

GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA

Carenn Rachel Oliveira Santos Nascimento¹

Deysiane Santos Torquato²

Sandra dos Santos Alves³

Thaís Souza de Oliveira⁴

Rebecca Maria Oliveira de Góis⁵

Enfermagem



**cadernos de
graduação**

ciências biológicas e da saúde

ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Trata-se de uma revisão integrativa de pesquisas, com um objetivo geral: quantificar a produção científica sobre liderança e sua tomada de decisões na área de enfermagem; e os seguintes objetivos específicos: compreender a importância das competências gerenciais para a gestão de qualidade e identificar limitações e potencialidades da atuação do enfermeiro no gerenciamento. Os dados coletados foram de artigos científicos publicados e indexados no banco de dados eletrônico Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Publicações Médicas (PubMed) e Scientific Electronic Library Online (SciELO). Foram analisados 12 artigos, de 2000 a 2016, agrupados por similaridade de conteúdo, tendo constituído duas categorias de análise referente à temática: desafios e perspectivas no gerenciamento em enfermagem no ambiente hospitalar, com seis artigos (50%) e elementos gerenciais no processo de gestão da qualidade: praxis do enfermeiro, com seis artigos (50%). Ao analisar as experiências descritas nesse estudo, verifica-se que para garantir uma sobrevivência da instituição, os profissionais de enfermagem devem trabalhar em equipe, objetivando a qualidade do serviço prestado.

PALAVRAS-CHAVE

Qualidade. Gerenciamento em Enfermagem. Gestão da Qualidade.

ABSTRACT

This is an integrative review of research, with a general objective: to quantify the scientific production on leadership and its decision-making in the nursing area; and the following specific objectives: to understand the importance of managerial competencies for quality management and to identify limitations and potentialities of the nurses' performance in management. The data collected were from scientific articles published and indexed in the electronic database VHL (Virtual Health Library), PubMed (Medical Publications) and Scielo (Scientific Electronic Library Online). Twelve articles were analyzed, from 2000 to 2016, grouped by similarity of Content, having two categories of analysis related to the theme: challenges and perspectives in nursing management in the hospital environment, with six articles (50%) and management elements in the quality management process: nurse praxis, with six articles (50%). In analyzing the experiences described in this study, it is verified that in order to guarantee a survival of the institution, the nursing professionals must work in teams, aiming at the quality of the service provided.

KEYWORDS

Quality. Nursing Management. Quality management.

1 INTRODUÇÃO

A Administração da Qualidade implica no questionamento de valores tradicionais, relativos tanto à gerência das pessoas quanto à função dos clientes, pois, segundo a filosofia, conhecer e "encantar" os clientes são os motivos nos quais todos devem se engajar. Tornou-se necessário enfrentar esse desafio porque se trata de garantir a sobrevivência da instituição. Nesse sentido, a satisfação dos usuários tem sido utilizada como instrumento de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, bem como de credibilidade hospitalar (ELYROSE; MARIA AUXILIADORA, 2009).

Em busca de mais qualidade na prestação de seus serviços, as instituições de saúde estão discutindo, implantando e implementando a qualidade por meio de estratégias como, por exemplo, a gestão da qualidade total (GQT), que consiste em um processo progressivo e contínuo de busca pela excelência. Por sua vez, os profissionais de enfermagem, que são parte importante destas instituições, também estão engajados no movimento da qualidade (KERSON; MIRELLA, 2013).

Essa mudança também está ocorrendo nos hospitais que cada vez mais estão recorrendo a ferramentas de gerenciamento para melhorar a qualidade dos seus serviços. Neste cenário, é possível perceber que se a mudança não ocorrer de forma geral, ou seja, tanto os gestores quanto a equipe de assistência, têm grandes chances de não funcionar, por isso muitos gestores estão pensando em resultados em longo prazo e não somente em lucros de curto prazo.

A enfermagem, a exemplo dos hospitais, também começa a estudar e a adotar o Gerenciamento da Qualidade com vistas a alcançar não só um padrão aceitável de assistência, mas também a atender as expectativas dos trabalhadores e dos pacientes. Contudo, aqui em nosso meio, as tentativas de implantação ainda são recentes e os estudos sobre o tema só agora começam a alcançar a amplitude necessária para que a comunidade da enfermagem possa conhecê-lo e utilizá-lo em sua prática administrativa (ARTHUR, 2000).

Atualmente, os serviços de enfermagem, como parte dos serviços de saúde, têm incorporado ferramentas de gestão e estratégias de eficácia comprovada em busca da qualidade. Há que se considerar a necessidade de elaborar indicadores de qualidade do serviço de enfermagem passíveis de serem comparados na prática do gerenciamento em enfermagem com os padrões internos e externos à instituição (CHIAVENATO, 2003).

O enfermeiro é um dos principais responsáveis pela assistência prestada ao cliente e com vistas à realização do cuidado, desempenha funções administrativas e assistenciais. A administração inadequada do tempo reflete em uma consequência marcante na rotina diária dos enfermeiros. Em função da falta de planejamento, muitos não conseguem tempo hábil para desenvolver todas as tarefas propostas e racionalizar o trabalho gerencial adequadamente, pois, a falta de tempo quase sempre é uma justificativa para a não realização de planejamento formal.

Entendendo que o Gerenciamento da Qualidade, pode ser útil à Enfermagem, ajudá-la a superar as dificuldades, a incorporar novos métodos e técnicas, a realizar as mudanças necessárias ao seu desenvolvimento e a alcançar a qualidade da assistência, resolvemos desenvolver um trabalho com a finalidade de oferecer uma contribuição aos estudos sobre o assunto, bem como de difundi-lo em nosso meio profissional.

Traçamos, então, para este estudo um objetivo geral: quantificar a produção científica sobre liderança e sua tomada de decisões na área de enfermagem; e os seguintes objetivos específicos: compreender a importância das competências gerenciais para a gestão de qualidade e identificar limitações e potencialidades da atuação do enfermeiro no gerenciamento.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa de pesquisas, uma técnica que reúne e sintetiza o conhecimento produzido por meio da análise dos resultados evidenciados em estudos primários de autores especializados. O desenvolvimento deste método prevê seis etapas, que foram utilizadas para a realização do presente trabalho, seguindo a estrutura clássica, a saber: identificação do tema e formulação da questão norteadora, busca na literatura e seleção criteriosa das pesquisas, categorização dos estudos encontrados, análise dos estudos incluídos, interpretação dos resultados e comparações com outras pesquisas e relato da revisão e síntese do conhecimento evidenciado nas pesquisas.

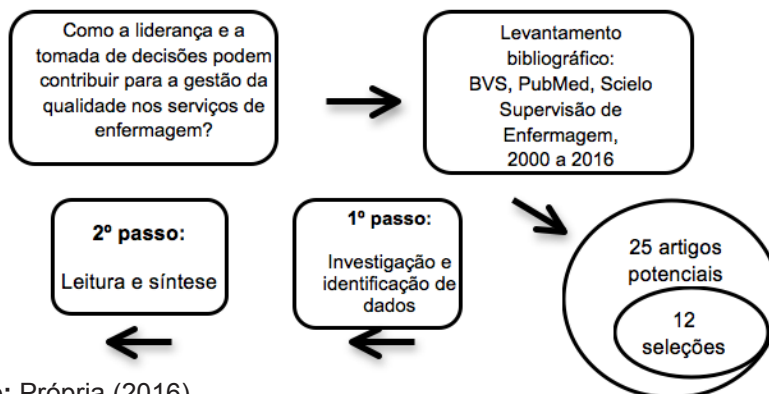
Para a realização da revisão integrativa foi estabelecida a questão norteadora: “como a liderança e a tomada de decisões podem contribuir para a gestão da qualidade nos serviços de enfermagem?”

Em seguida, foi feito o levantamento bibliográfico de artigos científicos publicados e indexados no banco de dados eletrônico Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Publicações Médicas (PubMed) e ScientificElectronic Library Online (SciELO), referentes à liderança e tomada de decisão em enfermagem em serviços de internação hospitalar, no período de 2000 a 2016, utilizando os descritores: gestão e liderança em enfermagem. A opção por estes descritores deve-se ao fato de referir-se a um termo exato, situação que favorece a busca de publicações que se refiram com mais particularidade ao objeto de estudo. A opção por este banco de dados se deve a concentração de artigos nacionais e as singularidades do sistema de saúde brasileiro, dos hospitais e da prática de enfermagem nesse contexto justificam esta escolha.

Para estabelecer a amostra, foram critérios de inclusão no estudo: artigos científicos indexados no banco de dados selecionado, com o descritor em saúde elencado acima, no período de 2000 a 2016, no idioma português. Foram critérios de exclusão: artigos de gestão de fora do âmbito hospitalar, que não estejam no período entre 2000 a 2016, artigos que não são portugueses. A busca resultou em um total de 25 referências potenciais, sendo 13 delas excluídas por não atenderem aos critérios de inclusão, totalizando 12 publicações pertinentes a este estudo.

A localização dos textos na íntegra foi possível com o acesso às Bibliotecas Eletrônicas e Biblioteca Central da Universidade Tiradentes, Campus Farolândia, para complemento da pesquisa. A partir dos resultados encontrados após a busca dos estudos na íntegra, foi realizada uma análise dos dados em duas etapas. Na primeira, utilizou-se um instrumento elaborado especificamente para este estudo, que permitia a investigação e identificação de dados como: localização do artigo, ano, periódico de publicação, autoria, objetivo, metodologia e resultados principais. Na segunda etapa, ocorreu um processo extenso de leitura na íntegra e síntese dos artigos, com o propósito de verificar a contribuição de cada estudo para a elucidação da questão norteadora, de forma a atingir o objetivo previsto.

Figura 1 – Estrutura de desenvolvimento da pesquisa



Fonte: Própria (2016).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A leitura dos 12 artigos selecionados permitiu reunir os resultados por similaridade de conteúdo, tendo constituído duas categorias de análise referente à gestão da qualidade nos serviços de enfermagem no ambiente hospitalar: desafios e perspectivas no gerenciamento em enfermagem no ambiente hospitalar, com seis artigos (50%) e elementos gerenciais no processo de gestão da qualidade: práxis do enfermeiro, com seis artigos (50%). Vale ressaltar que, as pesquisas na área de gerenciamento de qualidade no serviço de enfermagem, são do tipo descritiva, estudo de caso e relatos de experiência.

3.1 DESAFIOS E PERSPECTIVAS NO GERENCIAMENTO EM ENFERMAGEM NO AMBIENTE HOSPITALAR

Os seis artigos que compuseram essa categoria abordavam de forma geral os desafios e as perspectivas que os enfermeiros enfrentam em um ambiente hospitalar em busca da qualidade na gestão. A Enfermagem utiliza o gerenciamento no seu processo de trabalho e vem em busca de adequar modelos administrativos ao seu cotidiano, de modo a não afastar do seu principal foco de atenção, o cuidado com o paciente.

Muitos profissionais se perdem ao gerenciar serviços por não conseguir atingir o equilíbrio entre a tomada de decisões e a implementação das ações, mas na enfermagem os problemas são discutidos em equipe e as decisões tomadas em conjunto. Aqueles que ocupam cargos de chefia na enfermagem atuam como apoiadores e facilitadores do trabalho das equipes.

Após o início da implantação do Gerenciamento da Qualidade, o serviço de enfermagem em estudo tem experimentado um desenvolvimento significativo. Entre as mudanças importantes que demonstraram este desenvolvimento estão as seguintes: organização e documentação dos diversos setores, sistematização da assistência de enfermagem e registro das atividades, melhoria na qualidade nos serviços de enfermagem, utilização de indicadores de qualidade nas decisões administrativas, melhoria nos aspectos filosóficos da assistência (cuidado integral) e a realização de diversas publicações sobre as atividades desenvolvidas no serviço de enfermagem.

A maioria dos profissionais entrevistados acredita que a implantação da Qualidade Total aplicada ao serviço de enfermagem trouxe melhoria para a sua prática.

Quadro 1 – Distribuição dos artigos caracterizados como, Desafios e perspectivas no gerenciamento em enfermagem no ambiente hospitalar, segundo autores, título, objetivo, metodologia e resultados

AUTORES	OBJETIVOS	METODOLOGIA	RESULTADOS
JORGE <i>et al</i> (2004)	Analisar a produção científica sobre gerenciamento em enfermagem, em periódicos brasileiros no período de 2000 a 2004.	Revisão de literatura	Necessidade de transformação do paradigma gerencial voltado para uma postura participativa e flexível.
ANTUNES e TREVIZAN (2016)	Avaliar a forma de implantação, o envolvimento dos enfermeiros e a aplicação dos princípios de Deming.	Quali quantitativa	Os princípios de Deming estão sendo utilizados, alguns de forma adequada, outros inadequadamente.
ROCHA <i>et al</i> (2010)	Identificar estudos que abordam as contribuições da gestão de qualidade para a enfermagem brasileira	Revisão integrativa	Número escasso de estudos práticos, capazes de determinar a existência das práticas adotadas na implantação dessa estratégia na enfermagem brasileira
VIDAL <i>et al</i> (2016)	Discutir a gestão em instituições hospitalares elencando as principais características para o incremento da qualidade, a partir de levantamento bibliográfico.	Revisão de literatura	os critérios da organização estão voltados para a qualificação de serviços das instituições hospitalares.
ROCHA (2010).	Analisar o gerenciamento da qualidade implantado em um serviço de enfermagem hospitalar e conhecer a opinião do enfermeiro a respeito desse gerenciamento no serviço em que trabalha.	Descritivo e exploratório	100% do enfermeiro entrevistados acreditam que a implantação da qualidade total no serviço trouxe melhoria para a sua prática
ROCHA e TREVIZAN (2016)	Conhecer a opinião do enfermeiro a respeito do gerenciamento da qualidade implantado em um serviço hospitalar.	Descritivo e exploratório	Os enfermeiros e aceitam o desafio para romper as barreiras da tradição, passando do discurso à prática da qualidade total no serviço.

Fonte: Própria (2016).

3.2 ELEMENTOS GERENCIAIS NO PROCESSO DE GESTÃO DA QUALIDADE: PRÁXIS DO ENFERMEIRO

As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) apontam para o exercício das seguintes competências e habilidades gerais dos profissionais de enfermagem: atenção à saúde, tomada de decisões, comunicação, liderança, administração e gerenciamento e educação permanente.

A atenção à saúde não se constitui diretamente como objeto de trabalho desenvolvido pela gerência, mas pode ser entendida como finalidade indireta do trabalho gerencial em saúde. Para que ela seja alcançada, o enfermeiro gerente faz uso de instrumentos como o planejamento, a organização, a coordenação e o controle.

O processo de tomada de decisões pode ser desenvolvido pelos gestores com maior qualidade, se estes seguirem um método: ouvindo todos os envolvidos na situação e escolhendo ações que obtenham o máximo sucesso na resolução do problema, com o menor custo e com o mínimo de desvantagens ou riscos para todos os envolvidos. Para alcançar a competência de tomar decisões, o gestor deve conhecer a instituição e sua missão, avaliar as reais necessidades dos usuários e realizar o trabalho pautado em um planejamento estratégico.

A liderança é tida como uma das principais competências a serem adquiridas pelo profissional de saúde. Entre os conhecimentos gerenciais que dão subsídios para o desenvolvimento da liderança são destacados: planejamento, estrutura organizacional, estratégias gerenciais, tomada de decisões, administração do tempo e gerenciamento de conflito.

A educação permanente é uma das modalidades de educação no trabalho. Caracteriza-se por: possuir um público-alvo multiprofissional; ser voltada para uma prática institucionalizada; focar os problemas de saúde e ter como resultado a mudança. A relação do enfermeiro no processo de educação permanente acontece com a aquisição contínua de habilidades e competências que estejam de acordo com as necessidades de saúde, para que resultem em atitudes que gerem mudanças qualitativas no processo de trabalho da enfermagem.

A comunicação diz respeito ao ato de se comunicar fora ou dentro da instituição, com clientes e outros profissionais. O profissional de saúde precisa saber comunicar-se e gerenciar a comunicação resultando em uma melhora na qualidade da assistência de enfermagem.

Quadro 2 – Distribuição dos artigos caracterizados como, Elementos gerenciais no processo de gestão da qualidade: práxis do enfermeiro, segundoautores, título, objetivo, metodologia e resultados

AUTORES	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADOS
ALMEIDA <i>et al</i> (2011)	Reconhecer os instrumentos gerenciais utilizados na prática profissional de enfermeiros, como apoio para a tomada de decisão.	Qualitativa	A atualização sobre os saberes gerenciais para o desenvolvimento de competências, com vistas a uma atuação mais efetiva e segura, assistência mais qualificada e maior satisfação profissional.
PERTENCE e MELLEIRO (2010).	Compreender a percepção de uma equipe multidisciplinar de saúde na implantação de uma ferramenta de gestão de qualidade num hospital de ensino.	Qualitativa	O estudo permitiu compreender a percepção da equipe multidisciplinar em relação à implantação de uma ferramenta de gestão de qualidade.
PERES e CIAMPONE (2016)	Descrever as competências gerenciais e relacionar os conhecimentos necessários para a formação dessas competências.	Descritivo e exploratório	A modalidade de formação por competências deve ser analisada para refletir tanto em grupos do ensino, quanto do mercado de trabalho.
VITURI, e ÉVORA (2016)	Identificar evidências disponíveis na literatura sobre a gestão da qualidade total, no contexto do gerenciamento de enfermagem.	Revisão Integrativa	A gestão da qualidade total no gerenciamento da assistência de enfermagem tem sido utilizada integralmente em algumas instituições de saúde, enquanto outras adotam vários de seus princípios.
MARCON (2016)	Descrever e analisar a estrutura do processo de tomada de decisão do enfermeiro no exercício das funções administrativas desenvolvidas em Unidades de Terapia Intensiva.	Qualitativa	A tomada de decisão é entendida como responsabilidade do enfermeiro que estabelecem grau de complexidade, previsão de tempo e prioridade para as decisões.
DEODATO <i>et al</i> (2016)	Identificar os elementos e as estratégias que facilitam a tomada de decisão ética dos enfermeiros frente aos problemas éticos, a partir de publicações sobre a temática.	Revisão Integrativa	Os enfermeiros precisam utilizar estratégias para tomar decisões éticas prudentes, contribuindo para a qualidade da atenção à saúde.

Fonte: Própria (2016).

O gerenciamento foi historicamente incorporado como função do enfermeiro. Portanto, sempre houve no processo de formação desses profissionais um preparo “mínimo” para assumir esse papel. Para o desenvolvimento da competência administração e gerenciamento são considerados indispensáveis o conjunto de conhecimentos identificados para planejar, tomar decisões e interagir.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar as experiências descritas neste estudo, verifica-se que a revisão integrativa das publicações científicas que tratam da temática, Gestão da Qualidade nos Serviços de Enfermagem no Ambiente Hospitalar, permitiu uma observação da rotina vivida pelos profissionais de enfermagem nesta área. Este artigo contempla a busca da qualidade na prestação de serviço por meio da gestão de qualidade.

Dentro de um contexto exposto nas publicações selecionadas, tem-se que, neste cenário existe um entendimento onde, caso a mudança não ocorra de forma geral, ou seja, entre gestores e a equipe de assistência, é possível que esta não funcione. Por isso muitos gestores estão pensando em resultados em longo prazo, e não somente em lucros de curto prazo.

A fim de garantir uma sobrevivência da instituição, os profissionais de enfermagem devem trabalhar em equipe, objetivando a qualidade do serviço prestado. Na expectativa de garantir resultados, as atividades de educação permanente dos enfermeiros, da equipe como um todo, bem como a elaboração de indicadores de qualidade do serviço de enfermagem e verificação da satisfação dos pacientes são ferramentas a serem aplicadas para melhorar e mensurar a qualidade.

A enfermagem é de suma importância na criação de estratégias de eficácia e ferramentas em busca da melhoria da qualidade da assistência hospitalar. A implantação da GQT vai propiciar um ganho com relação aos recursos humanos garantindo a satisfação do cliente. O paciente vai ter suas necessidades supridas, haverá reconhecimento da sociedade e também irão ocorrer modificações nos indicadores de qualidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria de Lourdes de; *et al.* Instrumentos gerenciais utilizados na tomada de decisão do enfermeiro no contexto hospitalar. **Texto Contexto Enferm.**, Florianópolis, 20 (Esp), p.131-137, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v20nspe/v20nspea17.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2016.

ANTUNES, Arthur Velloso; TREVIZAN, Maria Auxiliadora. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. **Rev. latino-am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.8, n.1, p.35-44, janeiro 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n1/12432.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

DEODATO, Carlise Dalla Nora; *et al.* Elementos e estratégias para a tomada de decisão ética em enfermagem. **Texto Contexto Enferm.**, v.25, n.2, e4500014, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n2/pt_0104-0707-tce-25-02-4500014.pdf>. Acesso em: 30 out. 2016.

DIAS, Maria Antonia de Andrade. Gerenciamento: uma nova perspectiva na assistência de enfermagem / Nursing management. **Nursing**, São Paulo, v. 48, n.5, p.31-34, maio 2002. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/enfermeria/resource/pt/bde-11742>>. Acesso em: 9 nov. 2016.

DUTRA, Herica Silva. **A função controle e a gerência da qualidade em Enfermagem.** Universidade Federal de Juiz de fora. 2010. Disponível em: <www.ufjf.br/admenf/files/2010/03/Controle-e-Qualidade-06-09-10.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2016.

JORGE, Maria Salete Bessa; *et al.* Gerenciamento em enfermagem: um olhar crítico sobre o conhecimento produzido em periódicos brasileiros (2000 – 2004). **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v.60, n.1, jan-fev. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000100015>. Acesso em: 17 nov. 2016.

MARCON, Patrícia Maria. **O processo de tomada de decisão do enfermeiro no cenário administrativo.** 2013. Dissertação (Mestrado de enfermagem) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Setor Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, 2013. Disponível em: <<http://www.ppgenf.ufpr.br/Disserta%C3%A7%C3%A3oPatriciaMarcon.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2016.

PERES, Aínda Maris; CIAMPONE, Maria Helena Trench. Gerência e competências gerais do enfermeiro. **Texto Contexto Enferm.**, Florianópolis, v.3, n.15, p.492-49, jul-set. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v15n3/v15n3a15>>. Acesso em: 28 out. 2016.

PERTENCE, Poliana Prioste; MELLEIRO, Marta Maria. Implantação de ferramenta de gestão de qualidade em Hospital Universitário. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v.4, n.44, p.1024-1031, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n4/24.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2016.

ROCHA, Elyrose Sousa Brito. **Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar:** visão do enfermeiro. 2007. 93f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto-SP, 2007. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde.../Elyrose-SousaBritoRocha.pdf>. Acesso em: 7 nov. 2016.

ROCHA, Elyrose Sousa Brito; TREVIZAN, Maria Auxiliadora. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. **Rev Latino-am Enfermagem**, v.2, n.17, março-abril 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n2/pt_16.pdf>. Acesso em: 7 nov. 2016.

SEBRAE. **Manual de Ferramentas da Qualidade**. 2005. Disponível em: <http://www.easyshare.com/1908357065/Sebrae_-_Manual_De_Ferramentas_Da_Qualidade.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2016.

VIDAL, Eglídia Carla Figueiredo; *et al.* Gestão da Qualidade nas Instituições Hospitalares. **2º Congresso Brasileiro de Política, Planejamento e Gestão em Saúde**. Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <<http://www.politicaemsaude.com.br/anais/trabalhos/publicacoes/152.pdf>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

VITURI, Dagmar Willamawius; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Gestão da qualidade total e enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa de literatura. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v.68, n.5, set-out. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-1672015000500945>. Acesso em: 30 out. 2016.

Data do recebimento: 7 de Março de 2017

Data da avaliação: 26 de Junho 2017

Data de aceite: 30 de Junho de 2017

1. Graduanda – cursando o 7º período do curso de Enfermagem, Universidade Tiradentes – UNIT.
Email: carenrrachel@hotmail.com

2. Graduanda – cursando o 7º período do curso de Enfermagem, Universidade Tiradentes – UNIT.
Email: deysiane_torquato@hotmail.com

3. Graduanda – cursando o 7º período do curso de Enfermagem, Universidade Tiradentes – UNIT.
Email: sandraalves20121@hotmail.com

4. Graduanda – cursando o 7º período do curso de Enfermagem, Universidade Tiradentes – UNIT.
Email: thaissouza.pdf@hotmail.com

5. Mestra em Mestrado Profissional em Enfermagem – MPE-UEFS; Professora Orientadora; Enfermeira; Professora do curso de Enfermagem na Universidade Tiradentes – UNIT. Email: rebecca.gois@hotmail.com

