

## AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL: INDICADORES, QUALIDADE E EFETIVIDADE

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo analisar as principais abordagens, modelos e indicadores utilizados na avaliação de serviços de saúde mental, com ênfase nas dimensões de qualidade e efetividade. Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, realizada entre fevereiro e outubro de 2025, com buscas nas bases PubMed, Scopus, SciELO e Web of Science, utilizando descritores definidos segundo os vocabulários DeCS e MeSH. Foram incluídos artigos publicados entre 2022 e 2025, que abordassem metodologias e resultados relacionados à avaliação da qualidade e da efetividade de serviços de saúde mental. Os resultados evidenciam que os modelos de Donabedian e o *Balanced Scorecard* são os referenciais mais utilizados, por integrarem dimensões de estrutura, processo e resultado, além de possibilitarem o monitoramento de indicadores como acessibilidade, satisfação do usuário e resolutividade do cuidado. Observou-se também a relevância crescente da perspectiva dos usuários e profissionais na construção de indicadores mais sensíveis e contextualizados. Conclui-se que a efetividade da avaliação depende da combinação entre dados quantitativos e qualitativos, e que o fortalecimento de metodologias integradas pode favorecer a humanização e a equidade no cuidado em saúde mental.

**Palavras-chave:** Avaliação em saúde; Indicadores de qualidade; Saúde mental; Serviços de saúde mental; Efetividade.

**Ruan Jesus Santos Marinho**

Psicólogo pela UNIVERSO e Esp. em Neuropsicologia pela Unesc e Mestrando em Psicologia Social pela UNIVERSO

**Joana Paula Carvalho Correa**

Bacharel em Enfermagem Universidade Federal do Amazonas – UFAM e Especialista em Saúde do trabalhador

**Guilherme Dalla Chiesa**

Médico pela Universidade de Caxias do Sul - UCS

**Moises Conceição Santos Junior**

Graduando em Odontologia - Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA / CAMPUS CAXIAS

**André Rodrigo Mota de Souza**

Especialista e Pós graduado em Neuropsicología pela Faculdade de Ciências Humanas – ESUDA e Psicopedagogia pela Faculdade Metropolitana do Estado de São Paulo – FAMEESP e Psicomotricidade pela Uninter e Análise do comportamento aplicado pela ABA-Faveni

**Olivia Maria da Silva Amorim**

Pós Graduada em Fisioterapia em Terapia Intensiva pelo Centro Universitário Santo Agostinho – UNIFSA

**Thaís Pereira da Silva**

Doutoranda em Biodiversidade e Biotecnologia pela Universidade Federal de Roraima

**Manoel Isaque Silva de Oliveira**

Fisioterapia Universidade Federal do Delta do Parnaíba - UFDPar

**Reynold Sales Caleffi**

Graduando em Medicina pelo Centro Universitário FAMETRO - Manaus/AM

**Mariela Sanabria Nara**

Médica Revalidada pela Universidade Federal de Lavras-UFLA

## EVALUATION OF MENTAL HEALTH SERVICES: INDICATORS, QUALITY AND EFFECTIVENESS

**Abstract:** This article aims to analyze the main approaches, models, and indicators used in the evaluation of mental health services, focusing on quality and effectiveness dimensions. It is a narrative literature review conducted between February and October 2025 through searches in PubMed, Scopus, SciELO, and Web of Science databases, using descriptors defined according to DeCS and MeSH vocabularies. Articles published between 2022 and 2025 addressing methodologies and results related to the assessment of mental health service quality and effectiveness were included. The findings show that the Donabedian model and the *Balanced Scorecard* are the most frequently applied frameworks, as they integrate structure, process, and outcome dimensions, enabling the monitoring of indicators such as accessibility, user satisfaction, and care resolution. It was also observed that incorporating users' and professionals' perspectives is crucial to building more sensitive and context-based indicators. It is concluded that effective evaluation relies on combining quantitative and qualitative data, and that strengthening integrated methodologies can promote humanization and equity in mental health care.

**Keywords:** Effectiveness; Health evaluation; Mental health; Mental health services; Quality indicators.

### INTRODUÇÃO

A avaliação dos serviços de saúde mental tem se tornado um instrumento essencial para o aprimoramento das políticas públicas e o fortalecimento da atenção psicossocial, especialmente em um contexto marcado pelo aumento da prevalência dos transtornos mentais e pela necessidade de assegurar a integralidade do cuidado. O monitoramento sistemático da qualidade e da efetividade dos serviços permite compreender a adequação das práticas clínicas, a eficiência dos processos de gestão e a satisfação dos usuários, contribuindo para o desenvolvimento de políticas baseadas em evidências e orientadas pela humanização do cuidado (Brimelow *et al.*, 2022; Marchionatti *et al.*, 2023).

O contexto atual é caracterizado por uma crescente demanda por serviços de saúde mental, associada à ampliação das redes comunitárias e à diversificação dos modelos de atenção. Nesse cenário, o desafio consiste em desenvolver instrumentos avaliativos que consigam mensurar tanto os aspectos técnicos quanto os humanos do cuidado. Modelos amplamente utilizados, como o de Donabedian, que estrutura a avaliação em três dimensões — estrutura, processo e resultado —, e o *Balanced Scorecard*, que traduz a missão institucional em indicadores estratégicos, têm sido empregados para compreender a complexidade dos serviços e promover melhorias contínuas (Compagnoni *et al.*, 2023; Brooks *et al.*, 2025).

O problema central reside na falta de padronização dos indicadores e na fragmentação dos sistemas de informação, o que dificulta a comparação entre serviços, a identificação de boas práticas e a retroalimentação dos processos de gestão. No Brasil, apesar da consolidação da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e dos avanços na política de saúde mental, ainda são escassas as metodologias que integrem dimensões quantitativas e qualitativas de avaliação. Segundo Powell *et al.* (2022) e Rosen *et al.* (2022), os instrumentos avaliativos existentes tendem a priorizar resultados clínicos e administrativos, negligenciando elementos subjetivos, como a percepção dos usuários, a relação terapêutica e a satisfação com o atendimento.

A justificativa deste estudo fundamenta-se na relevância de se adotar uma abordagem avaliativa abrangente, que ultrapasse a mera mensuração de desempenho e possibilite compreender o impacto real dos serviços sobre a vida dos indivíduos e das comunidades. Avaliar, nesse contexto, significa também qualificar o cuidado, identificar fragilidades e potencialidades e subsidiar a formulação de políticas públicas capazes de articular eficiência técnica e sensibilidade humana. Assim, a avaliação torna-se um instrumento político e ético, orientado pela busca da equidade e pela promoção da saúde mental como um direito social.

A hipótese que orienta este trabalho parte do pressuposto de que a consolidação de modelos avaliativos integrados, que combinem indicadores objetivos e subjetivos, pode fortalecer a governança e a qualidade dos serviços de saúde mental, promovendo a efetividade, a resolutividade e a humanização do cuidado. Essa integração entre ciência, gestão e prática assistencial é fundamental para que os processos avaliativos deixem de ser instrumentos burocráticos e se convertam em ferramentas de transformação social (Lundqvist *et al.*, 2024; Devkota *et al.*, 2025).

O objetivo geral deste artigo é analisar, por meio de uma revisão narrativa da literatura recente, as principais abordagens, modelos e indicadores utilizados na avaliação de serviços de saúde mental, com ênfase nas dimensões de qualidade e efetividade. Como objetivos específicos, busca-se: (a) identificar os referenciais teóricos predominantes e seus fundamentos conceituais; (b) discutir as potencialidades e limitações dos indicadores aplicados na prática avaliativa; e (c) refletir sobre as implicações ético-políticas da avaliação para o fortalecimento da saúde mental como direito e como política pública orientada pela integralidade do cuidado.

## METODOLOGIA

O presente estudo desenvolve-se a partir de uma revisão narrativa da literatura, método amplamente reconhecido por sua capacidade de integrar e discutir criticamente diferentes tipos de evidências teóricas e empíricas, permitindo uma compreensão abrangente de fenômenos complexos, como a avaliação da qualidade e da efetividade dos serviços de saúde mental. Ao contrário das revisões sistemáticas, que seguem protocolos rígidos de busca e análise quantitativa, a revisão narrativa adota uma abordagem interpretativa e reflexiva, voltada à construção de um panorama teórico que articula conceitos, metodologias e resultados empíricos a partir de múltiplas perspectivas científicas. Essa escolha metodológica justifica-se pela natureza multifacetada do tema, que envolve dimensões clínicas, organizacionais, éticas e sociais, exigindo um olhar amplo e interdisciplinar sobre os instrumentos de mensuração e os modelos de gestão em saúde mental.

A investigação foi realizada entre os meses de fevereiro e outubro de 2025, abrangendo um período suficiente para a coleta, análise e síntese das evidências disponíveis nas principais bases de dados científicas. As buscas foram conduzidas nas plataformas PubMed, Scopus, SciELO e Web of Science, selecionadas por sua relevância internacional e pela abrangência de publicações na área da saúde mental. Além dessas bases, também foram consultados repositórios institucionais, documentos oficiais da Organização Mundial da Saúde (OMS), da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e relatórios técnicos do Ministério da Saúde do

Brasil, de modo a incorporar perspectivas globais e regionais sobre a avaliação de políticas e serviços.

Os descritores utilizados nas estratégias de busca foram definidos a partir dos vocabulários controlados DeCS e MeSH, com combinações em português e inglês, empregando operadores booleanos para maior precisão. Entre os termos utilizados, destacam-se: “*serviços de saúde mental*”, “*avaliação em saúde*”, “*indicadores de qualidade*”, “*efetividade dos serviços*”, “*rede de atenção psicossocial*” e “*cuidado centrado na pessoa*”. Essa etapa teve por finalidade garantir a inclusão de estudos que abordassem diferentes dimensões da avaliação — estrutural, processual e de resultados — conforme o modelo de Donabedian e suas atualizações contemporâneas.

Como critérios de inclusão, foram considerados artigos originais, revisões narrativas e sistemáticas, estudos observacionais, investigações qualitativas e relatórios técnicos publicados entre 2022 e 2025, em português ou inglês, que apresentassem discussões sobre a mensuração da qualidade, da efetividade e dos resultados em saúde mental. Foram excluídas publicações duplicadas, resumos de conferências, dissertações sem revisão por pares e documentos sem acesso integral, a fim de assegurar a consistência e a rastreabilidade das informações analisadas.

O processo de seleção ocorreu em duas etapas complementares: inicialmente foi realizada uma leitura exploratória dos títulos e resumos, com o objetivo de verificar a adequação dos estudos ao tema central; em seguida, os textos integralmente disponíveis foram submetidos a uma leitura interpretativa detalhada, que buscou identificar os modelos avaliativos empregados, as variáveis de análise e as lacunas conceituais persistentes na literatura. Essa etapa foi fundamental para permitir a categorização temática das evidências em três eixos analíticos: (a) modelos e instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços; (b) desafios e potencialidades na mensuração da efetividade clínica e social; e (c) implicações dos resultados para o aprimoramento da gestão e da prática em saúde mental.

A análise dos materiais selecionados foi conduzida sob uma perspectiva qualitativa e hermenêutica, na qual a interpretação das evidências foi guiada pelo diálogo entre teoria e prática, buscando compreender não apenas os dados apresentados, mas também seus significados e implicações para o campo da saúde coletiva. Essa abordagem, inspirada em autores como Minayo (2014) e Mendes (2022), permitiu transcender a leitura descritiva e

produzir uma reflexão crítica sobre como os processos avaliativos podem contribuir para a consolidação de políticas de cuidado mais inclusivas e baseadas em evidências.

Por fim, a síntese narrativa dos resultados privilegiou a articulação entre as dimensões técnica e humana da avaliação em saúde mental, enfatizando que indicadores, embora fundamentais para a mensuração de desempenho, devem ser interpretados à luz dos contextos socioculturais e institucionais onde os serviços se inserem. A metodologia adotada, portanto, não se limitou a sistematizar dados, mas buscou **compreender a avaliação como prática transformadora**, capaz de integrar ciência, gestão e cuidado, promovendo a melhoria contínua da qualidade e da efetividade dos serviços de saúde mental em nível local e global.

## II CONGRESSO NACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E SAÚDE COLETIVA

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise das produções científicas recentes revela que a avaliação dos serviços de saúde mental exige um enfoque multifatorial, sustentado em indicadores que integrem estrutura, processo e resultados, conforme propõe o modelo de Donabedian e reforçam as abordagens contemporâneas de gestão em saúde. Estudos como o de Brimelow *et al.* (2022), demonstram a aplicabilidade do *Balanced Scorecard* (BSC) como ferramenta de gestão estratégica, permitindo monitorar dimensões interdependentes como prevalência de transtornos, acessibilidade, qualidade do atendimento, satisfação dos usuários, motivação da equipe e sustentabilidade financeira. Tal instrumento favorece a tradução de dados quantitativos e qualitativos em ações de melhoria contínua, aproximando a avaliação de desempenho dos princípios de integralidade e humanização que norteiam a saúde mental coletiva.

A perspectiva dos usuários e profissionais dos serviços figura como elemento central para a compreensão da qualidade assistencial. Powell *et al.* (2022), em estudo publicado em *The Patient*, identificaram elevada convergência entre pacientes e trabalhadores da saúde mental na definição de critérios de qualidade, destacando o cuidado centrado na pessoa, a adequação do tratamento às necessidades individuais e a importância da relação terapêutica. Essa ênfase nos aspectos relacionais e subjetivos confirma que indicadores puramente quantitativos são insuficientes para captar a complexidade do cuidado em saúde mental, exigindo instrumentos que incorporem dimensões afetivas, éticas e culturais da prática clínica.

Em âmbito latino-americano, Marchionatti *et al.* (2023), apontam que o sistema brasileiro de atenção psicossocial carece de mecanismos sistemáticos de avaliação e monitoramento, sobretudo no que tange à integração entre níveis de atenção e à coordenação intersetorial. Os autores sugerem que a consolidação de práticas avaliativas contínuas pode fortalecer a efetividade da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), promovendo maior articulação entre serviços comunitários e hospitalares, além de favorecer o planejamento baseado em evidências. Essa constatação reflete a importância de alinhar os instrumentos avaliativos às especificidades territoriais e socioculturais do contexto brasileiro.

Outros estudos internacionais reforçam a necessidade de indicadores clínicos padronizados que mensurem a qualidade e a continuidade do cuidado. Monzio Compagnoni *et al.* (2023), em pesquisa multicêntrica evidenciaram defasagens significativas na qualidade do atendimento a pacientes com transtornos depressivos, indicando que as práticas clínicas ainda não se alinham integralmente aos protocolos baseados em evidências. Esse achado sugere que, embora os sistemas de saúde mental disponham de recursos técnicos, a ausência de monitoramento sistemático e de indicadores bem definidos compromete a efetividade terapêutica e a segurança do paciente.

Lundqvist *et al.* (2024), em estudo demonstraram que a qualidade dos serviços de saúde mental está associada à melhora na qualidade de vida percebida pelos pacientes, relação essa mediada pela redução da gravidade dos sintomas e pelo fortalecimento do processo de recuperação. Esses resultados reforçam que a efetividade dos serviços não se limita à remissão clínica, mas se estende à reinserção social, à autonomia e ao bem-estar subjetivo, dimensões que precisam ser incorporadas aos sistemas de avaliação.

Porter *et al.* (2024), em BMJ Open, avaliaram o modelo britânico *Improving Access to Psychological Therapies* (IAPT), destacando que serviços ampliados, com suporte psicossocial adicional, melhoram os desfechos de saúde mental, ainda que as diferenças clínicas em relação aos modelos tradicionais não sejam estatisticamente expressivas. Essa constatação reforça a necessidade de equilibrar eficiência e integralidade, reconhecendo que resultados positivos em saúde mental não se expressam apenas em medidas clínicas, mas também em indicadores de acolhimento, vínculo e continuidade do cuidado.

Em estudos mais recentes, Brooks *et al.* (2025), propuseram um conjunto de indicadores de qualidade voltados a serviços de longa permanência, por meio do método Delphi, enfatizando a importância da participação de diferentes atores na definição de métricas de avaliação. Do mesmo modo, Young *et al.* (2025), desenvolveram uma medida transdiagnóstica de qualidade baseada em sintomas autorrelatados, sinalizando a tendência crescente de incorporar a experiência subjetiva do paciente como variável central nas avaliações de efetividade.

De modo complementar, Devkota *et al.* (2025), em pesquisa realizada no Nepal, identificaram que a ausência de capacitação profissional e de medicamentos psicotrópicos nas unidades básicas de saúde constitui um obstáculo crítico à expansão dos serviços de saúde mental. Os autores concluem que a efetividade dos programas depende diretamente de investimentos em infraestrutura, formação continuada e políticas públicas que promovam equidade no acesso e resolutividade na atenção primária.

Por fim, Rosen *et al.* (2022), defendem uma abordagem ecossistêmica na avaliação dos serviços, considerando que nenhum serviço opera de forma isolada e que a interconexão entre níveis de cuidado é determinante para evitar recaídas e fortalecer o continuum terapêutico. Essa visão sistêmica alinha-se à perspectiva contemporânea de saúde mental como campo intersetorial, no qual a qualidade e a efetividade são produzidas pela articulação entre recursos humanos, tecnologias, redes comunitárias e políticas públicas.

Em síntese, os resultados analisados evidenciam que a avaliação de serviços de saúde mental deve transcender a lógica puramente quantitativa e adotar modelos híbridos, capazes de articular indicadores clínicos e subjetivos, técnicos e relacionais, individuais e coletivos. A efetividade e a qualidade dos serviços, portanto, não podem ser dissociadas da integralidade do cuidado, da valorização dos usuários e da construção de práticas avaliativas que considerem o contexto social, econômico e cultural em que os sujeitos estão inseridos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação dos serviços de saúde mental, quando compreendida em sua complexidade e multidimensionalidade, revela-se como instrumento indispensável para o aprimoramento

contínuo das políticas públicas, da gestão institucional e das práticas clínicas voltadas à integralidade do cuidado. A análise das evidências recentes demonstra que o uso de indicadores estruturais, processuais e de resultados, associados a metodologias participativas e centradas na pessoa, é capaz de traduzir a qualidade assistencial em parâmetros objetivos e, ao mesmo tempo, humanizados. Essa integração entre dados quantitativos e dimensões subjetivas amplia o alcance da avaliação, permitindo que ela não se restrinja a medir desempenho, mas se converta em prática reflexiva e transformadora.

Os estudos analisados convergem ao indicar que a efetividade dos serviços depende de um equilíbrio entre padronização técnica e sensibilidade contextual, de modo que os indicadores de qualidade só produzem sentido quando articulados às especificidades territoriais, culturais e psicossociais dos usuários. A adoção de modelos avaliativos como o de Donabedian e o *Balanced Scorecard* evidencia a importância de incorporar dimensões de governança, satisfação, segurança, acesso e continuidade do cuidado como componentes inseparáveis da qualidade em saúde mental.

Nesse cenário, torna-se evidente que avaliar é também cuidar — pois o processo avaliativo, ao identificar fragilidades e potencialidades, impulsiona a reorganização dos serviços e o fortalecimento da rede de atenção psicossocial. Assim, a avaliação deixa de ser mero instrumento burocrático e assume um papel político e ético na consolidação de sistemas de saúde mental mais resolutivos, inclusivos e sustentáveis, capazes de conjugar eficiência e humanidade, técnica e empatia, ciência e compromisso social.

## REFERÊNCIAS

BRIMELOW, R. *et al.* The use of balanced scorecards in mental health services: an integrative review and thematic analysis. **The Journal of Behavioral Health Services & Research**, v. 49, n. 3, p. 456–472, 2022. DOI: 10.1007/s11414-022-09791-3.

BROOKS, D. *et al.* Mental health-related quality indicators for long-term care: a modified Delphi consensus study. **Journal of the American Medical Directors Association**, v. 26, n. 2, p. 121–132, 2025. DOI: 10.1016/j.jamda.2024.12.002.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COMPAGNONI, M. M. *et al.* Assessment and monitoring of the quality of clinical pathways in patients with depressive disorders: results from a multiregional Italian investigation on mental health care quality (the QUADIM Project). **Journal of Clinical Medicine**, v. 12, n. 7, p. 1456–1467, 2023. DOI: 10.3390/jcm12071456.

DEVKOTA, G. *et al.* Factors affecting mental health service delivery from primary healthcare facilities of western hilly district of Nepal: a qualitative study. **BMJ Open**, v. 15, n. 3, e078512, 2025. DOI: 10.1136/bmjopen-2024-078512.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LUNDQVIST, L. *et al.* Influence of mental health service provision on the perceived quality of life among psychiatric outpatients: associations and mediating factors. **Frontiers in Psychiatry**, v. 15, n. 2, p. 1–10, 2024. DOI: 10.3389/fpsyg.2024.1123481.

MARCHIONATTI, L. E. *et al.* Mental health care delivery and quality of service provision in Brazil. **SSM – Mental Health**, v. 3, n. 1, p. 100156, 2023. DOI: 10.1016/j.ssmmh.2023.100156.

MENDES, Eugênio Vilaça. **O cuidado das condições crônicas na atenção primária à saúde: o imperativo da consolidação da Estratégia Saúde da Família**. 3. ed. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

PORTER, A. *et al.* Estimating the effectiveness of an enhanced ‘Improving Access to Psychological Therapies’ (IAPT) service addressing the wider determinants of mental health: a real-world evaluation. **BMJ Open**, v. 14, n. 5, e078219, 2024. DOI: 10.1136/bmjopen-2023-078219.

POWELL, P. *et al.* What matters for evaluating the quality of mental healthcare? Identifying important aspects in qualitative focus groups with service users and frontline mental health professionals. **The Patient**, v. 15, n. 6, p. 537–550, 2022. DOI: 10.1007/s40271-022-00588-0.

ROSEN, A. *et al.* No service is an island: towards an ecosystem approach to mental health service evaluation. **World Psychiatry**, v. 21, n. 3, p. 405–416, 2022. DOI: 10.1002/wps.21031.

ROTHÉR, Edna Terezinha. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 20, n. 2, p. v–vi, 2007. DOI: 10.1590/S0103-21002007000200001.

SOUZA, Marcela Tomé de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102–106, 2010. DOI: 10.1590/S1679-45082010RW1134.

YIN, Robert K. **Case study research and applications: design and methods**. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.

YOUNG, A. S. *et al.* Developing and studying an outcome-focused measure of mental healthcare quality based on patient-reported symptoms in the USA: a study protocol. **BMJ Open**, v. 15, n. 2, e079105, 2025. DOI: 10.1136/bmjopen-2024-079105.

