



**INDICADORES DE QUALIDADE: A PERCEÇÃO DOS DOCENTES DE ADMINISTRAÇÃO EM ENFERMAGEM**  
**QUALITY INDICATORS: A PERCEPTION OF NURSING ADMINISTRATION PROFESSORS**  
**IDICADORES DE CALIDAD: LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERÍA**

*Danielly Cristiny de Veras<sup>1</sup>, Sérgio Ribeiro dos Santos<sup>2</sup>, Maria Bernadete de Sousa Costa<sup>3</sup>, Ericka Silva Holmes<sup>4</sup>, Cítania Cordeiro da Nóbrega<sup>5</sup>, Rossana de Araújo Barboza<sup>6</sup>*

**RESUMO**

**Objetivo:** analisar a percepção dos docentes sobre indicadores de qualidade e sua aplicação no ensino. **Método:** estudo exploratório e descritivo, de natureza qualitativa, realizado com oito docentes que ministram a disciplina Administração em Enfermagem em Instituições de Ensino Superior no município de João Pessoa-PB. Utilizou-se um roteiro semiestruturado para a produção de dados. As entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo na modalidade temática. **Resultados:** verificou-se que os docentes compreendem os indicadores como um diferencial para o mercado de trabalho na busca pela qualidade da assistência e essencial na formação do perfil gerencial do enfermeiro. Identificou-se que a aplicação do conteúdo apresenta algumas limitações na sua ministração. **Conclusão:** os docentes compreendem os indicadores como um desafio às práticas de ensino, uma vez que o conteúdo não é ministrado em algumas instituições e por vezes excluído da grade curricular. **Descritores:** Indicadores de Qualidade; Qualidade da Assistência à Saúde; Enfermagem.

**ABSTRACT**

**Objective:** to analyze the perception of professors on the quality indicators and its application in education. **Method:** an exploratory and descriptive study of a qualitative nature, carried out with eight professors who teach the Nursing Administration subject in higher education institutions in the city of João Pessoa-PB. A semi-structured script for production data was used. The interviews were recorded, transcribed and analyzed using content analysis technique in the Thematic mode. **Results:** it was found that professors understand the indicators as a differential to the labor market in the search for quality of care and essential in the formation of nursing management profile. It was found that the application of content has some limitations in its ministry. **Conclusion:** professors understand the indicators as a challenge to teaching practices since the content is not taught in some institutions and sometimes excluded from the curriculum. **Descriptors:** Quality Indicators; Quality of Health Care; Nursing.

**RESUMEN**

**Objetivo:** analizar la percepción de los docentes sobre indicadores de calidad y su aplicación en la enseñanza. **Método:** estudio exploratorio y descriptivo, de naturaleza cualitativa, realizado con ocho docentes que ministran la disciplina Administración en Enfermería en Instituciones de Enseñanza Superior en el municipio de João Pessoa-PB. Se utilizó una guía semi-estructurada para la producción de datos. Las entrevistas fueron grabadas, transcritas y analizadas por medio de la Técnica de Análisis de contenido en la modalidad Temática. **Resultados:** se verificó que los docentes comprenden los indicadores como un diferencial para el mercado de trabajo en la búsqueda por la calidad de la asistencia y esencial en la formación del perfil gerencial del enfermero. Se identificó que la aplicación del contenido presenta algunas limitaciones en su ministración. **Conclusión:** los docentes comprenden los indicadores como un desafío a las prácticas de enseñanza, una vez que el contenido no es ministrado en algunas instituciones y por veces excluido de la carga curricular. **Descritores:** Indicadores de Calidad; Calidad de la Atención de la Salud; Enfermería.

<sup>1,5,6</sup>Enfermeiras (egressas), Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mails: [dany.cris.tiny@hotmail.com](mailto:dany.cris.tiny@hotmail.com); [citania\\_c1@hotmail.com](mailto:citania_c1@hotmail.com); [rossana.barboza@hotmail.com](mailto:rossana.barboza@hotmail.com); <sup>2</sup>Enfermeiro, Professor Doutor em Sociologia, Departamento de Enfermagem Clínica, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba/DENC/CCS/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [srsantos207@gmail.com](mailto:srsantos207@gmail.com); <sup>3</sup>Enfermeira, Professora Doutora em Administração Sanitária e Hospitalar, Departamento de Enfermagem Clínica/DENC/CCS/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [mbernadetesc@globocom](mailto:mbernadetesc@globocom); <sup>4</sup>Enfermeira, Mestranda, Programa de Pós-Graduação Modelos de Decisão em Saúde, Universidade Federal da Paraíba/PPGMDS/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. [ericka\\_holmes@hotmail.com](mailto:ericka_holmes@hotmail.com)

## INTRODUÇÃO

Qualidade é um termo bastante divulgado no mundo globalizado e vem sendo discutido entre os profissionais de saúde, e muitos desafios derivam no sentido de atender as demandas de forma eficiente e eficaz na busca pela excelência.<sup>1</sup>

A melhoria da qualidade da assistência, no sentido de atingir a excelência, é um processo dinâmico e exaustivo de identificação permanente dos fatores intervenientes no processo de trabalho da equipe de enfermagem e requer do enfermeiro a implementação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados.<sup>2</sup>

A qualidade pode ser definida de diversas formas, conforme a visão de cada pessoa. Entende-se por qualidade como um conjunto de atributos capazes de produzir alto grau de satisfação na pessoa e isso significa considerar amplamente os valores existentes.<sup>3</sup>

Para quantificar a qualidade, pode-se utilizar uma ferramenta de gestão denominada de indicadores. Esta se trata de uma unidade de medida de uma atividade com a qual se está relacionada, em outras palavras, é uma medida quantitativa que pode ser empregada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade dos cuidados providos ao usuário e as atividades dos serviços. Um indicador pode ser uma taxa ou coeficiente, um número absoluto ou um fato.<sup>4</sup> Desse modo, indicadores são considerados variáveis que medem quantitativamente as variações no comportamento dos critérios de qualidade pré-estabelecidos.<sup>5</sup>

Um conceito importante quando se trata de avaliação voltada aos serviços de saúde é a tríade de *Avedis Donabedian*, um dos primeiros líderes a definir a qualidade do atendimento de saúde, que distingue três dimensões nos serviços de saúde: a estrutura, os processos e os resultados.<sup>6</sup>

A estrutura pode ser entendida como os recursos físicos, humanos, materiais, equipamentos e financeiros necessários para a assistência; o processo refere-se às atividades que envolvem profissionais de saúde e usuários, inclui o diagnóstico, o tratamento, os aspectos éticos de relação médico profissional, equipe de saúde e paciente; e o resultado corresponde ao produto final da assistência prestada, considerando a saúde, satisfação de padrões e expectativas dos usuários.<sup>7</sup>

Outro aspecto a ser considerado é a aplicação dos indicadores para avaliar a

qualidade do serviço de saúde. No que tange ao serviço de enfermagem, os indicadores relacionados à assistência são amplamente utilizados nos países desenvolvidos. A Associação Americana de Enfermagem (ANA) sugere como indicadores para a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem: taxa de infecção hospitalar, taxa de acidentes com o paciente, satisfação do pacientes com os cuidados de enfermagem, satisfação do paciente com o controle da dor, satisfação do paciente sobre informação educacional recebida, manutenção da integridade da pele, satisfação da equipe de enfermagem, número total de enfermeiros/técnicos e auxiliares de enfermagem e taxa de horas de enfermagem por pacientes/dia.<sup>8</sup>

A melhoria da qualidade assistencial é considerada um processo amplo, dinâmico e exaustivo de identificação contínua dos fatores intervenientes do processo de trabalho da equipe de enfermagem. Requer do enfermeiro a implantação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar de maneira sistemática a qualidade dos cuidados prestados.<sup>2</sup>

Quando a qualidade da assistência de enfermagem se apresenta comprometida, todo o contexto organizacional da saúde se torna vulnerável e fragilizado, uma vez que na área de saúde esta categoria que se encontra envolvida com o cuidado ao paciente por 24 horas. Quando a enfermagem é tecnicamente deficiente e quantitativamente deficitária, os riscos de comprometimento da qualidade da assistência de enfermagem se elevam.

Decorrente deste contexto, a construção de indicadores se mostra uma ferramenta imprescindível para avaliação de serviços de saúde e, em especial, do serviço de enfermagem, por ser capaz de medir quantitativamente as variações ou comportamento dos critérios de qualidade pré-estabelecidos, remetendo a algo que está sendo evidenciado, revelado, demonstrado ou tornado patente.<sup>9</sup>

Neste cenário, não basta apenas ter o conhecimento a respeito dos indicadores, é preciso utilizá-los. No entanto, a preocupação em mensurar a qualidade da assistência de enfermagem parece incipiente em algumas instituições de saúde, pois a atuação desses profissionais ainda se apresenta precária e sem valorizar os indicadores.

É necessário ampliar a cultura de qualidade nos serviços e capacitar os enfermeiros para trabalhar com os indicadores, desenvolvendo uma reflexão sobre a assistência de enfermagem e seus processos, buscando a melhoria contínua da assistência.<sup>10</sup>

Neste contexto, é importante destacar o papel das instituições de ensino na busca de melhoria da qualidade dos serviços de saúde, no desenvolvimento do raciocínio crítico e reflexivo do estudante, tornando-os capazes de desenvolver ações centradas na integralidade do cuidado e de implementar formas de avaliar os processos de trabalho e gestão em saúde baseados em resultados assistenciais, o que permite atingir excelência nos serviços prestados.<sup>11</sup>

As questões que norteiam esse estudo convergem para as seguintes inquiuições: os docentes que ministram a disciplina “administração em enfermagem” têm conhecimento dos indicadores de qualidade em enfermagem? Qual o significado que os indicadores de qualidade têm para o gerenciamento em enfermagem, segundo a percepção dos docentes de administração? Como os docentes ministram esse conteúdo aos estudantes de graduação em enfermagem?

Diante do exposto, surge a necessidade de verificar se os docentes reconhecem os indicadores de qualidade e os valoriza como ferramenta de apoio à gestão do serviço de enfermagem. Urge, portanto, considerar a importância de preparar os profissionais de enfermagem para avaliação da qualidade do serviço de enfermagem e os resultados que essa avaliação pode proporcionar ao processo decisório pertinente aos diferentes âmbitos da estrutura organizacional. O impacto que esse estudo pode proporcionar é despertar a necessidade da inserção deste conteúdo na disciplina de administração em enfermagem, de acordo com o projeto político pedagógico que norteia a formação acadêmica, dando consistência e respaldo aos mecanismos de avaliação e decisão adotados pelo uso de indicadores na aferição da qualidade do gerenciamento em enfermagem.

Este estudo tem por objetivos:

- Analisar a percepção dos docentes sobre indicadores de qualidade e sua aplicação no ensino;
- Compreender, a partir dos discursos dos docentes, o significado que os indicadores têm para o gerenciamento em enfermagem;
- Descrever como os docentes ensinam o conteúdo “indicadores de qualidade” aos estudantes de graduação em enfermagem.

## MÉTODO

Estudo de recorte do projeto de pesquisa matriz << Indicadores de qualidade em saúde de caráter exploratório-descritivo com abordagem qualitativa visando compreender a percepção dos docentes sobre os indicadores de qualidade em saúde >>.

O cenário do presente estudo foi composto por oito instituições privadas de ensino superior que possuem curso de graduação em enfermagem no município de João Pessoa/PB. A população amostral foi composta por oito docentes que ministram a disciplina de Administração em enfermagem.

Os dados foram coletados a partir da técnica da entrevista semiestruturada e orientada por três questões norteadoras: o que você entende por indicadores de qualidade em enfermagem? Qual o significado que os indicadores de qualidade têm para o gerenciamento em enfermagem? Como esse tema é trabalhado na disciplina de administração entre os estudantes de graduação em enfermagem?

As entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas. Para essa etapa, empregou-se a análise temática de conteúdo, que é um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens.<sup>12</sup>

A análise de conteúdo se aplica a discursos extremamente diversificados. A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção, que recorre a indicadores (quantitativos ou não). Portanto, para a análise de conteúdo, adotou-se a técnica da análise temática que consiste da contagem de um ou vários temas ou itens de significação, numa unidade de codificação previamente determinada para o discurso ou frase como unidade de codificação.<sup>13</sup>

Com o intuito de preservar a identidade dos entrevistados, estes foram identificados, ao longo da discussão, pela letra “P”, correspondendo ao termo “professor”, seguindo uma série numérica (P1, P2, P3[...P8).

Neste estudo, a análise de conteúdo foi organizada em três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos dados obtidos. A pré-análise foi a descrição analítica dos dados, ou seja, constituiu-se no tratamento da informação contida nos textos transcritos e teve como objetivo a descoberta dos núcleos de sentido que compõem a comunicação.<sup>12,14</sup> Desta forma, os áudios das discussões foram captados e transcritos.

A segunda etapa foi a exploração do material, ou seja, uma operação classificatória que possibilitou a constituição das categorias representativas do texto. O

Veras DC de, Santos SR dos, Costa MBS et al.

Indicadores de qualidade: a percepção dos docentes...

primeiro procedimento adotado foi a identificação das expressões chaves recorrentes e representativas do conteúdo das falas dos participantes após leituras repetitivas do texto transcrito. As expressões chaves foram organizadas de acordo com a ideia central apresentada pelas mensagens, constituindo-se no eixo de análise.<sup>12,14</sup>

A terceira etapa foi o tratamento dos dados obtidos e a interpretação que permitiu o aprofundamento da análise diante dos resultados brutos adquiridos nas fases anteriores.<sup>14</sup> A partir dos eixos de análise, as categorias emergidas das falas, buscou-se identificar as percepções dos docentes acerca do conhecimento dos indicadores de qualidade em saúde.<sup>12,14</sup>

A partir da análise dos dados, dois grandes eixos temáticos surgiram, o que possibilitou a interpretação e organização dos dados em duas categorias temáticas: *Compreensão dos docentes sobre indicadores de qualidade em saúde* e *Limitações ao ensino dos indicadores de qualidade em saúde*.

Os participantes desse estudo foram esclarecidos sobre a pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O projeto de pesquisa foi submetido à Plataforma Brasil e encaminhado ao Comitê de Ética e Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde - UFPB, tendo sido aprovado e recebido pelo CAAE nº 001780912.8.0000.5188.

## RESULTADOS

Para caracterizar os participantes desse estudo, observou-se que sete professores possuíam entre três e sete anos de ensino na graduação em Enfermagem e apenas um possuía 17 anos. Quanto à qualificação profissional, os dados revelaram que três professores possuíam especialização e cinco, mestrado. Todos os participantes do estudo

ensinam outras disciplinas, além de Administração em Enfermagem, seja na mesma instituição ou em outras. Entre as disciplinas citadas, estão: UTI, Obstetrícia, Parasitologia, Saúde Coletiva, Ética e Bioética e Legislação em Enfermagem. Essa situação é explicada pelos docentes em virtude da necessidade de complementação de carga horária e a implementação, por algumas instituições, do currículo integrado.

Quanto à carga horária da disciplina e número de alunos por turma, observou-se que a carga horária mínima foi de 40 horas e a máxima de 130 horas. O número de alunos por turma oscila entre 15 e 40 alunos, com média de 30 alunos por turno.

Quando perguntado sobre a existência de atividade prática na disciplina, todos informaram que desenvolvem atividades em instituições hospitalares e sanitárias. Também se pode observar que a disciplina de Administração em Enfermagem é ministrada em períodos diferentes, conforme o currículo de cada instituição. A maioria das instituições inclui a disciplina no 7º período, já em outra que possui o currículo integrado, os conteúdos de Administração perpassam pelos módulos de gestão das disciplinas.

Com relação à metodologia utilizada pelos docentes para ministrar os conteúdos da disciplina, predominou o método da problematização, mas os docentes utilizam como complementação da estratégia de ensino: seminários, trabalhos escritos e participação em sala de aula.

No eixo temático “Compreensão dos docentes sobre indicadores de qualidade em saúde”, figura 1, buscou-se compreender ao longo dos discursos os significados e saberes dos participantes sobre o tema investigado.

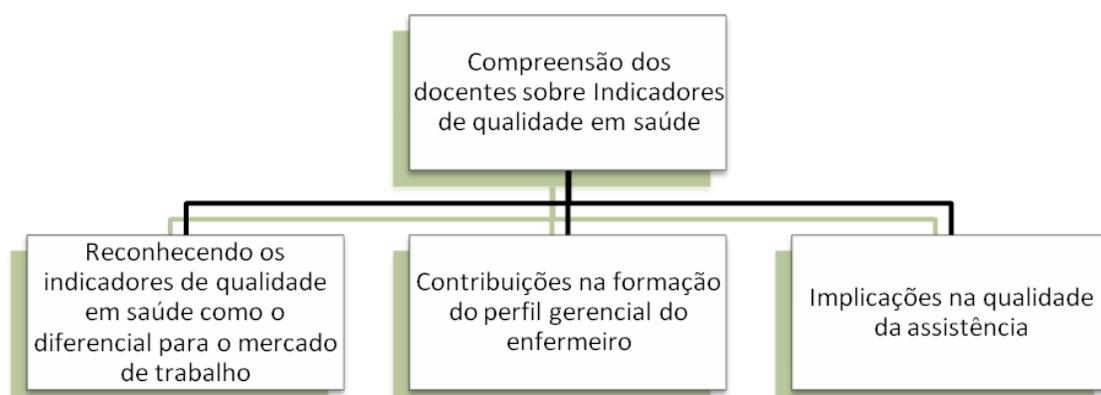


Figura1. Compreensão dos docentes sobre indicadores de qualidade em saúde.

Verificou-se que os participantes compreendem os indicadores de qualidade como sendo o diferencial competitivo para o mercado de trabalho apontando as contribuições desse conhecimento na

formação do perfil gerencial do enfermeiro, relacionando-o com as implicações na qualidade da assistência.

Percebe-se que, para os docentes, o conhecimento dos indicadores prepara o

Veras DC de, Santos SR dos, Costa MBS et al.

discente do curso de Enfermagem para enfrentar o competitivo mercado de trabalho, assim, em meio a tantos outros profissionais, quem usar esse diferencial irá se destacar.

*[...] na enfermagem, o diferencial competitivo está na qualidade. (p1)*

Atrelados à qualidade na assistência, os participantes apontaram os indicadores como instrumentos de monitorização e avaliação. Tais concepções foram observadas nos discursos de dois docentes:

*Os indicadores são parâmetros onde você vai aferir a qualidade [...]. (p1)*

*[...]a gente não tem como monitorar e avaliar nenhum serviço se a gente não tiver indicadores[...]para você manter uma qualidade do serviço ou aprimorar para o que já existe precisa ter algum parâmetro[...]. (p5)*

Por unanimidade, todos afirmaram e reforçaram que o conhecimento dos indicadores de qualidade é de suma importância na formação dos futuros enfermeiros, pois ele trabalha diretamente com a tomada de decisão e, para isso, precisa se basear em informações fornecidas pelos indicadores para tomar decisão. Essa perspectiva pode ser observada na seguinte fala:

*Eu acho de grande relevância[...] o enfermeiro ele sempre vai está como supervisor, como gerente, um administrador[...]e é aí onde vai encontrar o suporte, a orientação[...]. (P4)*

Para os participantes do estudo, os indicadores de qualidade em saúde no contexto da formação devem basear-se em princípios educacionais e pedagógicos que privilegiam a formação do perfil gerencial do enfermeiro. Percebe-se que a preocupação dos professores está em envolver o aluno no

Indicadores de qualidade: a percepção dos docentes...

processo ensino aprendizagem, assim tentando atrair o seu interesse pelo conteúdo.

*[...] a gente tenta incutir no aluno justamente essa visão de qualidade[...]*

*[...] pensando que você vai ter que proporcionar um retorno para o cliente[...]*

*[...] por que uma vez que ele sai satisfeito o feedback é positivo[...]. (p2)*

*[...] eu sempre trago artigos científicos relacionados com o conteúdo, passo pra eles e na outra aula faço uma discussão [...]. (p2)*

*[...]eu simulo casos dentro do estudo dirigido, eu peço pra eles elaborarem indicadores[...]. (p1)*

*A gente traz situações em que precisa ser tomadas decisões e aí a turma faz essa tomada de decisão depois que é feita a apresentação da teoria [...]. (p5)*

Ainda, verificou-se que, na concepção dos docentes, o conteúdo indicador de qualidade na formação dos futuros enfermeiros relaciona-se com suas implicações na qualidade na assistência, sendo o indicador de qualidade ferramenta determinante e contributiva para alcançá-la e atender as necessidades e expectativas dos usuários dos serviços de saúde.

*[...] o valor do indicador é justamente esse, você ter condições de comprovar a eficiência e eficácia do serviço. (p5)*

*[...] os indicadores dão respaldo[...]para está prestando essa assistência de qualidade[...]. (p7)*

No eixo temático “Limitações ao ensino dos indicadores de qualidade em saúde”, figura 2, buscou-se compreender a aplicação dos indicadores no ensino em Enfermagem.

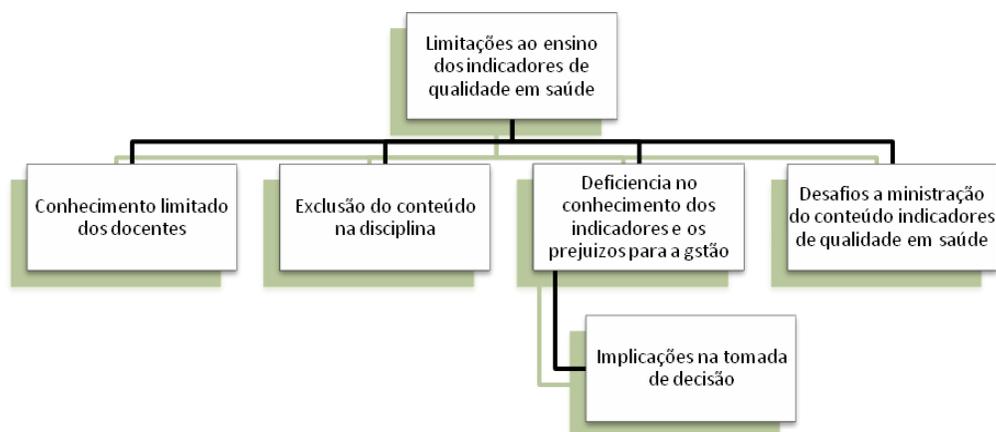


Figura 2. Limitações ao ensino dos indicadores de qualidade em saúde.

Neste eixo, verificou-se que a aplicação do conteúdo indicador de qualidade em saúde apresenta algumas limitações no repasse, tais

como: o conhecimento insuficiente dos docentes sobre o tema, a exclusão desse conteúdo da disciplina de administração em

Veras DC de, Santos SR dos, Costa MBS et al.

enfermagem em algumas instituições que gera deficiência no conhecimento dos indicadores e isso reflete em prejuízos para a formação do enfermeiro com repercussões na gestão e tomada de decisão em saúde, além de alguns desafios para repasse do conteúdo indicadores de qualidade.

Os docentes participantes do estudo apontaram dificuldades teóricas e práticas para o ensino dos indicadores e reconhecem isso como sendo fatores de limitação. Porém, constatou-se que eles têm conhecimento incipiente dos indicadores de qualidade em saúde e como podem ser utilizados.

*A grande maioria tem dificuldade, eu acho, inclusive de compreender esses indicadores[...]. (p1)*

Alguns participantes relataram a exclusão do conteúdo indicadores de qualidade em saúde na disciplina Administração em Enfermagem em alguns cursos de graduação, indo de encontro às necessidades da gestão em saúde de ter profissionais com visão ampla e crítica do contexto sanitário e social.

*Não, a gente não trata do assunto. (p4)*

*[...] na ementa, esse item, indicadores de qualidade ele não aparece. (p5)*

*[...] não[...] a carga horária de gestão é muito pequena[...]. (p8)*

Do mesmo modo, um dos docentes aponta de onde vem à deficiência em se trabalhar com indicadores de qualidade.

*[...]eu acho que há uma deficiência na formação do enfermeiro para a gestão[...]. (p1)*

Ainda, na opinião dos participantes, essa deficiência no conhecimento dos indicadores gera implicações na tomada de decisão, uma vez que elas são ferramentas que permitem ao gestor planejar, monitorar e transformar seu processo de trabalho. Houve plena concordância entre os participantes que a consulta aos indicadores deve guiar o processo de tomada de decisão, conforme expresso nas falas:

*[...] o gerenciamento ele tá embasado nesses indicadores[...]. (p7)*

*[...] eles vão indicar, vão sinalizar a situação, vão proporcionar a tomada de decisão, ele é o mapa, ele é todo o campo todo o cenário pra melhorar o trabalho. (p8)*

Por fim, os docentes apontam os desafios para a ministração do conteúdo indicadores de qualidade destacados pelos docentes como de caráter institucional e pedagógico enfatizando a desvalorização do conteúdo dentro da grade curricular.

*[...]eu acho que deveria ser bem mais ampla a discussão e deveria ter mais horas aula... (p6)*

*Eu acho que precisa ser mais debatido [...]. (p8)*

Indicadores de qualidade: a percepção dos docentes...

Com a implementação do currículo integrado por uma das IES, o desafio está em abordar este conteúdo ao longo de todo o curso, como afirma o docente:

*Como o currículo aqui é integrado a gente fica sempre resgatando esses conhecimentos, esse conteúdo[...]. (p7)*

A falta de interesse dos discentes pelo tema também é considerado por um dos participantes um desafio a ser superado.

*Por que os mesmos indagam, mas porque trabalhar tanto qualidade? (p1)*

## DISCUSSÃO

Para os participantes da pesquisa, o conhecimento dos indicadores de qualidade em saúde é o diferencial para concorrer no mercado de trabalho atualmente, os níveis de exigências e competitividade elevaram-se e a busca é por profissionais com conhecimento diversificado e atualizado às mudanças do ambiente. Nesse contexto, as profissões, em especial, a enfermagem, se deparam com a necessidade de aprimorar seus processos de trabalho, de modo a garantir cuidados com qualidade.<sup>15</sup> Para isso, é necessário que este profissional seja competente para tal, ou seja, tenha conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando mobilizados, ajudam-no a desempenhar bem as suas funções.<sup>16</sup>

Na opinião dos docentes, a busca pela melhoria da qualidade deve fazer parte da rotina dos enfermeiros e, para tanto, faz-se necessário o controle da qualidade do cuidado alicerçado em indicadores que, segundo a literatura, podem ser utilizados como ferramenta de avaliação em saúde.<sup>17</sup> Nesse sentido, o conhecimento dos indicadores de qualidade em saúde no contexto da formação dos futuros enfermeiros, para os participantes, é de suma importância, destacando desse modo, o papel das instituições de ensino superior na formação de profissionais com perfil gerencial, na busca de melhoria da qualidade dos serviços de saúde e gestão em saúde baseados em resultados, o que permite atingir excelência nos serviços prestados.<sup>18</sup>

As Diretrizes Curriculares Nacionais que visam a proporcionar às Instituições de Ensino Superior (IES) o direcionamento para a implantação e a implementação dos projetos pedagógicos para a graduação em enfermagem consideram que administração e gerenciamento correspondem a uma das competências gerais a serem desenvolvidas no futuro enfermeiro durante os anos de graduação, para que este profissional possa tomar iniciativa, administrar recursos humanos, físicos, materiais e de informação,

Veras DC de, Santos SR dos, Costa MBS et al.

ser empreendedor, gestor, empregador ou liderança na equipe de saúde. No entanto, os graduandos não desenvolvem plenamente essas competências durante a formação.<sup>19</sup>

O próprio Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, criado desde 1998 para se atingir padrões de qualidade dos serviços de saúde, no qual é inserida a necessidade e importância de se trabalhar com indicadores, ainda não é discutido em algumas graduações, demonstrando que o período de quinze anos é insuficiente para a mudança em determinados cursos de graduação em enfermagem.<sup>20</sup>

As implicações na qualidade assistencial podem ser inúmeras tendo em vista que indicadores não são apenas ferramentas de controle, mas, principalmente, uma maneira sistematizada de melhor compreender e conhecer a realidade organizacional, além de analisar a validade das estratégias definidas por ela.<sup>21</sup>

Quanto às limitações do ensino dos indicadores de qualidade em saúde, observou-se que os docentes possuem um conhecimento reduzido sobre o tema. Logo, é fundamental o desenvolvimento e capacitação constantemente, o que pode acontecer mediante a participação em cursos de atualização ou aperfeiçoamento, entre outras inúmeras possibilidades. Entretanto, as organizações têm um papel importante e devem investir no desenvolvimento profissional de seus colaboradores.<sup>22-3</sup>

Verificou-se que, em algumas instituições de ensino, o conteúdo indicador de qualidade em saúde é excluído da grade curricular. Fato este que vai de encontro ao que própria legislação do exercício da Enfermagem estabelece, que é a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, Lei nº 7.498/86, a qual é uma atividade inerente ao profissional enfermeiro. Para tanto, é necessário o conhecimento dos indicadores de qualidade, sendo imprescindível sua inserção nesse contexto.

Os docentes veem na formação um ponto falho no desenvolvimento de competências gerenciais, uma vez que vem se restringindo à formação teórica, fundamentada nas abordagens tradicionais das teorias administrativas, sem vivenciar o cotidiano do gerenciamento em Enfermagem nos serviços, com os conflitos que o circundam.<sup>24</sup>

Estudo realizado em 2013 revelou que 77,5% dos enfermeiros não tiveram nenhum tipo de contato teórico e/ou prático com o tema durante a sua graduação, não sendo o conteúdo contemplado nos currículos da maior parte dos estabelecimentos de ensino, essa é uma das razões da dificuldade do enfermeiro

Indicadores de qualidade: a percepção dos docentes...

em utilizar indicadores, que necessita ser urgentemente revista pelos cursos de graduação.<sup>25</sup>

Tal deficiência de conhecimento gera dificuldade de se trabalhar com indicadores, em virtude da falta de conhecimento teórico e prático do tema, gerando prejuízos para a formação profissional e a necessidade do mercado de trabalho que requer do enfermeiro capacitação para trabalhar com ferramentas administrativas e práticas do gerenciamento de recursos. As dificuldades na utilização adequada dos indicadores para mensurar a assistência de enfermagem podem trazer desvantagens para uma instituição.<sup>25</sup>

A deficiência na formação do enfermeiro quanto às habilidades essenciais para gerenciar acarreta consequências desastrosas para o bom desempenho da sua equipe. O enfermeiro gerencia recursos humanos e, portanto, precisa planejar, monitorar e transformar o seu processo de trabalho para a qualidade dos resultados da decisão tomada. Portanto, a eficiência do processo de trabalho do enfermeiro está diretamente ligada às decisões tomadas por ele,<sup>21</sup> devendo assim balizar suas ações norteadas pelos indicadores de qualidade.

Neste viés, alguns desafios ao ensino do conteúdo indicador de qualidade em saúde foram apontados pelos docentes, como, por exemplo, a valorização do tema dentro da grade curricular, a qual, na avaliação dos docentes, pela redução da carga horária da disciplina “Administração em Enfermagem”, algumas vezes não é contemplada ou é tratada de modo superficial.

A adoção do currículo integrado como referencial político/pedagógico é realidade em uma das IES, que contempla uma compreensão global do conhecimento e promove maiores parcelas de interdisciplinaridade na sua construção, promovendo uma integração entre as diferentes disciplinas e formas de conhecimento nas instituições.<sup>26</sup>

A formação de profissionais da saúde orientadas por essas novas diretrizes curriculares aponta para a formação de profissionais críticos, capazes de levar em conta a realidade social para prestar atenção humana e de qualidade, buscando formar agentes capazes de desenvolver atenção integral à saúde.<sup>27</sup>

Motivar os discentes para aprender a gerenciar foi considerado pelos docentes como um grande desafio, já que os alunos demonstram pouco interesse no assunto, despertando maior interesse para a técnica, o manuseio de equipamentos sofisticados

Veras DC de, Santos SR dos, Costa MBS et al.

(tecnologia pesada), os processos patológicos, o tratamento da doença, ratificando o predomínio do modelo biomédico.<sup>24</sup>

## CONCLUSÃO

Na percepção dos oito docentes participantes, os indicadores de qualidade são ferramentas essenciais na busca pela qualidade da assistência a saúde. Desse modo, reconheceram a importância do papel das instituições de ensino na formação de profissionais com perfil gerencial para auxiliar na melhoria significativa da assistência, que se constitui como um desafio às práticas de ensino, tendo em vista que o conteúdo é ministrado de modo superficial ou, por vezes, excluído da grade curricular em algumas instituições. As concepções também se pautam, nas dificuldades encontradas em seu uso no cotidiano pelos enfermeiros como consequência dessa falha no ensino.

Com este estudo, pode-se concluir que o conteúdo “indicadores de qualidade em saúde” não se faz presente de modo significativo na disciplina de “Administração em Enfermagem”. Além disso, o estudo deixa claro que essa desvalorização do conteúdo, citada pelos docentes, está estritamente relacionada com as dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros em utilizar esta ferramenta gerencial.

Os resultados aqui alcançados podem servir como referencial para a ação de coordenadores de cursos e professores na reorientação curricular dos cursos de graduação em Enfermagem, especialmente para repensar a configuração da área de administração e gestão, de modo a incluir e valorizar o conteúdo, de modo que sejam formados profissionais competentes que tenham conhecimentos e habilidades para trabalhar com indicadores de qualidade em busca da excelência nos serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

2. Siqueira VSA de, Alves VH, Barbosa MTSR, Rodrigues DP, Vieira BDG, Silva LA da. Indicadores de qualidade na assistência ventilatória em um hospital universitário: saber fazer na enfermagem. *J Nurs enferm UFPE on line* [Internet]. 2014 abr [cited 2014 June 22];4(8):797-807. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/download/5829/8787>
3. Fonseca AS, Yamanaka NMA, Barison THAS, Luz SF. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar. *Mundo saúde* [Internet]. 2005 abr-jun [cited 2012 Dec 22];2(29):161-9.

Indicadores de qualidade: a percepção dos docentes...

4. Teixeira JDR, Camargo FA, Tronchin DMR, Melleiro MA. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. *Rev enferm UERJ* [Internet]. 2006 [cited 2013 Jan 22];2(14):271-8. Available from: <http://www.facenf.uerj.br/v14n2/v14n2a18.pdf>
5. Bittar OJN. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. *Rev Adm Saúde* [Internet]. 2001 Jul-Sep [cited 2012 Dec 18];3(12):21-8. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000195&pid=S00347612201100030000300006&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000195&pid=S00347612201100030000300006&lng=en)
6. Kluck M. Indicadores de qualidade para assistência hospitalar [Internet]. [citad 15 mar 2012]. Available from: <http://www.cih.com.br/indicadores.htm>
7. Donabedian, A. The definition of quality and approaches to its assessment. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring*. Chicago: Health Administration Press; 1980.
8. Paiva SMA, Gomes ELR. Hospital care: assessment of users satisfaction during hospital stay. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2007 Sept-Oct [cited 2013 Dec 01];5(15):973-9. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692007000500014&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692007000500014&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
9. Vieira APM, Kurcgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2010 Mar [cited 2014 Jan 18];1(23):11-15. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002010000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002010000100002)
10. Kurcgant P, Tronchin DMR, Melleiro MM, Castilho V, Machado VB, Pinhel I, Siqueira VT, Silva MF. Indicadores de qualidade e avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2009 Sep-Nov [cited 2012 Nov 18];2(43):1168-73. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342009000600004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342009000600004&script=sci_arttext)
11. Simões SC, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2009 [cited 2010 Mar 05];30(2):263-71. Available from: [http://www.seer.ufrgs.br/index.php/Revista\\_GauchadeEnfermagem/article/view/7586/6684](http://www.seer.ufrgs.br/index.php/Revista_GauchadeEnfermagem/article/view/7586/6684)

Veras DC de, Santos SR dos, Costa MBS et al.

Indicadores de qualidade: a percepção dos docentes...

12. Camacho ACLF, Espírito Santo FH. Refletindo sobre o cuidar e o ensinar na enfermagem. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2001 Jan [cited 2013 Mar 31];1(9):13-7. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692001000100003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692001000100003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)
13. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC; 2008.
14. Bardin L. Análise de conteúdo. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70; 2002.
15. Bardin L. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70, 4ª. Edição, 2009.
16. Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2009 Sept [cited 2013 Nov 23];2(43):429-437. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S008062342009000200024&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S008062342009000200024&script=sci_arttext)
17. Rothbarth S, Wolff LDG, Peres AM. O desenvolvimento de competências gerenciais do enfermeiro na perspectiva de docentes de disciplinas de Administração aplicada à Enfermagem. Texto contexto - enferm [Internet]. 2009 Apr-June [cited 2013 Oct 13];2(18):321-329. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010407072009000200016](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010407072009000200016)
18. Campbell SM, Braspenning J, Hutchinson A, Marshall MN. Improving the quality of health care. Research methods used in developing and applying quality indicators in primary care. BMJ [Internet]. 2003 [cited 2013 Dec 02];7393(326):816-9. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000131&pid=S00806234200900020002400003&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000131&pid=S00806234200900020002400003&lng=en)
19. Brasil, Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CES n. 3, de 7 de novembro de 2001. Brasília (DF): Available from: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CE032002.pdf>.
20. Organização Nacional de Acreditação [Internet]. Available from: [http://www.ona.org.br/site/internal\\_institucional.jsp.pagesite=histórico](http://www.ona.org.br/site/internal_institucional.jsp.pagesite=histórico).
21. Menezes PIFB, D'innocenzo M. Dificuldades vivenciadas pelo enfermeiro na utilização de indicadores de processos. Rev bras enferm [Internet]. 2013 July-Aug [cited 2013 Dec 19];66(4):571-77. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672013000400016&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672013000400016&script=sci_arttext)
22. Kiyam FM. Proposta para desenvolvimento de indicadores de desempenho como suporte

- estratégico. Escola de Engenharia de São Carlos da USP [Internet]. 2001 [cited 2013 Oct 18];Available from: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-02082002-075900/pt.br.php>
23. Bezerra ALQ. O contexto da educação continuada em enfermagem. São Paulo (SP). Lemar e Martinari [Internet]. 2003 [cited 2013 Nov 18] Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000097&pid=S01040707200900020001600002&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000097&pid=S01040707200900020001600002&lng=en)
24. Ricaldoni CAA, Sena RR. Educação permanente: uma ferramenta para pensar e agir no trabalho de enfermagem. Rev Latino-am Enfermagem [Internet]. 2006 Nov-Dec [cited 2013 Nov 23];6(14):837-42. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000101&pid=S01040707200900020001600004&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000101&pid=S01040707200900020001600004&lng=en)
25. Jorge MSB, Freitas CHA, Nobrega MFB, Queiroz MVO. Gerenciamento em Enfermagem: um olhar crítico sobre o conhecimento produzido em periódicos brasileiros (2000-2004). Rev bras enferm [Internet]. 2007 Jan-Feb [cited 2013 Oct 18];1(60):81-86. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672007000100015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672007000100015&script=sci_arttext)
26. Kurcgant P, Melleiro MM, Tronchin DMR. Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2008 Sept-Oct [cited 2012 Nov 18];5(61):539-44. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n5/a02v61n5.pdf>
27. Santomé J. Globalização e Interdisciplinaridade: o currículo integrado. Porto Alegre: Artes Médicas; 1998.
28. Feuerwerker L. Educação dos profissionais de saúde hoje: problemas, desafios, perspectivas e as propostas do Ministério da Saúde. Revista da ABENO [Internet]. 2003 [cited 2013 Dec 18];1(3):24-27 Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000112&pid=S01005502200600010000700002&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000112&pid=S01005502200600010000700002&lng=en)

Submissão: 27/10/2015

Aceito: 27/05/2016

Publicado: 01/08/2016

#### Correspondência

Danielly Cristiny de Veras  
Rua Antonio Gomes Carvalho, 52  
Bairro Colinas do Sul  
CEP 58069-455 – João Pessoa (PB), Brasil