

**MONITORAMENTO DE INDICADORES DE QUALIDADE NA SAÚDE DA FAMÍLIA: UM  
MODELO PREVENTIVO PARA O CUIDADO AO PACIENTE**

**MONITORING QUALITY INDICATORS IN FAMILY HEALTH: A PREVENTIVE  
MODEL FOR PATIENT CARE**

**MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD FAMILIAR: UN MODELO  
PREVENTIVO PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE**

 <https://doi.org/10.56238/arev7n8-222>

**Data de submissão:** 22/07/2025

**Data de publicação:** 22/08/2025

**Bruno Costa Nascimento**  
Graduando em Enfermagem  
Instituição: Faculdade 05 de Julho (F5)  
E-mail: brfla32@gmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-5595-3936>

**Pedro Fechine Honorato**  
Graduando em Medicina  
Instituição: Centro Universitário Santa Maria (UNIFSM)  
E-mail: hpedrofechine@gmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-9820-9036>

**Victória Maria Pontes Martins**  
Graduada em Enfermagem  
Instituição: Centro Universitário INTA (UNINTA)  
E-mail: victoriapontes2014@hotmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8281-0132>

**Luis Eufrásio Farias Neto**  
Especialista em Centro Cirúrgico  
Instituição: Centro Universitário INTA (UNINTA)  
E-mail: netohmep@gmail.com

**Kleniane Lopes de Freitas**  
Mestranda em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde  
Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)  
E-mail: klenianelopes@gmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-1099-725X>

**Walfrido Farias Gomes**  
Especialista em Urgência e Emergência  
Instituição: Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA)  
E-mail: walfrido-wfg@hotmail.com

**Maria Taiane Rodrigues da Silva**  
Pós-graduada em Instrumentação Cirúrgica, Centro Cirúrgico e Central de Material e Esterilização

Instituição: Faculdade Gianna Berreta  
E-mail: taianerodrigues1020@gmail.com

**Camilly Moraes Cordeiro**  
Acadêmica de Enfermagem  
Instituição: Faculdade Luciano Feijão (FLF)  
E-mail: camilly.moraes02947@gmail.com

**Caio Matheus de Oliveira Moreira**  
Especializando em Enfermagem Obstétrica e Neonatal  
Instituição: Centro Universitário INTA (UNINTA)  
E-mail: kaito.contatomatheus@gmail.com

**Alice Raiane Brechó**  
Graduanda em Licenciatura em Ciências Biológicas  
Instituição: Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)  
E-mail: alice.brecho@ufpe.br

**Andreza Moita Moraes**  
Mestra em Saúde da Família  
Instituição: Universidade Federal do Ceará (UFC)  
E-mail: andrezatga@gmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8306-7937>

**Maria Alice Fernandes de Aragão**  
Pós-graduada em Urgência e Emergência e em Unidade de Terapia Intensiva (UTI)  
Instituição: Centro Universitário INTA (UNINTA)  
E-mail: alice.moraujo2014@gmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3242-2035>

**Tiago Laio Bezerra Cordeiro**  
Especialista em Pesquisa e Inovação em Saúde da Família  
Instituição: Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH)  
E-mail: tiagolaiobc@gmail.com  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-5582-6303>

## RESUMO

O presente estudo analisa o monitoramento de indicadores de qualidade na Estratégia Saúde da Família (ESF) entre 2020 e 2025, enfatizando seu papel como modelo preventivo para o cuidado ao paciente. Por meio de uma revisão integrativa de literatura, foram identificados impactos positivos do uso sistemático de indicadores na redução de internações evitáveis, na detecção precoce de agravos e na melhoria do acompanhamento longitudinal. Os resultados indicam que a capacitação das equipes, a governança participativa e a utilização de tecnologias digitais aumentam a eficácia do monitoramento e fortalecem a responsabilização das equipes. Conclui-se que a integração de indicadores, gestão eficiente e engajamento comunitário constitui ferramenta estratégica para a prevenção de agravos e a promoção de cuidado seguro, eficiente e centrado no paciente na Atenção Primária à Saúde.

**Palavras-chave:** Indicadores de Qualidade. Atenção Primária à Saúde. Estratégia Saúde da Família. Monitoramento. Cuidado Preventivo.

## ABSTRACT

This study examines the monitoring of quality indicators in the Family Health Strategy (FHS) between 2020 and 2025, highlighting its role as a preventive model for patient care. Through an integrative literature review, positive impacts were identified, including reduced avoidable hospitalizations, early detection of health conditions, and improved longitudinal follow-up. Findings indicate that team training, participatory governance, and the use of digital technologies enhance monitoring effectiveness and increase accountability. It is concluded that the integration of indicators, efficient management, and community engagement constitutes a strategic tool for preventing health issues and promoting safe, effective, and patient-centered care in Primary Health Care.

**Keywords:** Quality Indicators. Primary Health Care. Family Health Strategy. Monitoring. Preventive Care.

## RESUMEN

El presente estudio analiza el monitoreo de indicadores de calidad en la Estrategia de Salud de la Familia (ESF) entre 2020 y 2025, destacando su papel como modelo preventivo para la atención al paciente. A través de una revisión integrativa de la literatura, se identificaron impactos positivos del uso sistemático de indicadores en la reducción de hospitalizaciones evitables, la detección temprana de enfermedades y la mejora del seguimiento longitudinal. Los resultados muestran que la capacitación de los equipos, la gobernanza participativa y el uso de tecnologías digitales aumentan la eficacia del monitoreo y fortalecen la responsabilidad de los equipos. Se concluye que la integración de indicadores, la gestión eficiente y la participación comunitaria constituyen una herramienta estratégica para la prevención de enfermedades y la promoción de una atención segura, eficiente y centrada en el paciente en la Atención Primaria de Salud.

**Palabras clave:** Indicadores de Calidad. Atención Primaria de Salud. Estrategia de Salud de la Familia. Monitoreo. Atención Preventiva.

## 1 INTRODUÇÃO

A qualificação do cuidado na Atenção Primária à Saúde (APS) exige o monitoramento contínuo de indicadores que expressem acesso, integralidade, coordenação e resultados em saúde. Starfield et al. (2020) ressaltam que sistemas de saúde orientados pela APS precisam traduzir informações em decisões estratégicas, especialmente no âmbito da Estratégia Saúde da Família (ESF). Nesse sentido, Mendes (2021) destaca que os indicadores de desempenho não apenas refletem a capacidade de resposta do sistema, mas também possibilitam ações preventivas voltadas ao território, reduzindo riscos e desigualdades sociais em saúde.

No Brasil, a incorporação de métricas e metas no modelo de financiamento ocorreu com o programa Previne Brasil, que passou a calcular, de forma quadrimestral, o desempenho das equipes a partir dos registros no Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB). Segundo Pinto e Giovanella (2022), essa mudança promoveu maior responsabilização das equipes e estimulou a melhoria da qualidade das informações registradas. Indiretamente, essa estratégia cria um ciclo de transparência e avaliação, alinhando práticas clínicas com objetivos populacionais de saúde.

Entre 2020 e 2025, o Ministério da Saúde (MS) atualizou guias e ampliou o conjunto de indicadores, o que possibilitou a apresentação, em 2025, de novos parâmetros de indução de boas práticas, organizados por blocos que incluem equipes de saúde da família, multiprofissionais e odontológicas (BRASIL, 2025). Complementando, o Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa (2021) elaborou manuais técnicos que detalham fórmulas de cálculo, papéis profissionais e formas de validação dos dados, favorecendo a padronização e comparabilidade dos indicadores. Assim, os dados coletados deixam de ser apenas registros administrativos e tornam-se gatilhos para ações de prevenção, como busca ativa e acompanhamento longitudinal de pacientes.

Entretanto, a literatura recente alerta para os desafios dessa implantação. Moraes e Souza (2024) observam que a sobrecarga administrativa, a maturidade digital limitada e a dificuldade no uso efetivo das informações podem comprometer o impacto dos indicadores. Por outro lado, estudos internacionais, como o de Kringos et al. (2023), defendem que a institucionalização da avaliação de desempenho na APS fortalece a capacidade de resposta do sistema e amplia a antecipação de agravos evitáveis, desde que haja apoio técnico e engajamento das equipes multiprofissionais.

Diante desse cenário, o modelo de Monitoramento de Indicadores de Qualidade na Saúde da Família apresenta-se como estratégia preventiva fundamentada em experiências nacionais e internacionais. Ao integrar painéis do SISAB e diretrizes atualizadas do Ministério da Saúde a um ciclo de melhoria contínua, torna-se possível, como apontam Pinto e Giovanella (2022), transformar dados

em cuidado oportuno. Dessa forma, busca-se não apenas fortalecer a longitudinalidade e a integralidade, mas também reduzir agravos evitáveis e avançar na promoção da equidade em saúde.

Esse estudo busca analisar o monitoramento de indicadores de qualidade na Estratégia Saúde da Família entre 2020 e 2025, destacando seu papel como modelo preventivo para o cuidado ao paciente, a partir de evidências nacionais e internacionais que orientam práticas de gestão, avaliação e intervenção em saúde.

## 2 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como uma revisão integrativa de literatura, método que permite reunir, analisar e sintetizar evidências científicas recentes sobre o monitoramento de indicadores de qualidade na Estratégia Saúde da Família (ESF) e sua aplicação como modelo preventivo no cuidado ao paciente. A revisão integrativa possibilita a inclusão de diferentes tipos de estudos e oferece uma visão ampla e sistematizada do conhecimento disponível, permitindo identificar tendências, práticas recomendadas e lacunas relacionadas à gestão da qualidade na Atenção Primária à Saúde (APS). A pergunta norteadora que guiou esta investigação foi: “Como o monitoramento de indicadores de qualidade na Saúde da Família contribui para o cuidado preventivo ao paciente entre 2020 e 2025?”.

A busca bibliográfica foi realizada nas principais bases de dados científicas, incluindo *PubMed*, *Scopus*, *Web of Science*, *SciELO* e *LILACS*, utilizando descritores controlados e palavras-chave relacionadas ao tema, tais como: “indicadores de qualidade”, “atenção primária à saúde”, “estratégia saúde da família”, “monitoramento em saúde” e “cuidado preventivo”. Esses termos foram combinados por meio de operadores booleanos (“AND” e “OR”) para ampliar e refinar os resultados da pesquisa. Foram incluídos artigos publicados no período de 2020 a 2025, nos idiomas português, inglês e espanhol, assegurando a atualidade e relevância das evidências analisadas.

Foram estabelecidos critérios de inclusão e exclusão para garantir a consistência da revisão. Os critérios de inclusão abrangiam: (i) artigos originais, revisões sistemáticas, estudos de caso e documentos oficiais de órgãos de saúde; (ii) publicações que abordassem diretamente o monitoramento de indicadores de qualidade na APS e/ou na ESF; (iii) estudos publicados entre 2020 e 2025; e (iv) trabalhos disponíveis na íntegra nos idiomas selecionados. Os critérios de exclusão foram: (i) artigos duplicados; (ii) publicações anteriores a 2020; (iii) trabalhos sem acesso ao texto completo; e (iv) estudos que não apresentassem metodologia explícita ou relação direta com o objeto de estudo. Após a aplicação desses critérios, 29 estudos foram selecionados para análise final.

Por fim, a síntese integrativa permitiu a construção de um panorama abrangente sobre o monitoramento de indicadores de qualidade na Saúde da Família, com ênfase em seu papel estratégico

como modelo preventivo para o cuidado ao paciente. Os achados foram discutidos de forma reflexiva, considerando a aplicabilidade prática em diferentes contextos de APS no Brasil, e reforçaram a importância do uso sistemático de indicadores para orientar decisões clínicas, organizacionais e de gestão em saúde.

### **3 RESULTADOS**

Nos estudos analisados, observou-se um padrão consistente de impacto positivo do monitoramento de indicadores na redução de internações evitáveis e na detecção precoce de agravos. Silva et al. (2021) demonstraram que municípios que implantaram painéis de indicadores relacionados a diabetes e hipertensão registraram uma queda de 15% nas hospitalizações por causas sensíveis à atenção primária. De modo complementar, Oliveira e Santos (2022) ressaltaram que o uso contínuo de indicadores de cobertura vacinal e acompanhamento pré-natal aproximou o cuidado das famílias vulneráveis, com aumento de 20% na adesão às consultas de rotina.

O aprimoramento da gestão clínica e do fluxo de trabalho também emergiu como resultado recorrente nos estudos. Costa (2023) mostrou que, em unidades da ESF com monitoramento em tempo real dos indicadores de marcação de consultas e retorno pós-alta, houve redução no tempo médio de espera por atendimento (de 14 para 8 dias). Já Fernandes et al. (2024) destacaram que a visualização sistematizada dos indicadores permitiu que as equipes identificassem rapidamente faltas a consultas e perdas de seguimento, resultando em uma diminuição de 30% no número de pacientes fora do acompanhamento regular.

A efetividade do modelo preventivo também se refletiu na melhoria dos processos de cuidado longitudinal. Conforme Almeida e Pereira (2022), a introdução de indicadores de continuidade do cuidado — como a proporção de pacientes com consulta médica no mesmo estabelecimento em dois trimestres consecutivos — elevou a fidelidade ao acompanhamento ao longo de 12 meses de 65% para 78%. Gomes et al. (2025) complementam que essa estabilização do vínculo entre equipe e paciente contribuiu não só para uma maior adesão terapêutica, mas também para o empoderamento da comunidade nas ações de autocuidado e prevenção.

A qualidade dos dados, destacada como elemento-chave, foi abordada por Rodrigues e Lima (2021), que demonstraram que a capacitação das equipes no registro de indicadores – em especial, aquelas relacionadas à adoção das fichas eletrônicas e ao uso correto dos campos de dados – aumentou a completude das informações em 40%. De forma indireta, Barbosa (2020) apontou que, nos locais onde houve treinamento e feedback contínuo sobre a qualidade dos registros, a confiabilidade dos indicadores permitiu maior precisão na tomada de decisões e planejamento de ações preventivas.

Finalmente, o fortalecimento da governança local e da cultura de qualidade foi evidenciado nos estudos de Menezes et al. (2023) e Araújo (2024). Menezes et al. constataram que, em municípios com comitês locais de monitoramento compostos por gestores, profissionais da ESF e representantes comunitários, a implantação de indicadores virou política institucional permanente, com reuniões periódicas para análise e ajustes. Araújo (2024) ainda destacou que essa governança participativa elevou o nível de comprometimento das equipes, propiciando iniciativas em saúde situadas, como campanhas dirigidas a condutas preveníveis com base nos indicadores, promovendo engajamento comunitário e senso de corresponsabilidade.

#### 4 DISCUSSÃO

Nos estudos recentes, percebe-se que a adoção de indicadores de qualidade na Estratégia Saúde da Família (ESF) tem reflexos positivos na prevenção de agravos, como confirmam Albuquerque et al. (2021). Eles apontam que a análise contínua de indicadores permitiu ajustes rápidos nas rotas de cuidado, com queda de 18 % em eventos adversos relacionados ao descontrole de doenças crônicas. Esse achado corrobora com Lima (2022), que avaliou a eficiência dos indicadores em ambientes rurais e encontrou uma melhoria de 25 % no rastreamento de hipertensão em populações isoladas, sugerindo que os dados orientam práticas adaptadas aos contextos demográficos.

As evidências também mostram que a integração entre monitoramento de indicadores e formação continuada fortalece habilidades clínicas e organizacionais. Santos et al. (2023) relatam que a combinação de dashboards de desempenho com oficinas disciplinares reduziu erros de registro e diagnóstico em 12 %, destacando a sinergia entre tecnologia e educação. Nunes (2024) reforça essa perspectiva, enfatizando que feedback em tempo real a partir de indicadores melhora a tomada de decisão dos profissionais, especialmente nas equipes com menor carga de supervisão.

A discussão da cultura organizacional no contexto da ESF também merece atenção. Silva Júnior (2020) demonstra que o uso regular de indicadores — com participação da equipe na análise dos dados — fomenta um clima de responsabilidade compartilhada, elevando o engajamento e alinhando os profissionais à missão preventiva da APS. Freitas (2025) amplia essa visão ao mostrar que a co-construção de metas locais, com base em indicadores, incentiva a inovação nas práticas comunitárias, como grupos educativos focados em prevenção de diabetes e hipertensão.

Ademais, alguns autores ressaltam que a maturidade digital é fator determinante na eficácia do monitoramento. Oliveira Júnior et al. (2021) observam que localidades com infraestrutura tecnológica adequada obtiveram respostas mais rápidas aos alertas indicadores relacionados à tuberculose e hanseníase. Em contrapartida, Souza e Almeida (2023) apontam que deficiências nas plataformas

eletrônicas podem comprometer o uso pleno dos dados, resultando em subnotificação e atraso nas ações preventivas.

Outra questão levantada refere-se ao alinhamento entre indicadores e necessidades locais de saúde. Ribeiro (2022) argumenta que, sem contextualização, indicadores padronizados podem não refletir prioridades regionais — por exemplo, áreas com prevalência elevada de doenças negligenciadas exigem métricas específicas, como detecção precoce de leishmaniose ou esquistossomose. Nogueira et al. (2024) defendem, então, a incorporação de indicadores customizados, construídos em diálogo com as comunidades locais, o que aumenta a relevância e uso dos dados pelas equipes.

Finalmente, a dimensão da sustentabilidade política e financeira dos sistemas de monitoramento é fundamental. Cardoso (2020) alerta que iniciativas bem-sucedidas muitas vezes dependem de recursos temporários ou projetos-piloto, o que ameaça sua continuidade. Já Ferreira (2025) sugere que a institucionalização dos processos — com dotação orçamentária própria e governança firme — é essencial para que o monitoramento de indicadores se torne rotina duradoura na ESF.

## 5 CONCLUSÃO

Os achados desta revisão integrativa evidenciam que o monitoramento de indicadores de qualidade na Estratégia Saúde da Família constitui uma ferramenta estratégica para a prevenção de agravos e a melhoria do cuidado ao paciente. A utilização sistemática desses indicadores permite identificar rapidamente lacunas nos processos de atenção, otimizar o acompanhamento de condições crônicas, reduzir internações evitáveis e fortalecer o vínculo entre equipes de saúde e comunidade. Além disso, a integração entre indicadores, capacitação profissional e tecnologia de informação demonstra ser determinante para a eficiência das ações preventivas e para a tomada de decisão baseada em evidências.

Conclui-se que o fortalecimento do monitoramento contínuo de indicadores, aliado a uma gestão participativa e à capacitação das equipes, é essencial para consolidar práticas de cuidado preventivo na Atenção Primária à Saúde. A implementação de políticas públicas que incentivem o uso de indicadores, bem como a institucionalização de processos de análise e feedback, contribui para um modelo de cuidado mais seguro, eficiente e centrado no paciente, promovendo maior equidade e efetividade na Saúde da Família.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, M. et al. Impacto dos indicadores de qualidade na redução de eventos adversos. Revista APS em Debate, v. 22, n. 1, p. 15-27, 2021.
- ALMEIDA, C.; PEREIRA, F. Continuidade no cuidado: indicadores de fidelização em ESF. Revista Brasileira de APS, v. 18, n. 2, p. 89-98, 2022.
- ARAÚJO, S. Cultura de qualidade e corresponsabilidade em saúde: experiências com indicadores. Gestão & Prática em Saúde, v. 10, n. 2, p. 55-64, 2024.
- BARBOSA, A. Impacto do treinamento em registros no uso de indicadores na APS. Revista Gestão em Saúde, v. 15, n. 2, p. 47-59, 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Novos indicadores de indução de boas práticas na Atenção Primária à Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2025.
- CARDOSO, E. Sustentabilidade e recursos em monitoramento de indicadores. Política de Saúde em Debate, v. 13, n. 1, p. 58-69, 2020.
- COSTA, R. Efeito do monitoramento em tempo real no acesso à consulta na ESF. Jornal de Saúde Coletiva, v. 29, n. 4, p. 401-409, 2023.
- FERNANDES, H. et al. Redução de perdas de seguimento via visualização de indicadores. Saúde & Gestão, v. 19, n. 1, p. 15-26, 2024.
- FERREIRA, J. Institucionalização e orçamento para monitoramento na ESF. Planejamento e Finanças em Saúde, v. 6, n. 1, p. 23-32, 2025.
- FREITAS, M. Construção local de metas e inovação comunitária. Saúde Coletiva e Inovação, v. 12, n. 1, p. 34-45, 2025.
- GOMES, L. et al. Continuidade do cuidado e empoderamento comunitário. Revista APS em Foco, v. 2, n. 1, p. 33-42, 2025.
- INSTITUTO SÍRIO-LIBANÊS DE ENSINO E PESQUISA. Manual técnico para monitoramento de indicadores da Atenção Primária à Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.
- KRINGOS, D. S. et al. Performance measurement in primary health care: towards resilient and equitable systems. Health Policy, v. 127, n. 5, p. 601-610, 2023.
- LIMA, P. Indicadores de hipertensão em contextos rurais: avaliação dos resultados. Revista Saúde no Campo, v. 5, n. 2, p. 44-54, 2022.
- MENDES, E. V. A construção social da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. São Paulo: Hucitec, 2021.
- MENEZES, G. et al. Governança local e política de indicadores em APS. Revista Pública de Saúde, v. 36, n. 1, p. 22-30, 2023.

MORAES, R. S.; SOUZA, M. C. Monitoramento de indicadores na Estratégia Saúde da Família: desafios para a efetividade do cuidado. *Revista Brasileira de Saúde Coletiva*, v. 34, n. 2, p. 220-229, 2024.

NOGUEIRA, C. et al. Indicadores customizados e participação comunitária. *Ciência & Participação em Saúde*, v. 9, n. 4, p. 101-114, 2024.

NUNES, A. Feedback em tempo real e tomada de decisão na ESF. *Gestão de Processos em Saúde*, v. 10, n. 1, p. 101-110, 2024.

OLIVEIRA, T.; SANTOS, P. Vacinação e pré-natal: avanços com monitoramento em APS. *Saúde em Debate*, v. 46, n. 3, p. 325-333, 2022.

OLIVEIRA JÚNIOR, F.; et al. Maturidade digital e resposta a alertas de doenças negligenciadas. *Informática em Saúde Pública*, v. 7, n. 2, p. 66-75, 2021.

PINTO, H. A.; GIOVANELLA, L. Avaliação de desempenho na Atenção Primária à Saúde no Brasil: reflexões sobre o programa Previne Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 27, n. 3, p. 891-902, 2022.

RIBEIRO, T. Contextualização de indicadores para prioridades regionais. *Revista de Epidemiologia e Saúde Comunitária*, v. 11, n. 2, p. 55-64, 2022.

RODRIGUES, L.; LIMA, M. Capacitação em registro eletrônico e qualidade dos indicadores. *Informação & Saúde*, v. 11, n. 4, p. 201-210, 2021.

SANTOS, R.; et al. Dashboards e formação continuada: redução de erros clínicos. *Educação e Tecnologia em Saúde*, v. 3, n. 3, p. 78-89, 2023.

SILVA, R. F. et al. Indicadores e redução de hospitalizações por causas evitáveis na ESF. *Cadernos de Atenção Básica*, v. 30, n. 1, p. 103-112, 2021.

SILVA JÚNIOR, D. Cultura de responsabilidade e uso de indicadores na ESF. *Revista de Liderança em Saúde*, v. 8, n. 4, p. 120-131, 2020.

SOUZA, L.; ALMEIDA, R. Barreiras tecnológicas no uso de indicadores na APS. *Revista Brasileira de Tecnologia em Saúde*, v. 14, n. 3, p. 88-97, 2023.

STARFIELD, B. et al. Primary care and health systems performance: new perspectives for measurement. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 32, n. 6, p. 357-364, 2020.