



PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA

SCIENTIFIC PRODUCTION ABOUT ASSESSMENT OF HEALTH SERVICES IN THE UNIFIED HEALTH SYSTEM: INTEGRATIVE REVIEW

PRODUCCIÓN CIENTÍFICA SOBRE EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN EL SISTEMA ÚNICO DE SALUD: REVISIÓN INTEGRATIVA

Richardson Augusto Rosendo da Silva¹, Rhuama Karenina Costa e Silva²

RESUMO

Objetivo: caracterizar a produção científica sobre avaliação de serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde no Brasil. **Método:** trata-se de uma revisão de literatura integrativa com vistas a responder a seguinte questão << *O que se tem publicado e discutido acerca de avaliação de serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde no Brasil?* >> Foi realizada nas bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) e na biblioteca virtual *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). **Resultados:** o maior número de publicações ocorreu em 2010, na Região Sudeste, envolvendo estudos em clínicas e unidades básicas de saúde, com abordagem quantitativa. **Conclusão:** pode-se caracterizar a produção científica sobre avaliação de serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil e detectar a necessidade de aumentar as avaliações de ações de saúde para melhorar a qualidade dos serviços. **Descritores:** Avaliação de Serviços de Saúde; Avaliação; Sistema Único de Saúde.

ABSTRACT

Objective: to characterize the scientific production about assessment of health services in the context of the Unified Health System in Brazil. **Method:** it is an integrative literature review with sights to answer the following question << *What has been published about the assessment of health services in the context of the Unified Health System in Brazil?* >> It was held in the following databases: Latin American and Caribbean Health Sciences (LILACS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) and virtual library *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). **Results:** the highest number of publications took place in 2010, in the Southeast Region, involving studies in clinics and basic health units, with a quantitative approach. **Conclusion:** it is possible to characterize the scientific production about assessment of health services in the context of the Unified Health System in Brazil (known as SUS) and detect the need to increase the assessments of health actions to improve the quality of services. **Descriptors:** Assessment of Health Services; Assessment; Unified Health System.

RESUMEN

Objetivo: caracterizar la producción científica sobre evaluación de servicios de salud en el contexto del Sistema Único de Salud en Brasil. **Método:** revisión de literatura integrativa con vista a responder la siguiente pregunta << *¿Qué se ha publicado y discutido acerca de evaluación de servicios de salud en el contexto del Sistema Único de Salud en Brasil?* >> Fue realizada en las bases de datos, Literatura Latino-Americana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) y en la biblioteca virtual *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). **Resultados:** el mayor número de publicaciones fue en 2010, en la región sudeste, estudios en clínicas y unidades básicas de salud, con abordaje cuantitativa. **Conclusión:** se puede caracterizar la producción científica sobre evaluación de servicios de salud en el contexto del sistema único de salud en Brasil y detectar la necesidad de aumentar las evaluaciones de acciones de salud para mejorar la calidad de los servicios. **Descriptores:** Evaluación de Servicios de Salud; Evaluación; Sistema Único de Salud.

¹Enfermeiro, Professor Doutor em Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Natal (RN), Brasil. E-mail: rirosendo@hotmail.com; ²Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Bolsista de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq). Natal (RN), Brasil. E-mail: rhu_aminha@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A avaliação das ações de saúde vem ganhando destaque entre as ações de planejamento e gestão. Converte-se para considerar as especificidades de cada contexto, incluindo as relações que se processam e produzem reflexos diretos na operacionalização de práticas de saúde. A aplicação da avaliação no campo das políticas e programas de saúde revela a diluição de um consenso sobre o seu significado uma vez que, nesse espaço, a avaliação pode assumir variados desenhos.^{1,2}

No Brasil, vem sendo desenvolvidas, de forma progressiva, diversas iniciativas voltadas para avaliação em saúde, tanto no âmbito das pesquisas acadêmicas, com vistas à avaliação de serviços de saúde, como a incorporação, pelo Ministério da Saúde, de pesquisas avaliativas com vistas a subsidiar a elaboração de políticas e programas setoriais e a difusão de seus resultados.²

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a proposta de estudos avaliativos é consideravelmente pertinente e atual. Lançado em 2011, o Programa de Avaliação para a Qualificação do SUS propõe a avaliação de desempenho dos sistemas de serviços de saúde, objetivando encontrar a qualidade do serviço e auxílio de gestão nas três esferas governamentais. Tal programa considera a presença ativa de gestores e profissionais de saúde, no acesso às ações e serviços em todos os níveis da atenção, assim como a satisfação do usuário.³

De maneira geral, a avaliação da qualidade dos serviços de saúde segue os conceitos teóricos que abordam os três seguimentos: a estrutura, o processo e os resultados. Essa tríade, proposta por Donabidean, tem sido destacada na literatura para fazer a avaliação dos serviços de saúde. A estrutura foca a avaliação da infraestrutura, como espaço físico, material e também dos profissionais envolvidos; o processo é avaliado pelo conjunto de atividades desenvolvidas; já a avaliação dos resultados refere-se às mudanças verificadas na condição de saúde do paciente, entrando também a satisfação do usuário.^{2,4,5}

A satisfação do usuário é prova evidente de qualidade, sendo possível avaliar a qualidade dos serviços prestados na saúde por intermédio do usuário, pois sua satisfação constitui um precioso indicador da qualidade da assistência dos serviços de saúde.⁶

Há diferença entre avaliação qualitativa e avaliação de qualidade; sendo a primeira correspondente à análise das dimensões que

escapam aos indicadores e expressões numéricas, voltada para a produção subjetiva, não podendo se restringir a instrumentos estruturados que conduzam a respostas exclusivamente numéricas; já a segunda, avaliação de qualidade, focaliza as dimensões objetiváveis, ou seja, aquelas passíveis de quantificação, excluindo a dimensão intersubjetiva propriamente humana.¹

A investigação da satisfação do paciente aponta basicamente duas naturezas metodológicas: a abordagem quantitativa e a qualitativa. O modelo quantitativo é mais usual, por ser de manejo mais fácil devido aos questionários com questões fechadas; também tem administração anônima e baixo custo operacional. Geralmente, os instrumentos reportados na literatura não apresentam padronização e critérios de validade e confiabilidade, principalmente quando aplicados em sistemas de saúde em que os itens de investigação não são transferíveis ou adaptáveis às condições de outros serviços.²

A qualidade técnica da assistência em saúde não depende apenas do que é feito, mas do resultado obtido, e este deve estar de acordo com a perspectiva dos usuários, caso contrário, a qualidade do tratamento fica a desejar. Os resultados do tratamento têm recebido especial atenção dos pesquisadores e são tradicionalmente avaliados com medidas objetivas sobre o estado clínico do paciente, antes e depois do tratamento, idealmente em delineamentos de pesquisa com controle de vieses, para maior validade interna.^{4,7}

A busca pela qualidade dos serviços públicos de saúde é uma preocupação dos gestores, pois cada vez mais a sociedade está exigindo excelência nos serviços a ela prestados. Entretanto, essa exigência torna fundamental a criação de normas e mecanismos de avaliação e controle da qualidade neste setor. Assim, é necessário medir constantemente os resultados para que se obtenham dados precisos e concretos da atual situação e do que deve, prioritariamente, ser melhorado, tornando-se importante demonstrar fatos encontrados, conceituar produtividade em saúde e embasar as reivindicações de melhoria contínua da qualidade.⁸

A incorporação da avaliação dos serviços de saúde é um desafio para a gerência de um sistema complexo como o SUS e vem sendo debatida pela sociedade brasileira; deve-se ficar atento, pois os avanços no campo da avaliação em saúde, na maior parte dos casos, constituíram-se em iniciativas pontuais que não produziram orientação para a gestão. Com isso, pesquisadores sugerem a implantação de

sistemas de avaliação mais voltados para a captura de dados que reflitam a vivência dos profissionais inseridos no processo de reorientação das práticas de atenção em saúde.⁹

A participação dos envolvidos em um determinado programa é fundamental na elaboração do planejamento da avaliação. Desse modo, é recomendável que os indicadores a serem analisados estejam fundamentados na necessidade e utilidade específica de cada coletivo, para que os resultados da avaliação possam ser traduzidos em benefícios reais, específicos para cada programa.⁹

Os serviços precisam de propostas que permitam gerenciar as ações, os processos de trabalho e os recursos relacionados à assistência. Com efeito, a avaliação de programas e serviços de saúde configura-se como uma dessas propostas, sendo um processo que determina a extensão do alcance das metas e dos objetivos e de como esse processo avaliativo, técnico e administrativo fornece subsídios para uma tomada de decisão. Tendo em vista essas considerações, o gerenciamento dos processos educacionais exige metodologias avaliativas específicas que atendam às peculiaridades próprias do setor saúde.⁵

O presente estudo justifica-se pela necessidade de se discutir a temática da avaliação de serviços de saúde, pois é uma ferramenta importante para o planejamento e organização dos serviços de saúde. Além disso, a avaliação pode traduzir-se em benefícios reais tanto para gestores, profissionais, quanto para usuários.

O estudo é relevante, pois, na tentativa de oferecer serviços dignos à população no SUS, torna-se importante refletir sobre a criação de medidas que promovam a qualidade no sistema de saúde.

OBJETIVO

- Caracterizar a produção científica sobre avaliação de serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde no Brasil.

MÉTODO

Pesquisa com abordagem quantitativa do tipo revisão integrativa de literatura, escolhida com vistas a atender à proposta da investigação. Para elaboração do estudo, percorremos as seguintes etapas: estabelecimento da hipótese e objetivo da revisão integrativa; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de artigos; definição das informações a serem extraídas

dos artigos selecionados; análise dos resultados; discussão e apresentação dos resultados e, por fim, a apresentação da revisão.

Para nortear esta pesquisa, formulamos a seguinte questão: o que se tem publicado e discutido acerca de avaliação de serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde no Brasil?

Para o levantamento dos artigos na literatura, realizou-se a busca na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), a qual integra as seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), *Biblioteca Cochrane Online* e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Os dados foram coletados no período de outubro a dezembro de 2011, utilizando-se como descritores: avaliação de serviços de saúde; avaliação; Sistema Único de Saúde. Todos segundo a classificação dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS).

Os critérios de inclusão dos artigos para esta revisão bibliográfica apontaram para estudos sobre a temática: avaliação de serviços no âmbito do SUS. Foram priorizados trabalhos desenvolvidos em nível nacional, que abordassem assuntos relativos à avaliação de serviços em saúde e cujos textos completos fossem de livre acesso na internet, publicados nos últimos cinco anos (2007 a 2011), escritos em língua portuguesa. Assim, excluíram-se os estudos internacionais e as duplicidades.

Para realizar a análise da amostra, utilizou-se um instrumento adaptado¹⁰, que contemplou os seguintes aspectos: instrumentos utilizados, locais de pesquisas, meios e técnicas empregados nas avaliações, como também sob a ótica de quem o serviço está sendo avaliando, metodologia usada e sua abordagem metodológica, o tipo de estudo, profissionais e áreas que mais avaliaram serviços; além do ano de publicação e região do país que mais publicou sobre o assunto.

Após a leitura completa dos artigos, destacando-se os objetivos, resultados e considerações finais, as publicações foram classificadas e quantificadas. No intuito de manter nesta investigação estudos de qualidade, os artigos pré-selecionados foram avaliados como relevantes e metodologicamente adequados, utilizando um formulário para avaliação de estudos, elaborado pelo *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP).¹¹ Os estudos que atingiram um escore de sete, do máximo possível de dez pontos, foram incluídos na amostra.

RESULTADOS

Selecionaram-se 14 artigos, conforme os critérios de inclusão descritos acima, sendo cinco da base de dados BIREME e nove artigos na base SciELO; sendo o Caderno de Saúde Pública (3) a revista que mais publicou sobre a avaliação de serviços em saúde; seguida da revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (2) e da revista de Ciência e Saúde Coletiva (2); as demais foram:

Epidemiologia e Serviços de Saúde (1), Jornal Brasileiro de Psiquiatria (1), Revista de Saúde Pública (1), Revista da Escola de Enfermagem da USP (1), Texto e Contexto em Enfermagem (1), Revista Acta Paulista de Enfermagem (1), Ciencia y Enfermerla (1) e Revista de Administração Pública (1). Em relação ao ano de publicação, houve predominância em 2010, seguido de 2011 e 2009; como demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição dos estudos identificados segundo o ano de publicação. 2011.

Ano	n	(%)
2007	1	7,15
2008	1	7,15
2009	3	21,43
2010	6	42,85
2011	3	21,42
Total	14	100,00

No que se refere ao local das publicações, a Região Sudeste foi a que apresentou uma maior quantidade de artigos publicados (6); as regiões que menos publicaram sobre o assunto

foram Centro-Oeste e Norte, com um artigo cada uma, como pode ser verificado na Tabela 2.

Tabela 2. Distribuição dos estudos identificados por Regiões Geográficas Brasileiras. 2011.

Região	n	%
Norte	1	6,67
Centro-Oeste	1	6,67
Nordeste	3	20,00
Sul	4	26,66
Sudeste	6	40,00
Total	15	100,00

Evidenciou-se que quanto ao tipo de pesquisa, foram encontradas pesquisas quantitativas (6), qualitativas (5) e mistas (quantitativo e qualitativo) (2). Com relação ao tipo de estudo, evidenciou-se um maior número de estudos exploratórios (6), seguido de estudos avaliativos (4) e descritivos-transversais (3); também foi encontrado um estudo de revisão de literatura.

As pesquisas tiveram como campos de estudo vários locais, sendo os centros de atendimentos (4) e unidades básicas de saúde (3) os locais mais escolhidos para a realização

das pesquisas, correspondendo a 30,77% e 23,08%, respectivamente. Outros locais de estudos escolhidos foram: serviços especializados (2), hospital (1), clínicas (1), unidades de PSF (1), maternidade (1) e residência do usuário (1).

Com relação aos objetos de pesquisa, os profissionais foram o foco de atenção dos estudos (41,18%), seguidos pelos usuários (35,30%); conforme se verifica na Tabela 3, alguns estudos tinham mais de um objeto de estudo, contando assim para mais de uma categoria.

Tabela 3. Objetos de pesquisa utilizados nas publicações. 2011.

Objetos	n	%
Profissionais	7	41,18
Usuários	6	35,30
Família dos usuários	2	11,76
Gestores	1	5,88
Acadêmicos	1	5,88
Total	17	100,0

No que se relaciona à área de atuação das avaliações e publicação, a área que mais publicou foi a de Saúde em geral, sem especificações (4). A área de Saúde Mental (3)

e Odontologia (3) foram as específicas que mais publicaram; em seguida, encontramos também estudos na área de Fonoaudiologia

(2), Enfermagem (1), Urgência e Emergência (1) e Saúde da Mulher (1).

Quanto aos instrumentos de avaliação utilizados, foram obtidos os seguintes dados: uso de questionário por quatro estudos, uso de

roteiros de entrevistas por seis estudos; entrevistas semiestruturadas foram usadas em duas produções e observação sistemática em três produções. Veja a Tabela 4.

Tabela 4. Distribuição dos Instrumentos utilizados nas publicações analisadas. 2011.

Instrumentos	n	%
Questionários	4	30,77
Roteiro de entrevistas	6	46,15
Entrevista semi-estruturada	2	15,38
Observação Sistemática	3	23,08
Total	15	100,00

Em relação aos meios e técnicas empregados nas avaliações; percebeu-se o uso de várias maneiras de avaliação. O meio mais utilizado foi o Teste Qui-Quadrado, sendo utilizado em três dos estudos analisados; seguido do Teste de Tukey que foi utilizado por dois estudos, igual ao meio de Análise de Conteúdo. Alguns estudos referiam usar mais de uma técnica e apenas um dos artigos analisados não mencionou a técnica utilizada. Os meios e técnicas mencionados nos estudos foram: Teste Qui-Quadrado, Teste de Tukey, Correlação Spearman, Teste t Student, ANOVA, Donabidean, Escala de Likert, uso de Vertente Crítico-interpretativa, Análise de Conteúdo, Escala Graduada, Estatística Descritiva, Avaliação de Quarta Geração, Indicadores de Qualidade e Técnica de Sondagem.

DISCUSSÃO

Durante o início do período de corte, entre 2007 e 2008, não foram encontradas muitas publicações relacionadas à avaliação de serviços de saúde. Contudo, nota-se que nos anos mais recentes, 2008 a 2011, o fluxo de publicações com o tema aumentou de forma significativa, provavelmente devido ao destaque adquirido pela avaliação de serviços de saúde no campo científico.²

A Região Sudeste concentrou a maioria das publicações, tal fato pode ser explicado por ser esta uma região geopolítica onde se encontra os maiores centros de pesquisa no Brasil. Observou-se ainda que a Região Nordeste apresentou uma percentagem pequena comparada as que mais publicaram, e que as regiões Centro-oeste e Norte só tiveram uma publicação sobre a temática.

Na última década, conforme dados do Ministério da Ciência e Tecnologia, houve incentivo maior de investimento em pesquisa no âmbito de pós-graduação, tanto em instituições federais como estaduais. Desse modo, espera-se uma ampliação no número de cursos de pós-graduação *stricto sensu* em todas as regiões, em especial nas regiões menos desenvolvidas do país, a fim de esperar

por um aumento significativo de produções científicas nesses locais.¹²

Constatou-se que a quantidade de estudos realizados em clínicas e unidades básicas de saúde é bem superior aos demais locais de pesquisa. É necessário ressaltar o número reduzido de pesquisas envolvendo o ambiente domiciliar do paciente, visto em apenas um artigo. Estudos desenvolvidos nos lares dos pacientes, local onde eles estão inseridos na maior parte do tempo, permitem ao investigador uma maior aproximação com a realidade social e afetiva do paciente.¹²

Quanto à abordagem metodológica das pesquisas, quase houve uma equiparidade na escolha de métodos quantitativos e qualitativos nas pesquisas estudadas. O maior número de pesquisas quantitativas pode ser interpretado pelo fato das avaliações usarem dados concretos em seus métodos avaliativos, além de ser mais usual, por ser de manejo mais fácil devido aos questionários com questões fechadas; também tem administração anônima e baixo custo operacional. Já a abordagem qualitativa se dá ao fato do uso constante de entrevistas e observações nesses estudos avaliativos; muito utilizada por estudos mostrarem que metodologias de pesquisas qualitativas são aquelas hábeis de incorporar a questão do significado e intencionalidade como inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais.¹³

A entrevista com profissionais, maioria dessa pesquisa, é de suma importância para obter informações que auxiliem na compreensão dos fatores que facilitam ou dificultam a operacionalização do serviço avaliado; contudo, todos os objetos de pesquisas encontrados são indubitavelmente importantes para o desenvolvimento de estudos desta linhagem.

A prevalência na área de Saúde em geral deixa um sentido muito amplo às avaliações; áreas como Saúde Mental e Odontologia tem-se destacado com a publicação de estudos com a temática, o que serve de incentivo às demais áreas, como Enfermagem, Fonoaudiologia e outras que nem foram

encontradas, para pesquisas e publicações das avaliações dos serviços que essas áreas oferecem, a fim de obter respostas quanto à qualidade do serviço prestado.¹³

Em relação aos meios empregados para as avaliações realizadas, pôde-se verificar a utilização de questionários e entrevistas em quase todas as publicações, como também Análise Documental. Esses meios são altamente necessários nas avaliações de serviços, como sugere Donabidean, mencionada por alguns pesquisadores do nosso estudo. Algumas técnicas e instrumentos utilizados foram observados, como as técnicas de observação e acompanhamentos, Análise Documental, Grupo Focal, uso de escalas tipo Likert de 4 pontos, triangulação de métodos e indicadores de qualidades.

A avaliação de ações em saúde, sendo um contexto de reflexão e de prática, envolve uma rede objetiva e subjetiva, a partir da qual se vislumbram desafios e possibilidades. Como foi verificada nesse estudo, a avaliação das ações de saúde vem ganhando destaque entre as ações de planejamento e gestão, e está presente nas mais diversas áreas do conhecimento, regiões do país e unidades que prestam serviços de saúde; portanto, algo passível de ser realizado com um leque grande de opções. Nesse sentido, é extremamente relevante que o arsenal de estudos sobre avaliação de serviços de saúde aumente, pois os estudos sobre avaliação de serviços no contexto do SUS ainda são escassos.

A Enfermagem não apresentou destaque nas avaliações de serviços; pois ao que se observa na maioria dos estudos na avaliação dos serviços de enfermagem são os aspectos pontuados pelos programas, quantidade de pessoal de enfermagem em relação ao número de leitos e anotações no relatório do prontuário do paciente. Porém, esses critérios não são considerados suficientes para a avaliação da qualidade assistencial. Desse modo, a contribuição do enfermeiro em realizar estudos de avaliação sobre a satisfação de usuários no SUS pode ser vista como forma de contribuir para o aprimoramento do sistema de saúde e práticas assistenciais à população, o que deve ser aprofundado.

CONCLUSÃO

Observou-se que, nos artigos analisados, os instrumentos utilizados foram em sua maioria entrevistas e questionários, e em menor número as observações sistemáticas; os locais de pesquisas mais avaliados foram os centros de atendimento e unidades básicas de saúde. A metodologia mais usada e sua abordagem

metodológica foram, respectivamente, estudos exploratórios e pesquisas quantitativas.

Os meios e técnicas empregados nas avaliações foram vários, com predominância de Teste Qui-quadrado, Teste de Tukey e Análise de Conteúdo. Os serviços, de acordo com o presente estudo, estão sendo mais avaliados sob a ótica dos profissionais e usuários.

A região que mais publicou sobre o assunto foi a Sudeste; e o ano de mais publicação foi o de 2010. A área que mais avaliou serviços foi a de Saúde em geral, seguidas das especialidades de Odontologia e Saúde Mental.

As avaliações são feitas utilizando-se diversas técnicas, meios e instrumentos, o que pode tornar a comparação de avaliações difícil; entretanto, essa diversidade é interessante para se avaliar cada serviço de acordo com suas diferenças e especialidades. Como já demonstrado, a avaliação da qualidade dos serviços de saúde segue os conceitos teóricos que abordam os três seguimentos: a estrutura, o processo e os resultados; mas nem nos estudos achados foi possível observar a avaliação seguindo essas modalidades.

Sugere-se uma maior atenção quanto às produções sobre as avaliações de ações de saúde para melhorar a qualidade dos serviços e, juntamente com eles, a satisfação do usuário, maior prova evidente de qualidade.

REFERÊNCIAS

1. Bosi MLM, Uchimura KY. Avaliação da qualidade ou avaliação qualitativa do cuidado em saúde? Rev saúde pública [Internet]. 2007 Feb [cited 2011 Oct 10];41(1):150-3. Avaliable from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102007000100020&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt
2. Armigliato M E, Prado DGA, Melo TM, Martinez MANS, Lopes AC, Amantini RCB, et al. Avaliação de serviços de saúde auditiva sob a perspectiva do usuário: proposta de instrumento. Rev Soc Bras Fonoaudiol [Internet]. 2010 [cited 2011 Out 10];15(1):32-9. Avaliable from: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-80342010000100008&script=sci_abstract&tlng=pt
3. Azevedo DM. Evaluation of health services: current perspectives of mental health research. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2011 Oct [cited 2011 Oct 20];5(8):[aproximadamente 3p.]. Avaliable from:

http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/2162/pdf_673

4. Bandeira M, Calzavara MGP, Costa CS, Cesari L. Avaliação de serviços de saúde mental: adaptação transcultural de uma medida de percepção dos usuários sobre os resultados do tratamento. J bras psiquiatr [Internet]. 2009 [cited 2011 Nov 10];58(2):107-14. Available from:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=523070&indexSearch=ID>

5. Braga AT, Melleiro MM. Percepção da equipe de enfermagem acerca de um serviço de educação continuada de um hospital universitário. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2009 [cited 2011 Nov 12];43(2):1216-20. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342009000600012

6. Aguilar JM, Ander-Egg E. Avaliação de serviços e programas sociais. Petrópolis: Editora Vozes; 1994.

7. Silva LMV, Formigli VLA. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. Cad saúde pública [Internet]. 1994 Jan/Mar [cited 2011 Dec 22];10(1):80-90. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/csp/v10n1/v10n1a09.pdf>

8. Soller SAL, Regis-Filho I. Uso de indicadores da qualidade para avaliação de prestadores de serviços públicos de odontologia: um estudo de caso. Rev adm pública [Internet]. 2011 May/June [cited 2011 Oct 15];45(3):591-610. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/rap/v45n3/03.pdf>

9. Bueno VLRC, Cordoní-Júnior L, Mesas AE. Desenvolvimento de indicadores para avaliação de serviço público de odontologia. Ciênc saúde coletiva [Internet]. 2011 [cited 2011 Nov 25];16(7):3069-82. Available from:

<http://www.scielosp.org/pdf/csc/v16n7/07.pdf>

10. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein (São Paulo) [Internet]. 2010 Jan/Mar [cited 2012 Feb 01];8(1):102-6. Available from:

http://www.astresmetodologias.com/materia/l/O_que_e_RIL.pdf

11. Critical Appraisal Skill Programme (CASP) making sense of evidence. 10 questions to help you make sense of qualitative research. England [Internet]. 2006 [cited 2012 Feb 01]. Available from:

<http://www.sph.nhs.uk/what-we-do/public-health-workforce/resources/critical-appraisals-skills-programme/>

12. Costa RHS, Silva RAR, Diniz EJM, Morais MFAB, Silva FFA, Farias TRO. Scientific

production on nursing in nephrology in Brazil. J Nurs UFPE on line [internet]. 2011 Nov [cited 2011 Oct 17];5(9):2276-81. Available from:

http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/1927/pdf_700

13. Chaves SCL, Cruz DN, Barros SG, Figueiredo AL. Avaliação da oferta e utilização de especialidades odontológicas em serviços públicos de atenção secundária na Bahia, Brasil. Cad saúde pública [Internet]. 2011 Jan [cited 2011 Dec 12];27(1):143-54. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/csp/v27n1/15.pdf>

14. Cunha ICKO, Feldman LB. Avaliação dos serviços de enfermagem: identificação dos critérios de processo dos programas de acreditação hospitalar. Rev bras enferm [Internet]. 2005 Jan/Feb [cited 2011 Oct 28];58(1):65-9. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/reben/v58n1/a12.pdf>

15. Arantes CK, Gracia MLR, Filipe MS, Nardi SMT, Paschoal VD. Avaliação dos serviços de saúde em relação ao diagnóstico precoce da hanseníase. Epidemiol serv saúde [Internet]. 2010 Apr/June [cited 2011 Oct 28];19(2):155-64. Available from:

<http://scielo.iec.pa.gov.br/pdf/ess/v19n2/v19n2a08.pdf>

16. Bevilacqua MC, Melo TM, Morettin M, Lopes AC. A avaliação de serviços em audiologia: concepções e perspectivas. Rev soc bras fonoaudiol [Internet]. 2009 [cited 2011 Dec 14];14(3):421-6. Available from:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=529328&indexSearch=ID>

17. Bosi MLM, Pontes RJS, Vasconcelos SM. Dimensões da qualidade na avaliação em saúde: concepções de gestores. Rev saúde pública [Internet]. 2010 [cited 2011 Dec 14];44(2):318-24. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/csp/v24n12/18.pdf>

18. Dubeux LS, Freese E, Reis YAC. Avaliação dos serviços de urgência e emergência da rede hospitalar de referência do nordeste brasileiro. Cad saúde pública [Internet]. 2010 Aug [cited 2011 Nov 18];26(8):1508-18. Available from:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=557066&indexSearch=ID>

19. Gonzales RIC, Monroe AA, Assis EG, Palha PF, Villa TCS, Netto AR. Desempenho de serviço de saúde no tratamento diretamente observado no domicílio para controle da tuberculose. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2008 [cited 2011 Oct 10];42(4):628-34. Available from:

http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n4/en_v42n4a02.pdf

20. Maia CS, Freitas DRC, Guilhem D, Azevedo AF. Percepções sobre qualidade de serviços que atendem à saúde da mulher. Ciênc saúde coletiva [Internet]. 2011 [cited 2011 Dec 11];16(5):2567-74. Available from:

<http://www.scielo.org/pdf/csc/v16n5/a27v16n5.pdf>

21. Monticelli M, Brüggemann OM, Guerini IC, Boing AF, Padilha MF, Fernandes VB. A filosofia assistencial da maternidade de um hospital universitário na visão dos acadêmicos. Texto & contexto enferm [Internet]. 2010 Jan/Mar [cited 2011 Nov 20];19(1):25-35. Available from:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=549837&indexSearch=ID>

22. Saporoli ECL, Adami NP. Avaliação da qualidade da consulta de enfermagem à criança no programa de saúde da família. Acta paul enferm [Internet]. 2007 [cited 2011 Oct 20];20(1):55-61. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002007000100010&script=sci_arttext

23. Schneider JF, Camatta MW, Nasi C, Adamoli AN, Kantorski LP. Avaliação de um centro de atenção psicossocial brasileiro. Cienc enferm [Internet]. 2009 [cited 2011 Nov 21];15(3):91-100. Available from:

http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_10.pdf

24. Tomasi E, Facchine LA, Piccini RX, Thumé E, Silva RA, Gonçalves H, et. al. Efetividade dos centros de atenção psicossocial no cuidado a portadores de sofrimento psíquico em cidade de porte médio do sul do Brasil: uma análise estratificada. Cad saúde pública [Internet]. 2010 Apr [cited 2011 Dec 12];26(4):807-15. Available from:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=547216&indexSearch=ID>

Submissão: 12/02/2013

Aceito: 10/08/2013

Publicado: 15/09/2013

Correspondência

Richardson Augusto Rosendo da Silva
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
/ Campus Central
Departamento de Enfermagem
Rua Lagoa Nova, S/N
CEP: 59078-970 – Natal (RN), Brasil