

A gestão de enfermagem e a busca pela qualificação hospitalar: revisão sistemática da literatura

Ana Paula Brito Silveira Oliveira. Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) –
Unidade Passos. E-mail: brito.silveira@bol.com.br

Inácio Ferreira da Silva Junior. Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) –
Unidade Passos. E-mail: inaciofacef@hotmail.com

Resumo. As instituições de saúde buscam excelência no atendimento ao paciente e aprimoramento contínuo das práticas de relacionamento com pessoas e no trabalho. Diante do cenário competitivo atual, as certificações representam um avanço e uma segurança para a área da saúde. Analisar a produção científica acerca dos impactos da acreditação na gestão de enfermagem em Hospitais no Brasil publicada em artigos nacionais entre 2010 e 2016. A análise foi realizada através de pesquisa bibliográfica on-line em periódicos originais relacionados com o tema. Trata-se de uma revisão sistemática da literatura, na qual a coleta de dados ocorreu nos meses de março e abril de 2017. As bases de dados utilizadas foram: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online (Scielo)*, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). A amostra constituiu-se de onze trabalhos. Foi estabelecido o recorte do tempo para inclusão de publicações de 2010 a 2016. Percebe-se que a acreditação não é um processo fácil, e quando aplicado de maneira abrupta causa medo, estresse e desinteresse. A cultura organizacional estabelecida também representa um grande empecilho às mudanças versus valores e princípios intrínsecos. Em todas as análises constatou-se que o enfermeiro é peça chave para o sucesso da gestão da qualidade devido ao papel de liderança por ele exercido. A acreditação tem seus pontos positivos e negativos, percebidos de forma diferenciada pelos envolvidos. Almeja-se que este estudo possa suscitar novas pesquisas sobre o tema, a fim de elucidar essas questões.

Palavras-chave: Acreditação. Assistência. Enfermagem.

Introdução

Segundo Ribeiro et al.(2014), os primórdios da avaliação da qualidade em hospitais deu-se com Florence Nightingale, que ao trabalhar em hospital militar durante a guerra da Criméia (1854-1856), mostrou o impacto das condições sanitárias na morte dos soldados, implantando medidas simples e reduzindo a taxa de óbitos.

O setor industrial há muito tempo se preocupa com a questão da qualidade e em como avaliá-la, como forma de manter a imagem, satisfação da clientela e os lucros. O setor de saúde somente mais tarde adotou essa estratégia, iniciando pelos hospitais e expandindo para outros níveis assistenciais (MANZO; BRITO e ALVES, 2013).

A sociedade se transforma de maneira muito rápida. Procurando acompanhar essas mudanças e visando atender a demanda de uma clientela cada vez mais exigente,

as empresas buscam melhorias. No atual cenário brasileiro e no contexto de uma economia globalizada, as instituições não mais suportarão os custos com a má-qualidade (MANZO, BRITO e CORRÊA, 2012).

Ainda descrevendo o pensamento dos autores acima, a busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados é o caminho para as instituições permanecerem no mercado, diante deste cenário competitivo. Os hospitais que procuram novos modelos de gestão buscam atingir resultados mais promissores, otimizando recursos e incrementando o cuidado humanizado.

Ao longo dos anos, as atividades educativas para proporcionar qualidade foram se intensificando e têm como grande disseminador do conhecimento o enfermeiro, que vem se qualificando cada dia mais juntamente com a equipe multi e interdisciplinar (VELHO; TREVISIO, 2013).

O programa de acreditação hospitalar surge para substituir ou melhorar o desgastado modelo tecnicista. Esse processo de qualidade traz mudanças de hábitos, valores e comportamentos (MANZO; BRITO e CORRÊA, 2012).

Segundo Lorenzetti et al. (2014), a avaliação dos resultados de uma instituição é necessidade indispensável e permanente. Com a criação da ONA (Organização Nacional da Acreditação), com foco no hospital esses procedimentos começam a se difundir. A acreditação hospitalar é um processo de certificação que atesta que uma organização hospitalar implantou e mantém determinados padrões de qualidade no seu trabalho.

Para Manzo, Brito e Alves (2013), as instituições que buscam excelência no atendimento e inserção no mercado competitivo também procuram outras formas de gestão e novos modelos assistenciais, a fim de garantir a melhoria no serviço oferecido. A Acreditação Hospitalar surge como uma possibilidade de promover mudanças no cenário atual, ainda enraizado pelo modelo biomédico de atendimento. O processo de qualidade traz mudanças de hábitos, valores e comportamentos, impondo aos sujeitos envolvidos a ruptura do cuidado mecanizado e estereotipado.

A pergunta da pesquisa foi: quais os impactos da Acreditação na gestão de enfermagem em hospitais públicos e privados no Brasil?

Material e métodos

Trata-se de um estudo de revisão sistemática da literatura, de forma a buscar artigos na literatura, analisar, comparar e concluir sobre os impactos da acreditação hospitalar na gestão de enfermagem, apontando as lacunas que precisam ser preenchidas por meio da realização de novas investigações.

Galvão e Pereira (2014) entendem que as revisões sistemáticas diferem das revisões narrativas ou tradicionais. Essas são amplas e trazem informações gerais sobre o tema em questão. Também se distinguem das revisões integrativas, nas quais se utilizam diferentes delineamentos na mesma investigação, além de expressarem a opinião do próprio autor. As revisões sistemáticas são consideradas estudos secundários, que têm nos estudos primários sua fonte de dados.

Para Muñoz (2002), a revisão sistemática constitui-se num método que vem sendo cada vez mais utilizado em pesquisa científica para a avaliação de um conjunto de dados simultaneamente, dada à capacidade de integrar os achados de pesquisas

individuais já existentes, permitindo, de maneira objetiva, a síntese da informação científica.

Um dos aspectos mais relevantes da revisão sistemática é o fato de se tratar de métodos de pesquisa que podem ser reproduzidos se respeitados todos os passos descritos, aspecto que não pode ser alcançado na revisão narrativa- discursiva, dada a subjetividade na coleta da informação e na interpretação dos dados (MUÑOZ, 2002).

A busca de artigos foi realizada nas bases eletrônicas Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), por meio das palavras-chaves selecionadas segundo a classificação dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): Acreditação, Assistência, Enfermagem.

Para seleção dos artigos realizou-se, primeiramente, a leitura dos resumos das publicações selecionadas com o objetivo de refinar a amostra por meio de critérios de inclusão e exclusão.

Foram incluídos artigos originais publicados entre 2010 a 2016 e oriundos de estudos desenvolvidos no Brasil. Os critérios de exclusão foram: artigos de revisão ou reflexão e ausência de resumo nas plataformas de busca on-line. Por meio desse processo, a amostra final foi constituída por onze artigos.

A avaliação crítica dos artigos consistiu na leitura do estudo na íntegra e, em seguida, na elaboração de quadros com os dados coletados com informações de cada pesquisa, a saber: autores/data/periódico, objetivo da pesquisa, tipo de estudo, aspectos metodológicos, principais resultados e conclusões. De forma auxiliar, fez-uso da técnica de análise do conteúdo por meio da leitura e releitura dos resultados dos estudos, procurando identificar os componentes para responder a pergunta da pesquisa.

Resultados e discussão

Nesta pesquisa bibliográfica foram analisados onze artigos científicos que atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos previamente. Para facilitar a análise e apresentação dos resultados, elaborou-se o Quadro 1 com dados sobre o ano, tipo de produção, objetivos e resultados e ou conclusões de cada estudo.

Quadro 1. Identificação dos artigos

Código/Ano/Tipo	Objetivos	Resultados/Conclusões
Artigo1(12) Ano 2014 Quantitativo, descritivo, com base na análise das não conformidades apresentadas nos relatórios da avaliação de Diagnóstico Organizacional do SUS.	Identificar as não conformidades relativas ao trabalho da enfermagem em hospitais de Minas Gerais	Distanciamento entre o estabelecido pelo SBA e a prática da enfermagem. Os problemas envolvem toda a equipe multidisciplinar, além disso, o quantitativo dos profissionais de enfermagem está abaixo do descrito na literatura. Necessária mudança na cultura e elaboração de uma política para assegurar à equipe oportunidades de discussão e elaboração de melhorias.
Artigo 2(11) Ano 2016 Quantitativo. Coleta de dados por meio de questionário.	Comparar e identificar o ambiente de trabalho de hospitais públicos sendo um acreditado e o outro não	As diferenças apresentadas foram em relação à jornada de trabalho e à satisfação com o salário. Na organização não acreditada os

		enfermeiros têm menor jornada de trabalho e estão mais satisfeitos com o salário.
Artigo 3(5) Ano 2013 Qualitativo, descritivo. Coleta de dados através de entrevistas.	Analisar, na perspectiva de profissionais, as principais barreiras de comunicação vivenciadas no decorrer do processo de acreditação em um hospital privado de Belo Horizonte	Carência de comunicação efetiva ao longo do ano e que não alcança as categorias profissionais da mesma forma. Os treinamentos são próximos às auditorias, com objetivos imediatistas. Falta de qualidade e integridade das informações transmitidas aos profissionais, escassez de objetividade no repasse do conhecimento.
Artigo 4(7) Ano: 2012 Qualitativo, descritivo. Dados coletados através de entrevistas semiestruturadas.	Conhecer a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação hospitalar, em um hospital privado em Belo Horizonte MG	A atuação gerencial, peculiar dos enfermeiros, prevalece num processo de acreditação em detrimento da atuação exercida por profissional técnico de enfermagem. Pouca participação da equipe multidisciplinar no processo. Aspectos positivos são: maturidade profissional, orgulho, segurança nos procedimentos, clima favorável à troca de experiências e possibilidade de ascensão profissional. Negativos: falta de reconhecimento e valorização, inclusive financeira, cobrança maior da enfermagem em detrimento à outras categorias, algo imposto pela alta administração.
Artigo 5(13) Ano: 2014 Qualitativo. Coleta de dados através de entrevistas com enfermeiros do cargo gerencial	Compreender a atuação do enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar em um hospital privado de grande porte em Belo Horizonte	Destaque do enfermeiro como profissional articulador nas decisões organizacionais. A acreditação confere segurança e contribui para o crescimento profissional da instituição. Limitações em pesquisa voltadas para a gerência de enfermagem na AH.
Artigo 6(01) Ano: 2016 Qualitativo, descritivo, exploratório. Coleta de dados com a equipe multidisciplinar	Analisar as percepções da equipe multiprofissional sobre a acreditação em um hospital público	A acreditação tem as vantagens: semelhança com instituições privadas, entendida como legitimação da qualidade, promoção do sentimento de orgulho e satisfação entre os profissionais. A AH tem potencial para se tornar um modelo de gestão na saúde pública.
Artigo 7(09) Ano: 2016 Qualitativo, descritivo-exploratório. Coleta de dados através de entrevistas	Analisar as percepções dos profissionais acerca do descredenciamento pela acreditação hospitalar	A perda da certificação pela acreditação causou sentimento profundo de pesar nos trabalhadores. Apesar disso, os participantes relataram que os princípios essenciais da

		acreditação e algumas ações implantadas permanecem.
Artigo 8(10) Ano: 2016 Qualitativo, descritivo-exploratório. Entrevistas com os gestores	Apreender as percepções de gestores da qualidade hospitalar quanto às vantagens e desvantagens advindas da acreditação	Observou-se vantagens e alguns empecilhos. Vantagens: melhorias no gerenciamento e na segurança do usuário. Desvantagens: dificuldade em estabelecer a cultura organizacional em prol da qualidade e também na redução da rotatividade dos profissionais.
Artigo 9(6) Ano: 2012 Estudo de caso descritivo de abordagem qualitativa. Dados coletados através de entrevistas semiestruturadas equipe multidisciplinar	Analisar as implicações no processo de acreditação hospitalar no cotidiano dos profissionais da saúde em um hospital privado de Belo Horizonte	Processo de acreditação se configura como uma possibilidade de desenvolvimento da capacidade crítica dos atores envolvidos. Pontos positivos: orgulho, satisfação, valorização do hospital. Pontos negativos: cobrança, pressão, falta de valorização. As exigências impostas por este processo desencadeiam estresse profissional e sobrecarga de trabalho.
Artigo 10(14) Ano: 2013 Qualitativo, descritivo. Coleta de dados através de entrevistas semiestruturadas	Descrever a opinião de profissionais de enfermagem diante da implantação de um programa de qualidade e acreditação	A acreditação pode trazer mudanças significativas na atuação profissional ocasionando maior segurança para o cliente e para o trabalhador, adequação e melhora nos processos. Qualificação do enfermeiro ao longo dos anos. A análise dos dados revela que os profissionais de enfermagem são adeptos às atividades educativas para promover qualidade no serviço e crescimento profissional.
Artigo 11(03) Ano: 2010 Estudo exploratório, documental, retrospectivo. Coleta de dados realizada a partir de documentos preenchidos pelos enfermeiros	Identificar as dificuldades para certificação de qualidade de nível I(segurança), sob o ponto de vista dos enfermeiros e propor medidas estratégicas de gerenciamento, com foco em resultados.	A equipe de enfermagem é a principal profissão envolvida no processo. A efetividade dos processos foi percebida, ao se trabalhar com a gestão de projetos, sendo definida, com clareza a diretriz institucional. Os maiores desafios foram refletir sobre os processos de trabalho relacionados à cultura organizacional estabelecida, desenvolvendo outras atividades como adaptabilidade, gestão de conflitos, flexibilidade, etc. Outro desafio foi de compartilhar problemas comuns, decisões coletivas que com frequência eram realizadas de forma fragmentada.

Após análise dos dados, constatou-se que quatro artigos foram publicados no ano de 2016, dois artigos no ano de 2014, dois artigos em 2013, dois artigos em 2012 e um artigo em 2010. Nesse sentido cabe destacar que a pesquisa sobre o tema acreditação é bastante recente e escassa.

As pesquisas que vem sendo desenvolvidas acerca de gestão em qualidade em enfermagem no Brasil no período de 2010 à 2016 caracterizam-se como estudos de abordagem na maioria qualitativa e também quantitativa, exploratório-descritivo e exploratório-documental.

Com relação ao periódico de publicação, destacou-se a Revista Brasileira de Enfermagem com a publicação de dois artigos referentes à temática. Salienta-se que outros nove artigos da amostra constituída são oriundos de revistas nacionais e internacionais de enfermagem. Isso se deve ao fato que em todos os artigos os enfermeiros são os pesquisadores.

No que tange as questões de autoria, destacaram-se artigos publicados por três ou mais autores, dos quais quatro artigos foram escritos por mais de três autores, quatro artigos foram elaborados por três autores e três artigos são de autoria de apenas dois escritores. Em todos os trabalhos os enfermeiros estão presentes, totalizando vinte e sete profissionais e dois administradores hospitalares. Esses autores, quanto a titulação acadêmica, eram, majoritariamente, Doutores, Mestres, Mestrandos e Especialistas.

Nota-se que os enfermeiros estão bastante interessados na pesquisa sobre o tema, apesar da grande importância em manter e melhorar a qualidade hospitalar ser de responsabilidade de toda a equipe envolvida no processo.

Quanto aos aspectos metodológicos, observou-se destaque da utilização da abordagem qualitativa. Em relação ao tipo de estudo eles são majoritariamente exploratório-descritivos, totalizando um total de oito, dois descritivos, um quantitativo e um exploratório documental.

Os hospitais foram os principais cenários investigados, com destaque para instituições privadas, cinco no total, instituições públicas, quatro e dois hospitais classificados como hospital geral.

A maior produção de estudos em organizações de saúde de caráter privado pode estar relacionada as metas que elas estabelecem com o objetivo de melhorar a qualidade das instituições, uniformizar os procedimentos e equipamentos utilizados nas atividades assistenciais desenvolvidas, envolver toda a equipe e cuidar da imagem da instituição.

No entanto percebe-se que instituições públicas ou mistas também se mostraram preocupadas em certificar os hospitais, e engajaram grandes esforços nessas conquistas.

Quadro2- Principais pontos existentes nos estudos sobre acreditação hospitalar

Questões	Estudos
Dificuldades com relação à cultura organizacional	Artigo 1(12) Artigo 3(5) Artigo 4(7) Artigo 8(10) Artigo 9(6) Artigo 10(14)
Problemas de Comunicação	Artigo 1(12) Artigo 3(5) Artigo 4(7)
Dificuldades quanto ao quantitativo de profissionais e jornada de trabalho	Artigo 1(12) Artigo 2(11)

	Artigo 8(10) Artigo 9(6)
Estresse profissional e sobrecarga de trabalho	Artigo 1(12) Artigo 2(11) Artigo 3(5) Artigo 4(7) Artigo 8(10) Artigo 9(6) Artigo 11(03)
Motivação dos funcionários	Artigo 4(7) Artigo 5(13) Artigo 6(01) Artigo 7(09) Artigo 9(6) Artigo 10(14)
Atuação principal do enfermeiro gestor no processo de acreditação	Artigo 1(12) Artigo 2(11) Artigo 4(7) Artigo 5(13) Artigo 8(10)
Dificuldades na manutenção da acreditação Hospitalar	Artigo 1(12) Artigo 2(11) Artigo 7(09) Artigo 8(10) Artigo 9(6)
Não conformidade com o Sistema Brasileiro de Acreditação Hospitalar	Artigo 1(12) Artigo 7(09) Artigo 11(03)

A maioria dos estudos utilizou entrevistas semiestruturadas para obtenção dos dados. Ao todo dez artigos realizaram essa técnica e somente um, o Artigo (11) optou pelo estudo exploratório, documental, retrospectivo.

A maior parte dos artigos tinha como foco a percepção do enfermeiro e da equipe com relação ao processo da acreditação, por isso a técnica da entrevista foi a mais indicada.

Importante destacar que os delineamentos metodológicos dos estudos são coerentes com os objetivos e os resultados descritos, o que permite a análise da produção do conhecimento dessa temática.

Os resultados dos estudos analisados descrevem os principais pontos (Quadro 2) presentes nos artigos, relacionando-as com a dificuldades com relação à cultura organizacional (artigos 1,3,4,8,9,10), problemas de comunicação (artigos 1,3,4), dificuldades quanto ao quantitativo de profissionais e jornada de trabalho (artigos 1,2,8,9), estresse profissional e sobrecarga de trabalho (artigos 1,2,3,4,8,9,11), motivação dos funcionários (artigos 4,5,6,7,9,10), atuação principal do enfermeiro gestor no processo de acreditação (1,2,4,5,8), dificuldades na manutenção da acreditação hospitalar (artigos 1,2,7,8,9)

Conforme Ribeiro et al. (2014), o número de profissionais enfermeiros necessita atingir o parâmetro de 60% do contingente de pessoal, segundo normas do Conselho Federal de Enfermagem. Alguns artigos descreveram a situação de dificuldades quanto ao quantitativo de pessoal, prejudicando assim o controle e manutenção do selo de qualidade.

Quando se discute a importância da acreditação, deve-se considerar a escassez de pessoal de enfermagem que é realidade em muitos hospitais do Brasil e do mundo e

o ritmo de trabalho de toda a equipe. Ao implantar um processo de qualidade muito precisa ser feito, o que interrompe ou até mesmo paralisa o fluxo de trabalho, gerando irritação e estresse.

O problema cultural também foi muito relatado, sendo um empecilho para as mudanças, principalmente no que se refere a qualidade, pois estes são fatores intrínsecos, que o indivíduo carrega durante toda a vida. É necessário trocar paradigmas por novos conceitos, e isso leva tempo e paciência.

Em muitos estudos, durante as entrevistas os profissionais demonstraram divergências nos julgamentos a respeito da implantação da acreditação, muitos falaram de sentimentos como orgulho, crescimento profissional e outros sentiram-se pressionados, sem a valorização merecida.

De acordo com Oliveira et al. (2016), profissionais de hospital acreditado podem sofrer estresse e até mesmo a síndrome de *burnout*, devido a alta competitividade e o descontentamento salarial.

Segundo Manzo, Brito e Alves (2013), o processo de acreditação colocado de forma repentina como meta, sem a preocupação anterior com a incorporação dos princípios e valores da instituição, acarretou medo e mecanismo de defesa nos profissionais que passaram a agir sob tensão e não naturalmente, como precisariam.

A falta de valorização também é uma queixa frequente dos sujeitos da pesquisa. Há um sentimento de pouco prestígio diante dos acontecimentos do dia a dia, já que os erros são notados e apontados e os acertos, principalmente ao atingir as metas são pouco aplaudidos (MANZO, BRITO e CORRÊA, 2012).

Cinco estudos (1,2,3,4,5,8) destacam a atuação gerencial do enfermeiro na acreditação, salientando sua função de liderança junto a equipe de enfermagem. Na maioria deles, no entanto, toda a equipe multidisciplinar foi ouvida. Encontraram-se dificuldades em englobar o pessoal médico, que muitas vezes não participam do processo acreditatório por achá-lo desnecessária e por gerar muito dispêndio de tempo.

Conforme Manzo et al. (2012), a atuação gerencial dos enfermeiros prevalece em detrimento ao pessoal técnico de enfermagem. Isso se explica devido ao fato da acreditação ser um modelo de gestão. Porém, a qualidade resultante desse modelo será refletida principalmente nos cuidados com o paciente, nos quais são executados não somente pelo enfermeiro e pelo técnico, mas por toda a equipe multidisciplinar.

A maioria dos estudos são focados no comportamento e impressões pessoais acerca do processo de acreditação. Apenas os artigos (1,7,11) englobaram aspectos relacionados à não conformidades quanto a gestão da qualidade.

Segundo Manzo, Brito e Correa (2012), existe uma necessidade constante de investimentos em educação permanente para viabilizar as mudanças nos processos internos e externos da organização. A acreditação pode representar uma importante estratégia de capacitação de pessoal no âmbito do hospital, o que reflete a atual tendência da gestão de pessoas, que é promover a conciliação das expectativas organizacionais e pessoais.

Conforme Siman, Brito, Carrasco (2014), a acreditação contribui para o crescimento profissional e da instituição, além de contribuir com melhorias na qualidade da assistência na segurança das instituições. Isso deve ser difundido em todo o sistema de saúde.

Os enfermeiros mostram-se dotados de habilidade e competências gerenciais que abrangem planejamento de ações, liderança, comunicação e trabalho em equipe, se apropriando da reorganização da instituição e do sistema de saúde, o que favorece a AH.

Conclusão

Considerando a acreditação em enfermagem uma problemática de pesquisa importante e emergente no contexto dos serviços de saúde, conclui-se que, partir da análise realizada nos artigos em estudo, os impactos na gestão de enfermagem foram:

1-Com relação à percepção da equipe de enfermagem:

Positivos: sentimento de orgulho, clima favorável, possibilidade de ascensão.

Negativos: desvalorização profissional, inclusive financeira, cobrança maior da enfermagem em detrimento à outras categorias, algo imposto pela alta administração, insatisfação salarial e com a jornada de trabalho, cobrança, pressão.

2- Com relação ao trabalho da equipe de enfermagem:

Positivos: segurança nos procedimentos, troca de experiências, contribuição para o crescimento profissional da instituição, adequação e melhoria nos processos.

Negativos: Distanciamento entre o estabelecido pelo SBA e a prática da enfermagem. Quantitativo dos profissionais de enfermagem abaixo do descrito na literatura.

3- Com relação ao enfermeiro gestor:

Positivos: A atuação gerencial, peculiar dos enfermeiros, prevalece num processo de acreditação em detrimento da atuação exercida por profissional técnico de enfermagem. A equipe de enfermagem é a principal profissão envolvida no processo. A efetividade dos processos foi percebida, ao se trabalhar com a gestão de projetos, sendo definida, com clareza a diretriz institucional.

Negativos: carência de comunicação efetiva ao longo do ano e que não alcança as categorias profissionais da mesma forma. Os treinamentos são próximos às auditorias, com objetivos imediatistas. Falta de qualidade e integridade das informações transmitidas aos profissionais, escassez de objetividade no repasse do conhecimento. Outro desafio foi de compartilhar problemas comuns, decisões coletivas que com frequência eram realizadas de forma fragmentada.

Importante salientar que as questões presentes na implantação da acreditação, dentro de várias perspectivas, em especial a equipe de enfermagem, mostram as diferenças de paradigmas e expectativas dos entrevistados com relação à essas mudanças. A cultura e os princípios organizacionais emergiram diante dos conflitos, para afirmar que uma organização não sobrevive sem atentar para esses valores, essenciais nas relações interpessoais. A multiplicidade de atores envolvidos faz com que muitos não consigam compreender os ensinamentos propostos, visto que a metodologia é comum a todos, sem levar em consideração as peculiaridades de cada um.

Diante do exposto sugere que:

A temática acreditação de enfermagem ainda é pouco explorada na literatura científica nacional. São necessários novos estudos que busquem entender o processo de gestão da qualidade através de outro prisma.

No campo educativo, atividades de formação permanente representam uma boa estratégia a ser empregada, ao invés de treinamentos de última hora, evitando o estresse e o medo.

Referências

CAMILLO, N. R.S.; OLIVEIRA, J.L.C. de; JUNIOR J.A.B.; CERVILHERI, A.H.; HADDAD, M.C.F.L.; MATSUDA, L.M. Acreditação em hospital público: percepções da equipe multiprofissional. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2016, mai-jun, 69(3), 451-9.

GALVÃO, T.F.; PEREIRA, M.G. **Revisões sistemáticas da literatura: passos para a sua elaboração**. Epidemiologia e Serviços em Saúde, Brasília, 23(1):183-184, jan-mar 2014

KOBAYASHI R.M.; SILVA A.B.V. e; AYOUB, A.C. Gerenciando dificuldades para acreditação hospitalar em hospital cardiovascular. **Revista Rene. Fortaleza**. 2010, 11(4), 19-28

LORENZETTI J.; ORO J.; MATOS E.; GELBCKE F.L. Organização do trabalho da enfermagem hospitalar: abordagens na literatura. **Texto Contexto na Enfermagem**, Florianópolis, 2014 OUT-DEZ:23 (4):1104-12

MANZO, B.F.;BRITO, M.J.M.; ALVES, M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2013, jan-fev,66 (1), 46-51.

MANZO B.F.; BRITO M.J.M; CORRÊA.A dos R. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano dos profissionais da saúde. **Revista Escola de Enfermagem da USP**. 2012, 46 (2):388-94

MANZO B.F.; RIBEIRO H.C.T.C.; BRITO M.J.M.; ALVES M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano hospitalar. **Revista latino Americana de Enfermagem**. 2012, 20 (1)

MUÑOS W.I.S.; TAKAYANAGUI A.M.M.; Santos C.B.; Sanches- Sweatman O. **Revisão sistemática da literatura e metanálise: noções básicas sobre seu desenho, interpretação e aplicação na área de saúde**. In: Anais do 8o Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem; 2-3 maio 2002; Ribeirão Preto, Brasil. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo; 2002.

OLIVEIRA, J.L.C. de; MATSUDA, L.M. Descredenciamento da Certificação pela Acreditação Hospitalar: percepções de profissionais. **Texto Contexto Enfermagem**, 2016; 25 (1)

OLIVEIRA, J.L.C. de; MATSUDA, L.M. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: a voz dos gestores da qualidade. **Escola Ana Nery**. 2016 jan-mar 20 (1)

OLIVEIRA P.B; SPIRI W.C; ACQUA M.C.P.D; MONDINI, C.C. da SD. Comparação entre ambientes de trabalho de hospitais públicos acreditado e não acreditado. **Acta Paul Enfermagem**. 2016; 29 (1):53-9.

RIBEIRO H.C.T.C; CAMPOS, L.I.; MANZO B.F; BRITO M.J.M.; ALVES M. Estudo das não conformidades no trabalho da enfermagem: evidências relevantes para melhoria da qualidade hospitalar. **CHIA**, Colômbia, dez 2014, 14 (4), 582-593

SIMAN A.G.; BRITO M.J.M.; CARRASCO M.E.L. Participação do enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. 2014, jun; 35 (2): 93-9

VELHO J.M.; TREVISIO P. Implantação do programa de qualidade e acreditação contribuições para a segurança do paciente e do trabalhador. 2013, **RAS**, 15 (60)