

DOI: <https://doi.org/10.58871/ed.academic18092023.17.v3>**INDICADORES DE QUALIDADE COMO INSTRUMENTO NA PRÁTICA  
FONOAUDIOLÓGICA EM GESTÃO HOSPITALAR: REVISÃO DE LITERATURA****QUALITY INDICATORS AS AN INSTRUMENT IN SPEECH THERAPY  
PRACTICE IN HOSPITAL MANAGEMENT: LITERATURE REVIEW****ÁDYLLA SAYÚRI DA SILVA OLIVEIRA**

Fonoaudióloga - UNAMA

**RÔMULO EVANDRO BRITO DE LEÃO**

Fonoaudiólogo - UFPA

**DOUGLAS REGO CHAVES**

Fonoaudiólogo - FHCGV

**RESUMO**

**Objetivo:** Levantar a literatura científica atual sobre indicadores de qualidade gerenciados por fonoaudiólogos no contexto hospitalar, destacando a relevância desse instrumento de gestão para a assistência fonoaudiológica. **Metodologia:** Trata-se de uma análise descritiva de revisão da literatura, com levantamento nas bases de dados BVS, SciELO, CAPES e Google Scholar entre 2013 e 2023. Os descritores utilizados abrangeram Indicadores de qualidade, Fonoaudiologia, e Gestão hospitalar. **Resultado e Discussões:** Foram selecionados 10 materiais, de acordo com a análise e os critérios de inclusão e exclusão, levando em consideração o(s) autor(es), o título, o ano de publicação, revista e o método utilizado. **Considerações finais:** Constatou-se que os indicadores de qualidade potencializaram processos avaliativos em gestão nas instituições em que foram aplicados. Mais incentivos devem ser realizados no intuito de favorecer a comunidade acadêmica, bem como serviços públicos e privados, para assim auxiliar mais profissionais. A equipe deve estar alinhada acerca dos protocolos, devem existir recursos necessários, além da garantia do apoio dos órgãos e do Estado. Estas condutas irão resultar em um cuidado mais integral e de qualidade ao paciente.

**Palavras-chave:** Fonoaudiologia; Gestão em Saúde; Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde.

**ABSTRACT**

**Objective:** To survey the current scientific literature on quality indicators managed by speech therapists in the hospital context, highlighting the relevance of this management instrument for speech therapy assistance. **Methodology:** This is a descriptive analysis of the literature review, with a survey in the VHL, SciELO, CAPES and Google Scholar databases between 2013 and 2023. The descriptors used covered Quality Indicators, Speech Therapy, and Hospital Management. **Result and Discussions:** 10 materials were selected, according to the analysis and inclusion and exclusion criteria, taking into account the author(s), title, year of publication,



magazine and method used. Final considerations: It was found that quality indicators enhanced management evaluation processes in the institutions in which they were applied. More incentives must be implemented in order to favor the academic community, as well as public and private services, to help more professionals. The team must be aligned regarding protocols, necessary resources must exist, in addition to guaranteeing support from agencies and the State. These behaviors will result in more comprehensive and quality care for the patient.

**Keywords:** Speech Therapy; Health Management; Quality Indicators in Health Care.

## 1. INTRODUÇÃO

É evidente o aumento expressivo no interesse pela temática da qualidade em todas as áreas. Sua emergência, em especial no setor da saúde, tem afetado todos os envolvidos no processo: usuários, gestores e profissionais da saúde (PERDIGÃO, 2018).

Pesquisas levantam a relevância de transformações nas organizações de saúde, quanto à níveis conceituais, como na sua aplicação prática. É observado o crescimento populacional, a evolução tecnológica, bem como atividades que envolvem vários setores e ações – como prevenção, tratamento e promoção em saúde (PERDIGÃO, 2018).

Desta forma, seja no setor público ou privado, a avaliação constante é necessária para reduzir os custos e assegurar a eficiência, eficácia e efetividade nos serviços prestados (MEIRA; OLIVEIRA; SANTOS, 2021).

O processo de avaliação nos serviços de saúde tem sido considerado determinante para tomada de decisões, expandindo-se o limite e as possibilidades de atuação. Este processo pode ser realizado por distintas abordagens, como: fiscalização, inspeção, supervisão, acompanhamento e auditoria. Todos permitem maior assertividade para os gestores e profissionais assistenciais (SILVA; ALVES, 2020; MEIRA; OLIVEIRA; SANTOS, 2021).

Atualmente, uma das principais ferramentas utilizadas para a avaliação do desempenho em serviços de saúde, ao promover transparência e aumentar a responsabilidade do serviço quanto à qualidade dos cuidados à saúde, são os indicadores (PERDIGÃO, 2018; MEIRA; OLIVEIRA; SANTOS, 2021). Segundo Borges e colaboradores (2017), esses indicadores podem ser definidos como instrumentos de gestão essenciais nas organizações, em que o primeiro passo é rastrear os problemas. Assim, são propostos pontos de melhoria, acompanhamento das metas, além da mensuração de avanços.

Há diversos tipos de indicadores, com marcações quantitativas e qualitativas, com intuito de apresentar o estado de uma operação, processo ou sistema. Apesar da escassez de pesquisas que abordem a aplicação de indicadores de qualidade por fonoaudiólogos gestores ou



assistenciais, observa-se maior interesse nessa temática dentro da categoria profissional. Isto acontece pela necessidade de comprovar de maneira mais objetiva e concreta os ganhos que a atuação fonoaudiológica pode entregar aos diferentes serviços (BATISTA *et al.*, 2021; TORREÃO, 2019; BORGES *et al.*, 2017).

Diante desse cenário, o presente estudo tem o objetivo levantar o que a literatura científica atual tem de publicação sobre os indicadores de qualidade gerenciados por fonoaudiólogos no contexto hospitalar, destacando a relevância desse instrumento de gestão de qualidade para a assistência fonoaudiológica.

## 2. METODOLOGIA

Trata-se de uma análise descritiva de revisão da literatura. O estudo seguiu as etapas: (1) Busca e levantamento nas bases de dados Portal Regional da BVS – Biblioteca Virtual em Saúde; Scientific Electronic Library Online (SciELO); Portal de Periódicos CAPES; e Google Scholar. Os descritores utilizados abrangeram Indicadores de qualidade, Fonoaudiologia, e Gestão hospitalar. Quanto aos critérios de inclusão, correspondem a publicações dos últimos dez anos, de 2013 a 2023, disponibilidade do texto completo, no idioma português/Brasil. Já os critérios de exclusão descartam estudos duplicados e fora do assunto em questão. Posteriormente, (2) análise e seleção de publicações sobre a temática. (3) As citações e referências foram padronizadas conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), vigente no Brasil e norma da instituição.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No presente estudo foram selecionadas 10 de 13 obras, de acordo com a análise e os critérios de inclusão e exclusão. As publicações estão estruturadas na tabela 1, ao levar em consideração o(s) autor(es), o título, o ano de publicação, revista e o método utilizado.

Tabela 1: Análise da pesquisa.

AUTOR (ES)	TÍTULO	ANO	REVISTA	MÉTODO
BATISTA, M. M. S. L. <i>et al.</i>	Indicadores de qualidade, reintrodução de alimentação por via oral e a	2021	Research, Society and Development	Estudo observacional, transversal, quantitativo, descritivo,



	atuação fonoaudiológica na UTI			retrospectivo
BORGES, M. S. D. <i>et al.</i>	Apresentação de um Protocolo Assistencial para Pacientes com Distúrbios da Deglutição	2017	CoDAS	Estudo descritivo do tipo Relato de Experiência
INAOKA, C; ALBUQUERQUE, C.	Efetividade da intervenção fonoaudiológica na progressão da alimentação via oral em pacientes com disfagia orofaríngea pós AVE	2014	Revista CEFAC	Estudo retrospectivo
LARRE, M C. <i>et al.</i>	Atuação fonoaudiológica no paciente oncológico disfágico: uso de indicadores	2020	Distúrbios da Comunicação	Estudo transversal retrospectivo
MEIRA, S. R. C.; OLIVEIRA, A. S. B.; SANTOS, C. O.	A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde	2021	Brazilian Journal of Business	Revisão de literatura
PERDIGÃO, J. C. C. S.	Acesso a atenção fonoaudiológica: intervenções para a melhoria da qualidade	2018	Dissertação	Estudo quase experimental de série atemporal sem grupo controle
SILVA, E. J.; ALVES, M. P.	Tempo de transição de dieta para via	2019	UNIVAG	Estudo retrospectivo



	oral em pacientes disfágicos em um hospital particular de Cuiabá			
TAVARES, M. A. et al.	Indicadores de tratamento influenciam no tempo para a alta fonoaudiológica	2021	CoDAS	Estudo de coorte retrospectivo
TORREÃO, A. P. P.	Indicadores de qualidade do Protocolo Fonoaudiológico de Assistência à Saúde Materno Infantil - Estudo aplicado.	2019	Trabalho de Conclusão de Curso	Estudo descritivo retrospectivo
VERNIER, L. S.; CAZELLA, S. C.; LEVANDOWSKI, D. C.	Triagem Auditiva Neonatal: protocolos, obstáculos e perspectivas de fonoaudiólogos no Brasil-10 anos da Lei Federal Brasileira 12.303/2010.	2022	CoDAS	Estudo observacional analítico

Fonte: Autores da pesquisa (2023).

O setor de saúde deve oferecer qualidade em atendimento, o que leva a necessidade de processos para mensuração. Logo, os indicadores surgem como uma forma de contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços (MEIRA; OLIVEIRA; SANTOS, 2021), cujo Perdigão (2018) propôs melhorar a acessibilidade em sua dimensão sócio-organizacional a um Serviço Ambulatorial de Fonoaudiologia no município do Natal - Rio Grande do Norte (RN). Este era



oferecido em um hospital universitário, destinado a militares, pensionistas e seus respectivos dependentes.

Os passos do projeto, no período de janeiro de 2017 a agosto de 2018, envolveram primeiramente, identificar e priorizar a oportunidade de melhoria, sendo elegido tal ambulatório de Fonoaudiologia. Em seguida, foi analisada a oportunidade de melhoria, o qual os problemas e seus efeitos foram expressos (PERDIGÃO, 2018).

Logo após, buscou-se construir e validar os critérios de qualidade. Três indicadores foram construídos com base em documentos normativos internos da Instituição e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em caráter mensal: (1) Taxa de faltas às consultas inferior a 20%; (2) Tempo de espera para triagem inferior a 15 dias; e (3) Tempo de espera para início da terapia fonoaudiológica inferior a 45 dias (PERDIGÃO, 2018).

As próximas etapas corresponderam a avaliação do nível de qualidade, com coleta e análise de dados, para por fim, planejar e implementar a intervenção de melhoria. Os gestores constataram que as ferramentas utilizadas ajudaram no rastreio dos obstáculos, mas os indicadores devem ser ajustados em ciclos para recorrentes melhorias na qualidade, ou seja, de maneira contínua (PERDIGÃO, 2018). É evidenciado que frequentes reavaliações possibilitam mais altas e maior adesão no tratamento (TAVARES et al., 2021).

Para compreender os indicadores de qualidade de forma integral, é importante conhecer o perfil de paciente e colocá-lo como voz ativa no processo. No artigo “Atuação fonoaudiológica no paciente oncológico disfágico: uso de indicadores”, Larré e colaboradores (2020) utilizaram indicadores de avaliação específicos em disfagia, entre agosto de 2015 e agosto de 2016.

Estes foram: (1) Índice de avaliação em deglutição; (2) Índice de atendimento por paciente; (3) Índice de atendimento por fonoaudiólogo; (4) Índice de pacientes atendidos; (5) Taxa de avaliação por unidade de atendimento; (6) Índice de demanda para reabilitação da deglutição; (7) Tempo para avaliação da deglutição; (8) Tempo para retirada da via alternativa de alimentação; (9) Tempo para reintrodução de alimentação por via oral; (10) Tempo para decanulação (LARRÉ et al., 2020).

Foi possível analisar que os índices de avaliação da deglutição, atendimento por paciente, atendimento por fonoaudiólogo e pacientes atendidos são maiores em hospitalização do que em ambulatório. Após o início do estudo, por meio dos indicadores e das escalas funcionais para avaliar a eficácia dos programas de reabilitação, foram percebidos benefícios aos pacientes e em toda a população atendida, o que favorece a qualidade do serviço (LARRÉ et al., 2020).



Relaciona-se aos estudos de Inaoka e Albuquerque (2014), bem como Silva e Alves (2020), também com pacientes disfágicos, em instituições hospitalares público e particular. Utilizaram-se os indicadores de resultado: (1) Tempo para retirada da via alternativa de alimentação; e (2) Tempo de reintrodução da alimentação por via oral.

No momento da avaliação, a maioria dos pacientes se encontrava em via alternativa de alimentação. Com tal implementação, no último atendimento, grande parte alcançou a via oral, em um tempo médio de 0 a 5 dias. Além das metas bem sucedidas, os autores citam a redução de gastos pela instituição (INAOKA; ALBUQUERQUE, 2014; SILVA; ALVES, 2020).

No que diz respeito ao ambiente, cita-se a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), em que o fonoaudiólogo é essencial. Batista e outros autores (2021) adotaram metodologia semelhante, ao se debruçarem em identificar os principais indicadores de resultados da equipe de Fonoaudiologia que atua de forma exclusiva na UTI. Para coletar informações sobre os indicadores de qualidade, foram considerados apenas dados de resultados, os quais se relacionaram: (1) Tempo para retirada da via alternativa de alimentação; (2) Tempo para reintrodução da alimentação por via oral; e (3) Tempo para decanulação.

Os autores relataram aspectos positivos para a comunidade acadêmica e principalmente ao serviço, com avanços na condição clínica dos sujeitos atendidos após o estabelecimento da pesquisa. Também se observaram resultados mais rápidos na reintrodução a alimentação, bem como a decanulação (BATISTA *et al.*, 2021).

Os indicadores também podem fazer parte do fluxo da instituição, como Borges e colaboradores (2017) apresentaram um Protocolo Assistencial para Pacientes com Distúrbios da Deglutição, iniciado em 2008 e com tarefas desenvolvidas até dezembro de 2015.

Foram construídos indicadores de estrutura: (1) Qualificação profissional; (2) Números de fonoaudiólogos na equipe; (3) Número de horas semanais para avaliação e/ou reabilitação da deglutição; (4) Qualidade dos equipamentos. Os indicadores de processo englobaram: (1) Índice de avaliação da deglutição; (2) Índice de atendimento por paciente; (3) Índice de pacientes atendidos; (4) Taxa de gravidade; (5) Índice de demanda para reabilitação da deglutição; (6) Tempo para avaliação da deglutição. Por último, os indicadores de resultado: (1) Tempo para retirada da via alternativa de alimentação; (2) Tempo de reintrodução de alimentação por via oral; (3) Tempo para decanulação (BORGES *et al.*, 2017).

Cita-se a importância de dialogar com a equipe multiprofissional, o qual a estrutura foi construída junto aos profissionais. A partir do protocolo, após a orientação pelo fonoaudiólogo, a equipe deveria identificar possível distúrbios de deglutição e encaminhar, para confirmar o diagnóstico e iniciar a reabilitação com a Fonoaudiologia (BORGES *et al.*, 2017).



A maioria das publicações encontradas englobava o tema de disfagia, porém outra área que a Fonoaudiologia também possui atuação primordial e se destaca é em Neonatologia, cujo Torreão (2019) mensurou os indicadores de qualidade do Protocolo de Assistência à Saúde Materno Infantil (PASMI), como forma de analisar os presentes dados de processos e resultados.

Ocorreu na Maternidade do Hospital Universitário de Brasília (HUB), entre os meses de abril e junho de 2019. O PASMI é um instrumento que padroniza a atuação fonoaudiológica nas maternidades, acerca o acompanhamento mãe e bebê, e já era utilizado na instituição antes da pesquisa (TORREÃO, 2019).

Os indicadores de processo abrangeram: (1) Índice de atendimento por paciente; (2) Taxa de avaliação por unidade de internação hospitalar (UIH) – alojamento conjunto e alojamento canguru; (3) Índice de avaliações fonoaudiológicas. Já os indicadores de resultados: (1) Índice de recém-nascidos em aleitamento materno exclusivo (AME) no momento da alta; (2) Taxa de afecções mamárias; (3) Taxa de recém-nascidos com alteração no frênulo lingual; e (4) Taxa de aleitamento materno exclusivo em recém-nascidos com alteração no frênulo lingual (TORREÃO, 2019).

Os gestores concluíram que os processos agregaram com a otimização da assistência aos neonatos, de forma a traçar os resultados, estimulando assim melhor implementação do serviço (TORREÃO, 2019).

Percebeu-se que apenas um artigo chamou atenção para a falta de organização do fluxo. Quando não existe estruturação adequada dos indicadores, as dificuldades permanecem. Logo, a equipe deve estar alinhada acerca dos protocolos, devem existir recursos necessários, além da garantia do apoio dos órgãos e do Estado (VERNIER; CAZELLA; LEVANDOWSKI, 2022).

#### **4. CONCLUSÃO**

Foi possível constatar que os indicadores de qualidade potencializaram processos avaliativos em gestão nas instituições em que foram aplicados. Sabe-se que o uso concomitante com escalas funcionais, possibilita aos fonoaudiólogos gestores e assistenciais maiores resultados a curto e longo prazo.

O profissional de Fonoaudiologia possui uma vasta atuação, porém no ambiente hospitalar este se evidencia. Para tanto, mais incentivos devem ser realizados no intuito de favorecer a comunidade acadêmica, bem como serviços públicos e privados, para assim auxiliar mais profissionais.





As ações em equipe multiprofissional, em conjunto com atividades junto a instituição, e o ajuste dos indicadores, devem ser contínuos; além do respaldo por meio da apropriação sobre as leis existentes. Estas condutas irão resultar em um cuidado mais integral e de qualidade, ao paciente.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, M. M. S. L. *et al.* Indicadores de qualidade, reintrodução de alimentação por via oral e a atuação fonoaudiológica na UTI. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 10, 2021. Acesso em: 23 de junho. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/18950/16948/233950>.

BORGES, M. S. D. *et al.* Apresentação de um Protocolo Assistencial para Pacientes com Distúrbios da Deglutição. **CoDAS**, v. 29, n. 5, e20160222, 2017. Acesso em: 25 de junho. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/codas/a/z3ct654gkNNDNTmGnr4m4LR/?lang=pt>.

INAOKA, C.; ALBUQUERQUE, C. Efetividade da intervenção fonoaudiológica na progressão da alimentação via oral em pacientes com disfagia orofaríngea pós AVE. **Revista CEFAC**, v. 16, n. 1, p. 187-196, 2014. Acesso em: 25 de junho. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/MPgwgrNMTBYD8PTR3JPp9QP/#:~:text=Conclus%C3%A3o,de%20consci%C3%A3o%20durante%20o%20processo>.

LARRÉ, M. C. *et al.* Atuação fonoaudiológica no paciente oncológico disfágico: uso de indicadores. **Distúrbios da Comunicação**, v. 32, n. 2, p. 259-269, 2020. Acesso em: 25 de junho. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1397021>.

MEIRA, S. R. C.; OLIVEIRA, A. S. B.; SANTOS, C. O. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. **Brazilian Journal of Business**, v. 3, n. 1, p. 1021-1033, 2021. Acesso em: 23 de junho. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/26310>.

PERDIGÃO, J. C. A. S. **Acesso a atenção fonoaudiológica: intervenções para a melhoria da qualidade**. 2018. 44f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

SILVA, E. J.; ALVES, M. P. Tempo de transição de dieta para via oral em pacientes disfágicos em um hospital particular de Cuiabá. **UNIVAG**, 2019. Acesso em: 23 de junho. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/26481>.

TAVARES, M. A. *et al.* Indicadores de tratamento influenciam no tempo para a alta fonoaudiológica. **CoDAS**, v. 33, n. 5, 2021. Acesso em: 25 de junho. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/codas/a/qGwDpvS4kMHcdbf8xLfgPNJ/abstract/?lang=pt>.

TORREÃO, A. P. P. **Indicadores de qualidade do Protocolo Fonoaudiológico de Assistência à Saúde Materno Infantil - Estudo aplicado**. 2019. 41f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Acesso em: 25 de junho. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/29101/1/2019\\_AnnaPaulaPenhaTorreao\\_t](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/29101/1/2019_AnnaPaulaPenhaTorreao_t)



II EDIÇÃO

**CONIMAPS**

15 A 17 DE SETEMBRO DE 2023

II Congresso Internacional Multiprofissional em  
**ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**

[cc.pdf](#).

VERNIER, L. S.; CAZELLA, S. C.; LEVANDOWSKI, D. C. Triagem Auditiva Neonatal: protocolos, obstáculos e perspectivas de fonoaudiólogos no Brasil-10 anos da Lei Federal Brasileira 12.303/2010. **CoDAS**, v. 34, n. 2, e20200331, 2022. Acesso em: 25 de junho. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/codas/a/PdLtdZJDHvkTwDDyP6ZL7vq/>.