

INDICADORES COMO FERRAMENTA DA GESTÃO DE QUALIDADE: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO

Isabel Andrade Vilanova¹

Nayara Santos Teles²

Nery Rose Azevedo Costa Porto³

Sandra Ramos Silveira dos Santos⁴

Rebecca Maria Oliveira de Gois⁵

Enfermagem



**cadernos de
graduação**

ciências biológicas e da saúde

ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Trata-se de uma revisão integrativa de pesquisas, com o objetivo de identificar a produção científica dos Indicadores de Qualidade como subsidio para uma melhor qualidade da gestão e assistência, do período de 2009-2015. Os dados foram coletados no banco de dados eletrônico, LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e registrados em instrumento específico. Foram analisados 07 artigos que foram agrupados por similaridade de conteúdo: a interface dos Indicadores de Qualidade na perspectiva da Gestão da Qualidade (57,1%) e aspectos relacionados a construção/ implementação de Indicadores de Qualidade no ambiente hospitalar (42,8%). Conclui-se que os Indicadores de Qualidade Assistenciais são de extrema importância para uma boa qualidade dos serviços, esses devem refletir uma determinada realidade de necessidades onde cada instituição ou departamentos possuem sua particularidade, visando sempre colaborar com a melhoria da qualidade dos cuidados prestados e a satisfação do cliente.

PALAVRAS CHAVES

Indicadores de Qualidade, Gestão de Qualidade, Indicadores Assistenciais.

ABSTRACT

This is an integrative review of research, with the objective of identifying the scientific production of the Quality Indicators as a subsidy for a better quality of management and assistance, from the period 2009-2015. The data were collected in the electronic database, LILACS (Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences) and recorded in a specific instrument. We analyzed 7 articles that were grouped by content similarity: the Quality Indicators interface from the perspective of Quality Management (57.1%) and aspects related to the construction / implementation of Quality Indicators in the hospital environment (42.8%). It is concluded that the Quality Assurance Indicators are of extreme importance for a good quality of services, these should reflect a certain reality of needs where each institution or departments have their particularity, aiming always contribute to improving the quality of care and customer satisfaction.

KEYWORDS

Indicators of Quality. Quality Management. Assistance Indicators.

1 INTRODUÇÃO

Os Indicadores de Qualidade são de extrema importância para a excelência da gestão e desempenho de ações de assistência em saúde. Segundo Ferreira, Cassiolato e Gonzales (2009, p. 22), "o indicador é uma medida, de ordem qualitativa e quantitativa, dotada de significado particular e utilizada para organizar e captar as informações relevantes dos elementos que compõe o objetivo da observação".

É um recurso metodológico que informa empiricamente sobre a evolução do aspecto observado. Nas últimas décadas o cuidado em saúde alcançou um nível de complexidade que desafia fornecedores, lideranças, bem como os trabalhadores. A qualidade e os custos da atenção, a satisfação do cliente e a eficiência operacional têm sido as prioridades das maiorias das organizações de saúde (SANTOS; CARVALHO, 2008)

Os indicadores de qualidade como uma unidade de medida, são utilizados para avaliar e monitorar a qualidade assistencial e gerencial dos serviços de saúde, respeitando as particularidades de cada organização. Os indicadores aparecem como uma ferramenta para gerar informações que embasam a criação de diretrizes, ou dispositivo para elaboração de políticas públicas de saúde e assim melhorar a gestão e atenção oferecida (OPAS, 2002).

A partir deste contexto, a Gestão da Qualidade Total surge como um novo modelo, mudando o foco da análise do serviço para a concepção do todo, ou seja, do sistema de qualidade, influenciando desse modo a cultura organizacional, ao passo que exigiu mudanças de atitude e comportamentos, almejando melhor compromisso com o desempenho, autocontrole e aprimoramento dos processos (BUENO, 2004).

Para alcançar a excelência da qualidade assistencial nos serviços de saúde, um dos maiores desafios enfrentados pelo profissional da área é a avaliação dos resultados obtidos a partir dos serviços que são oferecidos à comunidade. Tanto organizações públicas como privadas têm buscado instrumentos que forneçam informações relevantes para um processo de tomada de decisão que seja embasado em evidências e não em intuição (MOURA; JUCHEM; FALK; MAGALHÃES; SUZUKI, 2009).

A partir do estudo formulou-se a seguinte questão norteadora: "De que forma os indicadores podem contribuir para uma gestão de qualidade?" O objetivo do presente estudo é identificar a produção científica dos Indicadores de Qualidade como subsídio para uma melhor qualidade da Gestão e Assistência, do período de 2009-2015. Tendo como objetivo específico, identificar potencialidades e limitações do uso dos indicadores de qualidade na gestão hospitalar.

Justifica-se a presente pesquisa a partir da necessidade dos acadêmicos de enfermagem em conhecer a importância e aplicabilidade dos indicadores como ferramenta na gestão de qualidade, para que dessa forma possam aplicá-los com eficiência e eficácia nos seus futuros ambientes de trabalho.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, método que proporciona a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática (SILVEIRA, 2005). O desenvolvimento deste modelo prevê seis etapas, que foram utilizadas para a realização do presente trabalho, a saber: 1) identificação do tema e formulação da questão norteadora; 2) busca na literatura e seleção criteriosa das pesquisas; 3) categorização dos estudos encontrados; 4) análise dos estudos incluídos; 5) interpretação dos resultados e comparações com outras pesquisas; 6) relato da revisão e síntese do conhecimento evidenciado nas pesquisas (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Para a realização da revisão integrativa foi estabelecida a questão norteadora: "De que forma os indicadores podem contribuir para uma gestão de qualidade?" Em seguida, foi feito o levantamento bibliográfico de artigos científicos publicados e indexados no banco de dados eletrônico, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), referente aos indicadores de qualidade, como ferramenta

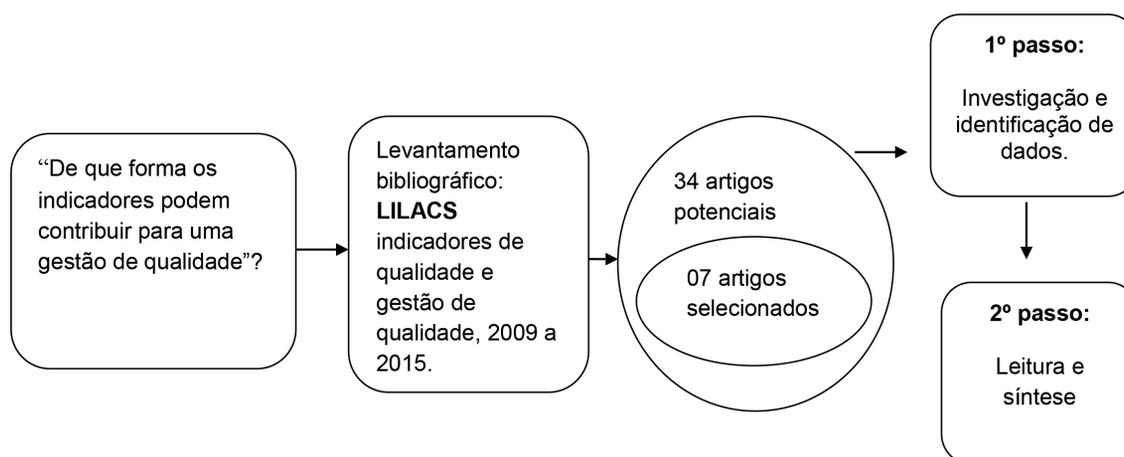
da gestão hospitalar, no período de 2009 a 2015, utilizando os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) “Gestão da Qualidade”, “Indicadores de Qualidade” e “Enfermagem”. A escolha dos descritores favorece a busca de publicações que contemplem o assunto principal do estudo em questão. A opção por este banco de dados se deve a concentração de artigos nacionais e as singularidades do sistema de saúde brasileiro, dos hospitais e da prática de enfermagem o que justifica a escolha.

Para estabelecer a amostra, foram critérios de inclusão no estudo: artigos científicos indexados no banco de dados selecionado, com os descritores em saúde citados acima, no período de 2009 a 2015, no idioma português, com texto completo e que respondesse a questão norteadora. Foram critérios de exclusão: artigos relacionados a indicadores de qualidade na Atenção Básica e à gestão financeira, assim como os que não se referem à gestão no âmbito hospitalar.

A busca resultou em um total de 34 referências potenciais, das quais 27 foram excluídas por não se adequarem aos critérios de inclusão, resultando assim em sete publicações que contemplam o assunto principal do estudo, o que tornou pertinente sua seleção, atendendo a pergunta norteadora do estudo.

A partir dos resultados encontrados, realizou-se uma análise dos dados em duas etapas. Na primeira, foi utilizado um instrumento que permitia a investigação e identificação de dados como: publicação, objetivo, metodologia e resultados principais. Na segunda etapa, ocorreu um processo de leitura na íntegra, seguido da síntese dos artigos, com o propósito de identificar a contribuição de cada estudo para a elucidação da questão norteadora, de forma a atingir o objetivo previsto.

Figura 1 – Estrutura de desenvolvimento da pesquisa



3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 PRINCIPAIS INDICADORES DE QUALIDADE ASSISTENCIAIS NO AMBIENTE HOSPITALAR

Levando-se em consideração as fortes alterações sucedidas nos últimos anos na sociedade em que vivemos seja em qual for à conjuntura, sejam elas no contexto sociocultural, jurídico, econômico, religioso, nesta linha visa-se a reorganização dos serviços de saúde para alcançar dessa forma uma melhoria na qualidade da saúde que se está sendo oferecida.

Dentro desse contexto, entra o estudo sobre os indicadores na gestão de qualidade na esfera da saúde, possibilitando dessa forma uma análise das contribuições positivas que esses indicadores trazem para a efetividade de uma melhor gestão, visando assim conseqüentemente uma melhor assistência dentro da complexidade que é o sistema de saúde.

Na área da saúde existe uma predisposição da clientela, que faz parte da rotina para o uso de indicadores de qualidade, por conta da complexidade da área e rotatividade das rotinas diária que fazem parte dos setores que almejam oferecer um serviço de saúde de qualidade.

Segundo Kurcgant (2014, p. 78), “no setor saúde, observa-se uma tendência a construir indicadores de eficiência, eficácia e efetividade com base em padrões e critérios preestabelecidos para uma dada realidade”. Essa autora afirma que a construção e efetivação dos indicadores devem está embasada na realidade vivida pelo determinado setor ou instituição para que dessa forma se possam alcançar os objetivos preestabelecidos inicialmente que é a efetividade de uma ação positiva na mudança de realidade.

Dentro desse contexto não se pode esquecer que esses resultados ora obtidos com a prática dos indicadores devem ser periodicamente revistos para assim manter uma constante análise dos dados e das modificações nas suas práticas se necessário. Partindo dessa visão observa-se a importância dos indicadores de qualidade em enfermagem, pois se percebe que, com a aplicação de indicadores há uma tendência forte para uma maior qualidade da assistência, segundo Vieira; Kurcgant (2009, p. 10),

A American Nursing Association (ANA) sugere como indicadores para a avaliação da qualidade da assistência de Enfermagem a Taxa de Infecção Hospitalar (para Infecção do Trato Urinário e Cateter Venoso Central); a Taxa de Acidentes com o Paciente (como quedas que levam a ferimentos); a

Satisfação do Paciente com os Cuidados de Enfermagem; Satisfação do Paciente com o Controle da Dor; a Satisfação do Paciente sobre a Informação Educacional Recebida; Manutenção da Integridade da Pele (em relação a úlceras por pressão), Satisfação da Equipe de Enfermagem, Número Total de Enfermeiros/Técnicos e Auxiliares de Enfermagem e Taxa de Horas de Enfermagem por Pacientes/ Dia.

Os indicadores acima sugeridos servem como uma orientação, ou seja, um caminho que necessite ser seguido, mas as ações e estratégias não devem e não podem se limitar somente a esses, pois os indicadores precisam refletir uma determinada realidade, necessidade de cada instituição ou departamento respeitando assim as particularidades que cada um venha a possuir, sempre com o objetivo de alcançar uma melhor prestação do serviço para os usuários, e uma maior satisfação dos colaboradores, para dessa forma obter um reflexo positivo na qualidade dos serviços e dos cuidados prestados.

3.2 A CONSTRUÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE: ASPECTOS CONCEITUAIS

A construção de um indicador de qualidade é importante porque vem da necessidade de solucionar determinadas situações, sejam elas assistências ou gerenciais, tem como uma das principais características a construção de ações e estratégias baseada na realidade institucional, vivenciada por usuários e seus profissionais, visando sempre à eficiência e melhoria do serviço prestado.

Para se construir indicadores de qualidade a instituição deve se embasar na metodologia e sistematização existente nas bibliografias atuais para que dessa forma se possa alcançar o objetivo desejado.

A ficha de qualificação para um indicador deve conter:

Conceituação: informações que definem o indicador e a forma como ele se expressa, se necessário agregando elementos para a compreensão de seu conteúdo;

Interpretação: explicação sucinta do tipo de informação obtida e seu significado;

Usos: principais finalidades de utilização dos dados, a serem consideradas na análise do indicador;

Limitações: fatores que restringem a interpretação do indicador, referentes tanto ao próprio conceito quanto às fontes utilizadas;

Fontes: instituições responsáveis pela produção dos dados utilizados no cálculo do indicador e pelos sistemas de informação a que correspondem;

Método de cálculo: fórmula utilizada para calcular o indicador, definindo precisamente os elementos que a compõem;

Categorias sugeridas para análise: níveis de desagregação definidos pela sua potencial contribuição para interpretação dos dados e que estão efetivamente disponíveis;

Dados estatísticos e comentários: tabela resumida e comentada, que ilustra a aplicação do indicador em situação real observada. Idealmente, a tabela apresenta dados para grandes regiões do Brasil, em anos selecionados desde o início da série histórica (RIPSA, 2002).

Como foi observado durante todo o texto construir indicadores de qualidade na área da saúde requer conhecimento sobre a identificação das maiores necessidades, respeitar as particularidades institucionais, o público alvo, os padrões assistências de cada estabelecimento, a sistematização para o planejamento, o envolvimento de toda a equipe, observando as necessidades tanto qualitativas quanto quantitativa para que dessa forma os profissionais passem alcançar as metas estipuladas e desejadas, podendo dessa forma com uma base didática e metodológica implementar os indicadores em qualquer contexto da sua vida profissional.

Os indicadores de qualidade para serem gerenciados necessitam permitir sua mensuração, ou seja, não se deve escolher um indicador que seja impossível de ser medido ou avaliado. A partir do texto supracitado é perceptível que sua metodologia é um pouco matemática, o que justifica a necessidade de revisão periódica dos valores e conseqüentemente das metas previamente estabelecidas. O acompanhamento e a avaliação dos resultados são importantes para a instituição, pois indicam se devem ocorrer mudanças ou variações nas ações estabelecidas, dessa forma permite a clareza da avaliação dos dados coletados e facilita na tomada de decisão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A leitura pormenorizada dos sete artigos selecionados permitiu agrupar os resultados por similaridade de conteúdo, tendo constituído duas categorias de análise referentes a Indicadores de Qualidade como ferramenta da gestão no âmbito hospitalar, a saber: A interface dos Indicadores de Qualidade na perspectiva da Gestão da Qualidade (57,1%) e Aspectos relacionados à construção/implementação de Indicadores de Qualidade no ambiente hospitalar (42,8%). É importante salientar que, de modo geral, as pesquisas na área de gerenciamento, em virtude da especificidade da

temática, são do tipo descritiva, estudo de caso, relatos de experiência, afastando-se da pesquisa experimental e com baixo nível de evidência científica.

4.1 A INTERFACE DOS INDICADORES DE QUALIDADE NA PERSPECTIVA DA GESTÃO HOSPITALAR

Os quatro artigos abordados trazem como enfoque o bom desempenho do ambiente hospitalar, que está diretamente relacionado com a qualidade dos processos assistenciais e com os processos dos serviços que o apoiam. Levando em consideração como os Enfermeiros vivenciam o uso dos Indicadores de Qualidade na prática diária assistencial. Além da revisão bibliográfica quanto ao uso dos Indicadores de Qualidade, buscando ampliar e melhorar a qualidade da gestão.

Quadro 1 – Distribuição da produção científica caracterizada como, a interface dos IQ na perspectiva da gestão de qualidade, segundo caracterização da publicação, objetivo, metodologia e principais resultados

AUTORES	TÍTULO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADOS
Vituri DW e Evora YDM	Gestão da Qualidade Total e enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa de literatura.	Identificar evidências disponíveis entre os anos de 2000 e 2011 sobre a GQT no contexto do gerenciamento de enfermagem.	Revisão integrativa de literatura.	Experiências de sucesso com a implantação da GQT já marcam o cenário de saúde e de enfermagem no Brasil.
Paulina Kurc-gant, Daisy M. RizattoTronchin, Marta M. Melleiro, Valéria Castilho, Valéria Bertonha Machado, Inahipinhel, Vera Thânia Siqueira, Milena Froes da Silva	Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde.	Apreender como enfermeiros gerentes e docentes percebem e vivenciam o uso de indicadores de qualidade assim como subsidiar propostas de gestão de avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.	Investigação exploratória de recorte qualitativo.	O estudo evidenciou o caráter processual da construção e validação de indicadores como ferramenta de gestão de qualidade em RH.

AUTORES	TÍTULO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADOS
Antônio Fernandes Costa Lima I e Paulina KurganctII	Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.	Identificar os elementos constitutivos de indicadores de qualidade de gerenciamento de RH em Enfermagem segundo a percepção de enfermeiras de um Hospital Universitário.	Descritivo-exploratório.	As narrativas das colaboradoras possibilitaram o resgate de informações que permitiram a identificação de novos elementos constitutivos de indicadores de qualidade de gerenciamento de Recursos Humanos em Enfermagem e referendaram o uso de indicadores já consagrados.
Alberto Facury Gaspar, Daniel Martone, Denise Cristina Carraro, Gabriela Souza Assis Ferreira, João Almiro Ferreira-Filho, Roberto Cardoso, Antonio Pazin-Filho.	Impacto da implantação de um novo modelo de gestão embasado em indicadores no bloco cirúrgico de um hospital universitário terciário	Avaliar o impacto do novo modelo gerencial do Bloco Cirúrgico do Campus implantado.	Estudo descritivo, retrospectivo e de caráter comparativo	Nota-se melhora progressiva em alguns indicadores analisados, alcançando metas estipuladas pelo próprio Planejamento estratégico vigente.

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo Marquis e Bessie (2015), a preocupação com a medida da qualidade e com os resultados apresentados são questões que marcam o atendimento de saúde desde a década de 1980, sendo ainda hoje a principal pauta em quase todas as instituições de saúde.

A questão da definição de um atendimento de qualidade encontra alguns entraves, no que diz respeito a sua mensuração, fazendo com que se torne imprescindível a construção de instrumentos ou ferramentas que afastem a subjetividade do que está sendo avaliado. Dessa forma, a qualidade tanto assistencial quanto gerencial é mensurada numérica ou estatisticamente, o que permite uma avaliação precisa e confiável, quando os instrumentos são aplicados corretamente (MARQUIS; BESSIE, 2015)

4.2 ASPECTOS RELACIONADOS À CONSTRUÇÃO / IMPLEMENTAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE NO AMBIENTE HOSPITALAR

Dos artigos relacionados a essa categoria percebeu-se a importância dos Indicadores de Qualidade para a mensuração da qualidade assistencial de um determinado serviço de saúde.

Foram discutidas nesses mesmos artigos questões relacionadas à adoção de indicadores como ferramentas gerenciais que servem para medir a qualidade do cuidado de enfermagem, mas que para isso é necessário à construção de uma cultura avaliativa voltada à educação continuada, que proporciona um olhar contínuo para a melhoria do serviço prestado.

No que se refere à interpretação de indicadores de resultado, nota-se que a interpretação exclusiva dos mesmos pode tornar-se equivocada e não representar o real modelo de entrega de um serviço de saúde, ou seja, a ideia de que só existe qualidade quando os resultados desejados são alcançados torna-se inapropriada, pois os resultados indicam apenas um dos indicadores. É possível que pacientes que recebam uma assistência adequada, com as informações disponíveis, e ainda assim obter resultados insatisfatórios, assim como o contrário pode acontecer. Dessa forma torna-se um equívoco usar apenas os resultados como medida de uma assistência de qualidade (MARQUIS; BESSIE, 2015).

Outro fator abordado nas publicações aponta para a importância e validade dos indicadores como forma de gerenciar a qualidade da assistência de enfermagem, porém tornam-se necessárias reformulações no conteúdo desses indicadores para uma melhor prevenção de eventos adversos e avaliação coesa do cuidado de enfermagem.

Quadro 2 – Distribuição da produção científica caracterizada como, aspectos relacionados a construção/ implementação de IQ no ambiente hospitalar, segundo caracterização da publicação, objetivo, metodologia e principais resultados

AUTORES	TÍTULO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADOS
Moura GMSS, Juchem BC, Falk MLR, Magalhães AMM, Suzuki LM	Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem	Relatar a experiência do referido hospital universitário com a construção e implantação de indicadores de qualidade assistencial nos serviços de enfermagem	Relato de experiência	Entende-se que a adoção de indicadores como uma das ferramentas gerenciais para aferir a qualidade do cuidado de enfermagem requer a construção de uma cultura de avaliação orientada por um paradigma educativo que preconiza um olhar contínuo para a melhoria do serviço prestado.
Sergio Antonio Pulzi Junior, Renato Ribeiro Nogueira Ferraz, Milton Soibel Mann Lapchick.	Pneumonia associada à ventilação mecânica como indicador de qualidade e segurança em saúde.	Realizar análise do indicador de resultado concomitante a análise do indicador de processo de um protocolo de prevenção da PAV.	Estudo retrospectivo, descritivo e comparativo.	A interpretação exclusiva de indicador de resultado pode ser equivocada e não representar o real modelo de entrega de serviços em saúde.
Dagmar w. Vituri, Laura Misue Matsuda.	Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem.	Submeter dez indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem na prevenção de eventos adversos e à validação de conteúdo.	Estudo quantitativo	Apontara a validade dos indicadores, porém com reformulações.

Fonte: Dados da pesquisa.

Seria ideal que todos que fazem parte da instituição participassem de forma ativa do processo de qualidade, pois a partir das ferramentas utilizadas, possibilitando aos funcionários um retorno sobre os serviços que estão realizando, dessa forma os benefícios são recebidos por todos. Destarte, em muitas instituições de saúde esse papel é destinado a um único indivíduo, o enfermeiro, que atua como o diretor de segurança do paciente. Esse modelo não é o mais adequado, pois reflete uma impressão de que a responsabilidade não está compartilhada. Como é quase impraticável

que a maioria dos funcionários se envolvam nesse processo, é importante que o máximo possível desses colaboradores sejam envolvidos na construção das ferramentas gerenciais, sentindo-se parte do processo, para que dessa forma exista uma participação mais ativa dos demais profissionais, o que implicará em uma responsabilização compartilhada (MARQUIS; BESSIE, 2015).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram analisadas e identificadas potencialidades e limitações do uso dos indicadores de qualidade na gestão hospitalar com isso justificando a presente pesquisa a partir da necessidade dos acadêmicos de enfermagem em conhecer a importância, e aplicabilidade destes como ferramenta na gestão de qualidade, para que dessa forma possam aplicá-los com eficiência e eficácia nos seus futuros ambientes de trabalho.

Os Indicadores de qualidade são de extrema importância para a excelência da gestão e desempenho de ações de assistência em saúde. Para se atingir a excelência da qualidade assistencial nos serviços de saúde, um dos grandes desafios que o profissional da área enfrenta é a avaliação dos resultados dos serviços oferecidos à comunidade. As organizações públicas e privadas têm buscado ferramentas que forneçam informações relevantes para um processo decisório baseado em evidências e não em intuição.

O estudo identificou a produção científica dos Indicadores de Qualidade como subsídio para uma melhor qualidade da Gestão e Assistência, no período de 2009 a 2015. Apesar da escassez de produção científica no período citado, que respondesse aos critérios de inclusão, a bibliografia correspondeu às expectativas de forma que, foi possível ampliar a discussão e a importância da inserção dos Indicadores de Qualidade como Ferramenta Gerencial no ambiente hospitalar.

A busca resultou em um total de 34 referências potenciais, das quais 27 foram excluídas por não se adequarem aos critérios de inclusão, resultando assim em sete publicações que contemplam o assunto principal do estudo, o que tornou pertinente sua seleção, atendendo a pergunta norteadora do estudo.

Conclui-se que os Indicadores de Qualidade Assistenciais são de extrema importância para uma boa qualidade dos serviços, esses devem refletir uma determinada realidade de necessidades onde cada instituição ou departamentos possuem sua particularidade, visando sempre colaborar com a melhoria da qualidade dos cuidados prestados e a satisfação do cliente.

Como foi observado durante todo o texto construir indicadores de qualidade na área da saúde requer conhecimento sobre a identificação das maiores necessidades,

respeitar as particularidades institucionais, o público alvo, os padrões assistências de cada estabelecimento, a sistematização para o planejamento, o envolvimento de toda a equipe, em especial do enfermeiro, que tem papel fundamental no envolvimento dos membros da equipe para estabelecer uma cultura de responsabilidade compartilhada, observando as necessidades tanto qualitativas quanto quantitativa para que dessa forma os profissionais possam alcançar as metas estipuladas e desejadas, podendo dessa forma com uma base didática e metodológica implementar os indicadores em qualquer contexto da sua vida profissional.

REFERÊNCIAS

KURCGANT P, TRONCHIN DMR. **Gerenciamento de enfermagem**. 2.ed.Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2014.

MARQUIS, B.L.; HUSTON, C.J. **Administração e liderança em enfermagem**: teoria e prática. 8.ed. Porto Alegre: Artmed, 2015.

MOURA L.M. et al. Construção e implementação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. Revista Gaúcha de Enf., Porto Alegre-RS, v.30, n.1, p.136-40, mar. 2009. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/viewFile/4720/6572>>. Acessado em: 7 abr. 2016

OPAS, 2002. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações / Rede Interagencial de Informação para a Saúde - Ripsa. – 2. ed. – Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2008. 349 p.: il.

REDE de Informações para a Saúde. **Indicadores básicos para a saúde no Brasil**: Conceitos e aplicações. Brasília-DF, Organização Pan-Americana da Saúde, 2012.

REDE Interagencial de Informações para a Saúde. **Indicadores e Dados Básicos para a Saúde no Brasil (IDB) Ficha de Qualificação do Indicador**. Disponível em: <<http://www.ripsa.org.br/vhl/indicadores-e-dados-basicos-para-a-saude-no-brasil-idb/ficha-de-qualificacao-do-indicador/>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

SOUZA, M.T.; SILVA, M.D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, v.8, n.1 (Pt 1), p.102-106, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf>. Acesso em: 20 maio 2016

VIEIRA, A.P.M.; KURCGANT, P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. **Acta Paul Enferm.**, v.22, n.6, p.11-15, 2009. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-542198>>. Acesso em: 5 abr. 2016.

VITURI DW, EVORA YDM. Total Quality Management and hospital nursing: an integrative literature review. **Rev. Bras. Enferm.**, v.68, n.5, p.660-667, 2015. Disponível em: <[http:// dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680525i](http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680525i)>. Acesso em: 5 abr. 2016

Data do recebimento: 14 de Junho de 2016

Data da avaliação: 10 de Dezembro 2016

Data de aceite: 24 de janeiro de 2017

-
1. Graduanda do 7º semestre em Enfermagem pela Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: isabelandradevilanova@hotmail.com
 2. Graduanda do 7º semestre em enfermagem pela Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: na.yara.telles19@gmail.com
 3. Graduanda do 7º semestre em Enfermagem pela Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: neryhta@hotmail.com
 4. Graduanda do 7º semestre em Enfermagem pela Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: sandraereginho2007@hotmail.com
 5. Enfa. Mestre. Professora da disciplina Gestão Hospitalar-curso de graduação em Enfermagem - UNIT E-mail: rebecca.gois@hotmail.com