permite levantar, sob a ótica do paciente, informações relacionadas a higiene e conforto, atividade física, segurança física, sono e repouso, nutrição e hidratação, eliminações, necessidades emocionais, necessidades espirituais, necessidades sociais e condições de alta. O segundo consiste na observação do ambiente de internação do mesmo paciente que foi entrevistado, utilizando-se o “Roteiro de Observação do Ambiente de Internação do Paciente”, esse permite verificar aspectos do ambiente físico e das condições do paciente, no que se refere a higiene e conforto, atividade física, segurança física, nutrição e hidratação, oxigenação e ventilação, eliminações e utilização de

equipamentos. O terceiro é avaliado os registros de enfermagem do paciente que foi anteriormente entrevistado e o ambiente de internação também foi observado. Utiliza-se o instrumento de coleta denominado “Roteiro de Auditoria dos Registros de Enfermagem”, com itens que abordam dados de identificação²⁰.

Com relação ao instrumento utilizado para avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem, Haddad (2004)¹⁷ utilizou três etapas neste processo: entrevista, observação do ambiente e auditoria nas anotações de enfermagem. A entrevista foi validada e aplicada neste estudo. A observação foi realizada numa segunda etapa do processo de avaliação, composta pela observação do ambiente onde o paciente estava inserido, condições dos materiais e equipamentos. Na terceira etapa foi realizada uma auditoria das anotações de enfermagem realizada nos prontuários dos mesmos pacientes que foram entrevistados.

Um estudo relata que realizar auditorias das anotações de enfermagem tem como objetivo melhorar a qualidade da assistência prestada, é um respaldo do profissional responsável pelo cuidado, bem como o paciente. É fundamental na identificação de problemas que constam nos prontuários, pois desta forma a equipe será orientada quanto ao registro apropriado dos cuidados realizados, respaldo ético e legal junto aos conselhos, associações de classe e justiça²¹.

Outro estudo menciona que os cuidados prestados que não forem registrados impedem que informações importantes para a continuidade sejam esclarecidas, assim como, dadas para futuras pesquisas, auditorias e processos judiciais. Registros de enfermagem legível, claro e completo possibilitará avaliar condutas adotadas e dar melhor visibilidade ao trabalho de enfermagem²².

Com base no exposto, é possível afirmar que utilizar instrumentos válidos para avaliar a qualidades dos cuidados de enfermagem torna-se ferramenta indispensável para o gerenciamento de enfermagem. Desse modo, possibilita monitorar a qualidade dos cuidados prestados aos pacientes, identificar situações de risco que podem ser evitadas, contribuindo para o planejamento de ações corretivas e educativas⁷.

Avaliar significa julgar a estrutura, processo e ou resultado de enfermagem. Desta forma, é importante que o pesquisador esteja habilitado para o método e conheça o instrumento de avaliação e que este seja elaborado de forma clara, objetiva e cientificamente fundamentada⁷.

CONCLUSÃO

A avaliação dos serviços de saúde pode modificar a prestação de serviços definindo mudanças

no modo de fazer saúde. Assim, o gerenciamento do cuidado deve ser realizado no intuito de construir um plano que acolha as necessidades do paciente para possibilitar a contentamento com esses serviços. As instituições de saúde devem ter sua qualidade destacada, para que os pacientes sejam atendidos em sua integralidade, sendo este um instrumento necessário para o controle da qualificação da assistência.

Assim, este estudo poderá contribuir para o desenvolvimento de melhores práticas proporcionando o avanço no gerenciamento do cuidado de enfermagem de qualidade, colaborando para que mais pesquisas sejam realizadas juntamente com ações de melhoria do serviço. Dessa forma, é importante que se realize a mensuração do cuidado prestado, por meio de instrumentos válidos e fidedignos, na busca pelo aperfeiçoamento da qualidade.

REFERÊNCIAS

¹ Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino Rev. Latino-Am. Enfermagem maio-jun. 2014; 22(3):454-60 DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437.

² Trouchin DMR, Melleiro MM, Takahashi RT. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. Cap 7. Paulina Kurcgant (coord). Gerenciamento em enfermagem. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2014.

³ Marshall JI, Rocha AV, Mota EB, Quintella OM. Gestão da qualidade e processos. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

⁴ Rodrigues AVD, Vituri DW, Haddad MCL, Vannuchi MTO, Oliveira WT. Elaboração de um instrumento para avaliar a responsividade do serviço de enfermagem de um hospital universitário. Revista Escola Enfermagem USP, v. 46, n. 1, p. 167-74, jul./set. 2012.

⁵ Vituri DW. Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem. 2007. 220p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem), Universidade Estadual de Maringá, Paraná, 2007.

⁶ Labbadia LL, D'INNOCENZO, M, Fogliano RRF, Silva GEF, Queiroz RMRM, Carmagnani MIS, Salvador ME. Sistema informatizado para gerenciamento de indicadores da assistência de enfermagem do Hospital São Paulo. Revista Escola Enfermagem USP, v. 45, n. 4, p. 1013-7, 2011.

⁷ Vituri DW. Avaliação como princípio da Gestão da Qualidade: testando a confiabilidade

interavaliadores de indicadores para avaliação da qualidade da assistência de enfermagem. 2013. 208p. Tese (Doutorado em Enfermagem Fundamental), Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, 2013.

⁸ Quevedo-Silva F, SANTOS EBA, BRANDÃO MM, VILS L. Estudo Bibliométrico: Orientações sobre sua aplicação. *Brazilian Journal of Marketing - BJM .Revista Brasileira de Marketing – ReMark* Vol. 15, N. 2. Abr/Jun. 2016.

⁹ Levandovski PF. Avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem em serviço de emergência hospitalar na perspectiva dos usuários. 2016. 112p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem), Escola de enfermagem. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

¹⁰ Morais AS. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência de adultos: a percepção do usuário. 2009. 120p. Dissertação (Mestrado em enfermagem), Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

¹¹ Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciências & saúde coletiva*. v. 10, n. 3, p. 599-613, 2005.

¹² Moraes AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. *Rev. Eletr. Enf. [Internet]*. 2013 jan/mar;15(1):112-20. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.15243>. doi: 10.5216/ree.v15i1.15243. Acesso em: 03/03/2018

¹³ Silva FJCP. Avaliação da qualidade do serviço de saúde: a visão do cliente. 2014. 129p. Tese (Doutorado em Enfermagem), Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP, São Paulo, 2014.

¹⁴ Pena MM. Análise do grau de satisfação de usuários de um hospital universitário privado: uma abordagem multissetorial. 2010. 108p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem), Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

¹⁵ Santana CK, Santana IC, DAMKE EJ. Uma proposta de aplicação da escala servqual na avaliação da qualidade percebida em serviços públicos de saúde: um estudo em uma unidade de pronto atendimento. *Revista Direito à Sustentabilidade*. v.2, n.4, Jan/jun. 2016.

¹⁶ Freitas JS. Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem e da satisfação do paciente de um hospital de ensino da região Centro-Oeste. 2013. 127p. Dissertação (Mestrado em enfermagem), Faculdade de Enfermagem Universidade Federal de Goiânia, Goiás, 2013.

¹⁷ Haddad MCL. Qualidade da assistência de enfermagem: o processo de avaliação em hospital universitário público. 2004. 201p. Tese (Doutorado em Enfermagem), Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

¹⁸ Rocha ESB. **Qualidade do cuidado de enfermagem**: satisfação do cliente hospitalizado. 2011. 120p. Tese (Doutorado em Enfermagem), Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, São Paulo. 2011. 120 p.

¹⁹ Caldana G, Gabriel CS, Bernardes A, Pádua RX, Vituri DW, Rossaneis MA. Avaliação da qualidade de cuidados de enfermagem em hospital público. *Semina: Ciências Biológicas e*

da Saúde, v. 34, n. 2, p. 187-94, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/seminabio/article/view/13913/13920>> Acesso em: 10 out. 2017.

²⁰ Borsato FG. Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem em hospital público de média complexidade. 2012. 159p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem), Universidade Estadual de Londrina, Paraná, 2012.

²¹ Setz VG, D'innocenzo M. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. Acta paulista de enfermagem, v. 22, n. 3, p. 313-17. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002009000300012&lng=en&nrm=iso Acesso em: 10 out. 2017.

²² Seignemartin BA, Jesus LR, Vergílio, MSTG, Silva EM. Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem no pronto atendimento de um hospital escola. Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste, v. 14, n. 6, p. 1123-32. 2013.