

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA-UFSM  
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR NORTE-CESNORS  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO DE  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA EM SAÚDE-EaD**

**O ENFERMEIRO FRENTE O PROCESSO DE  
ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

**ARTIGO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**ALEXANDRA DE ASSIS FORTES**

**SANTA MARIA, RS, BRASIL**

**2015**

# O ENFERMEIRO FRENTE O PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

**ALEXANDRA DE ASSIS FORTES**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado ao curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública de Saúde-EaD Universidade Federal e Santa Maria-UFSM/ Centro de Educação Superior Norte do RS CESNORS como requisito parcial para a obtenção do grau de **Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde.**

**Prof. Orientador: Dr. Luiz Anildo Anacleto da Silva**

**Santa Maria, RS, Brasil  
2015**

**Universidade Federal De Santa Maria-UFSM  
Centro De Educação Superior Norte-CESNORS  
Curso De Pós-Graduação *Lato Sensu* Em Gestão De  
Organização Pública Em Saúde-EaD**

À Comissão Examinadora aprova o Trabalho de Conclusão de Curso

**O ENFERMEIRO FRENTE O PROCESSO DE  
ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

Elaborado por:  
Alexandra de Assis Fortes

Como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde.**

**Comissão Examinadora:**

**Luiz Anildo Anacleto da Silva, Dr (UFSM)  
(Presidente da banca/Orientador)**

**Rafael Marcelo Soder, Dr (UFSM)  
(Membro da Banca Avaliadora)**

**Danusa Begnini, Me. (UFSM)  
(Membro da Banca Avaliadora)**

**Monique Prestes ME. (UFSM)  
(Membro da Banca Suplente)**

O ENFERMEIRO FRENTE O PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR  
Alexandra de Assis Fortes  
Luiz Anildo Anacleto da Silva

**RESUMO:** o objetivo do estudo foi de evidenciar atuação da enfermagem no processo de acreditação hospitalar, que estão expressos da literatura. Metodologicamente trata-se de um estudo de revisão bibliográfica de literatura com abordagem qualitativa. Resultados: foram encontrados 333 artigos e selecionados 11 textos para análise. Conclusão: a acreditação se configura como possibilidade de crescimento e de desenvolvimento da capacidade crítica dos autores envolvidos, articulando mudanças de forma concisa e clara no que se refere à comunicação para obter resultados favoráveis na melhoria do cuidado.

**Descritores:** Enfermagem; Acreditação hospitalar; Pesquisa em enfermagem.

**ABSTRACT:** The purpose of the study was evidence of nursing practice in the hospital accreditation process, which are expressed in literature. Methodologically it is a literature narrative review of qualitative study. Results: found 333 articles and 11 papers selected for analysis. Conclusion: the accreditation is configured as a possibility for growth and development of the critical capacity of the authors involved, linking changes in a concise and clear manner with regard to communication to obtain favorable results in improving care.

**Descriptors:** nursing; Audit in nursing; Nursing Research.

## INTRODUÇÃO

O governo brasileiro, através do ministério da saúde desenvolveu o Programa Brasileiro de Acreditação hospitalar com base no Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, criado pela portaria GM/MS 1.107, de 14 de junho de 1995. O processo de Acreditação Hospitalar no Brasil está sendo operacionalizado pela Organização Nacional de Acreditação

(ONA), com reconhecimento do Ministério da Saúde (MS) através da portaria 538 de 17 de abril de 2001.<sup>1</sup>

A Acreditação hospitalar é um procedimento de avaliação dos recursos institucionais voluntário, periódico e reservado, que tende a garantir a qualidade da assistência por meio do estabelecimento de padrões, em grau crescente de complexidade, os quais orientam a avaliação dos diversos serviços do hospital.

O status de acreditado conota níveis diferenciados de confiança nos serviços hospitalares por parte dos clientes internos e externos, bem como da comunidade em geral. A acreditação, portanto, se constitui de diferentes estratégias para a obtenção da qualidade, dentre elas o desenvolvimento contínuo de programas educativos.<sup>2</sup>

Inclui-se como parâmetros gerais para a acreditação a efetividade no agir, a eficácia na prestação dos serviços com menores custos, a otimização de recursos, aceitabilidade e legitimidade. Na enfermagem os principais indicadores são incidência de quedas do leito, extubação, úlceras de pressão, flebites, relação entre o número de profissionais e de pacientes, índices, de infecção, taxa de absenteísmo, assim como: taxa de mortalidade; tempo de permanência; taxa de reinternação; densidade de pneumonia associada a ventilação mecânica; taxa de utilização de ventilação mecânica; densidade de infecção corrente sanguínea; taxa de utilização de cateter venoso central; densidade de infecção do trato urinário.

O objetivo do instrumento e do processo de avaliação é permitir a qualquer hospital o engajamento no processo de busca da qualidade, mesmo que em diferentes regiões geográficas do país, com distintas complexidades e em diferentes estágios evolutivos de ciência e de administração de serviços.

De acordo com o que preconiza a ONA (2002), processo de acreditação deve ser voluntário, feito por escolha da organização de saúde, periódico, com avaliação das organizações de saúde para a certificação e durante o período de validade do certificado, é reservado, ou seja, as informações coletadas em cada organização de saúde no processo de avaliação não são divulgadas.<sup>1</sup>

A metodologia utilizada no processo de Acreditação Hospitalar está no princípio de interdependência dos padrões, isto é, os padrões devem ser

integralmente cumpridos para que a instituição seja considerada como satisfatória, para obter o *status* de instituição acreditada. Mesmo que alguns serviços tenham alcançado níveis de qualidade, se outros serviços estiverem em níveis inferiores, serão estes últimos os que caracterizarão o grau de satisfação para a Acreditação, ou seja, o desenvolvimento dos serviços deve ser equivalente.

A questão de pesquisa busca responder: Como se dá a atuação da enfermagem no processo de acreditação hospitalar. Que estão contidos na literatura? Para tanto, neste estudo, objetivamente procurou-se evidenciar atuação da enfermagem no processo de acreditação hospitalar, que estão contidos na literatura.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica com abordagem qualitativa, com busca de artigos que abordaram o tema em questão, os quais estão disponíveis nas bases de dados Literatura Latino- Americana e do Caribe em Ciências da saúde (LILACS), IBECs, MEDLINE abrigados na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), realizada de junho a setembro de 2015, utilizando para busca as palavras: enfermagem, acreditação hospitalar.

Os critérios de inclusão foram documentos do tipo artigos compatíveis com a temática, com disponibilidade do texto completo em suporte eletrônico, artigos publicados em português e disponível gratuitamente no período de 2010 a 2014. Os critérios de exclusão foram: teses, capítulos de teses, livros, capítulos de livros, anais de congressos ou conferências, relatórios técnicos e científicos e documentos ministeriais.

A análise de conteúdo foi desenvolvida em três etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação dos resultados. A primeira etapa possibilita uma visão abrangente do conteúdo dos artigos. A etapa de exploração do material é desenvolvida a partir da transcrição dos resultados e de trechos significativos. Como a leitura exaustiva dos textos, foram elaboradas categorias temáticas, e por fim na etapa de interpretação dos resultados, foram observadas as convergências e divergências existentes sob a ótica de diferentes autores.<sup>3</sup>

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na pesquisa encontrou-se 333 artigos na busca inicial, após a filtragem dos dados foram acessados 20 artigos na base de dados LILACS, realizou-se leitura previa dos títulos e resumos. A partir desta leitura foram selecionados 11 artigos. Abaixo segue o quadro dos artigos selecionados.

Nº	Autores	Periódico	Ano
01	Amalia de Fatima Lucena	Rev. Gaúcha Enferm.	2013
02	Manzo BF, H.C T. R. Couto, Brito MJM, Alves M.	Rev. Latino-Am. Enfermagem	2012
03	Manzo BF, Brito MJM, Correa AR.	Rev. Esc. Enferm.	2011
04	Manzo BF, Brito MJM, Alves M.	Rev. Brasileira de Enfermagem	2013
05	Feldan LB, Cunha ICKO, D'Inocenzo M.	Rev. Latatino-Am. Enfermagem	2013
06	Siman AG, Brito MJM, Carrasco MEL.	Rev. Gaúcha Enferm.	2014
07	Furukawa PO, Cunha ICO.	Rev. eletrônica de enfermagem	2011
08	Blank CY, Sanches EN, Leopardi MT,	Texto e contexto enfermagem.	2014
09	Maziero VG, Spiri WC.	Rev. Eletrônica de enfermagem.	2013
10	Lorenzetti J, Oro J, Matos E, Gelbeck FL.	Texto e contexto enfermagem.	2014
11	Couto-Ribeiro HCT, Campos L I, Manzo B F, Brito MJM, Alves M.	Aquichán	2014

Tendo como ponto de partida a pergunta norteadora da pesquisa, referente à atuação dos enfermeiros no processo de acreditação hospitalar. Buscou-se reunir os artigos com temas semelhantes, os quais pudessem estar relacionados e agrupá-los em categorias temáticas, de acordo com a similaridade das informações.

Do processo de análise dos dados emergiram algumas categorias temáticas, quais sejam: Enfermeiro gerente no processo de acreditação, dois artigos, interfaces e implicações no processo de acreditação três artigos, os demais com temas distintos.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

### Enfermeiro gerente no processo de acreditação

O primeiro artigo 'processo de enfermagem: interfaces com o processo de acreditação hospitalar' evidencia a acreditação como importante questão

norteadora para organização e documentação da prática profissional, com vista na qualificação da assistência de enfermagem. Em busca da qualificação e segurança do cuidado, associada ao aumento de sua complexidade determinada por fatores como o avanço científico-tecnológicos, desafiando a enfermagem a desenvolver habilidades intelectuais, técnicas e interpessoais para a realização de ações sistêmicas, que viabilizem reduzir desfechos indesejáveis. Em busca da qualidade de assistência esta pautada pelo registro da informação coerente, que é decisiva à adoção de medidas que aumentem a segurança em saúde. Sendo o registro uma importante evidência do cuidado seguro.<sup>4</sup>

Em um segundo artigo denominado 'enfermagem no processo de acreditação hospitalar: a prática e as implicações no cotidiano de trabalho', aponta o papel da equipe de enfermagem no processo de acreditação sendo de responsabilidade do enfermeiro a implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), também realiza todos os procedimentos operacionais padrões, controle da qualidade e humanização do atendimento, procura atender com segurança com menor risco para o paciente.

As percepções dos profissionais apontam aspectos positivos e negativos. Os positivos são o crescimento pessoal e valorização do currículo, orgulho e satisfação porque eles também são responsáveis pelo reconhecimento do hospital pela sociedade; organização do serviço em relação a material, técnica e de recursos humanos mais qualificados e disponíveis; e os negativos constam do estresse e alta pressão, desigualdade em relação às diferentes categorias; à falta de reconhecimento e valorização, incluindo a financeira; e a implementação da acreditação como algo imposto pela alta administração sem sensibilização dos profissionais.<sup>5</sup>

### **Interfaces e implicações no processo de acreditação**

A análise de um terceiro artigo, implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Evidencia a fase nebulosa da acreditação e a acreditação como possibilidade de crescimento e satisfação no trabalho. Foram destacados aspectos positivos, frequentemente relacionados com a possibilidade de crescimento pessoal e de valorização do currículo, alcançados mediante a realização de cursos de capacitação e atualização. Por

outro lado, os aspectos negativos decorrem do estresse e da alta cobrança advindos das demandas impostas pelos processos de certificação, o que gera o sentimento de desmotivação.<sup>6</sup>

O quarto artigo, influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar, tem como objetivo analisar as perspectivas de profissionais, as principais barreiras de comunicação vivenciadas no decorrer do processo de acreditação em um hospital privado de médio porte de Belo Horizonte.<sup>7</sup>

De acordo com os autores o primeiro marco limitador da Acreditação mencionado pelos entrevistados reside na integridade e na qualidade das informações transmitidas aos profissionais, principalmente no início do processo. Foram evidenciadas a inexperiência e a insegurança quanto à inserção, demonstraram não haver captado a base conceitual primária para engajamento na nova metodologia de trabalho proposta. Acabou por acarretar medo e mecanismo de defesa nos profissionais que passaram a agir sobtensão, e não naturalmente, como deveriam.

Por outro lado, os depoimentos de profissionais de saúde, contratados antes da inauguração do hospital, mostram que o aproveitamento das informações iniciais foi maior, visto que apresentaram uma percepção mais madura e consistente a respeito do processo de qualidade. A preparação prévia e adequada dos trabalhadores que vivenciaram o processo de Acreditação pode implicar em comunicação organizacional mais fluída, objetiva e eficiente.

No artigo validação dos critérios do processo de avaliação de um serviço de enfermagem hospitalar, o objetivo está em validar um instrumento contendo critério do processo de avaliação de um serviço de enfermagem hospitalar com base no programa da Organização Nacional de Acreditação. Os critérios convergentes foram validados com alta confiabilidade, os mesmos abordaram critérios de gestão, custos, ensino, educação, indicadores, protocolos, recursos humanos, comunicação, entre outros.<sup>8</sup>

### **Implicações de perfil e gerencia do enfermeiro**

Observa-se no artigo Participação do enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar. O objetivo está em compreender a atuação do

enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar. Os resultados deste estudo apontam o conhecimento e a atuação do enfermeiro como fundamentais na acreditação hospitalar, já que ele assume posições estratégicas nas instituições de saúde e na articulação com outros profissionais, além de desenvolver ferramentas para avaliação da assistência como ações táticas, compreender o processo de trabalho na sua totalidade, percebendo a impossibilidade da realização do trabalho de forma isolada e desarticulada. Desenvolvendo estratégias de articulação com os diversos atores, para concretizar os objetivos propostos articulando gerencia, assistência e educação. Com isso favorece a acreditação hospitalar.<sup>9</sup>

Perfil e competências de gerentes de enfermagem de hospitais acreditados, este artigo tem como objetivo identificar o perfil e as competências de gerentes de enfermagem de hospitais acreditados. Os resultados apontam um predomínio de mulheres no cargo, a formação desses enfermeiros em sua maioria é proveniente de faculdades privadas, a maioria tem buscado cursos de pós-graduação, quanto á experiência profissional, a maior parte dos gerentes investigados tinha vínculo de vários anos com a instituição, tendo atuado em outros cargos, antes de ascender á gerencia. A seleção dos gerentes de enfermagem em sua maioria foi por indicação.

A liderança é vista como a competência mais importante, a necessidade de trabalho em equipe, considerada dentre as três mais importantes, a visão estratégica foi classificada em segundo lugar de importância, a gestão de processos também tem sido valorizada, sobretudo a partir da busca pela qualidade por intermédio da acreditação que avalia a organização de forma sistêmica.

Gestão de recursos foi classificada pela enfermagem dentre aquelas de menor importância. Essa competência ainda tem sido mais valorizada pelos gestores do que pelos gerentes de enfermagem, conforme demonstrado nos resultados desta pesquisa.<sup>10</sup>

Frente aos resultados da pesquisa revela-se que o Enfermeiro Auditor tem sua atuação voltada para a Auditoria Retrospectiva, de forte cunho contábil. Fica evidente a subutilização da auditoria de enfermagem como ferramenta de gestão hospitalar, mesmo quando exclusivamente nesta visão contábil. As estruturas administrativas limitam a participação do enfermeiro

assistencial, mas a pesquisa também revela uma grande oportunidade para os enfermeiros demonstrarem seu conhecimento e habilidade no território administrativo, contribuindo para a melhora da relação custo-benefício, mas mais fortemente para modificar a perspectiva da assistência, na direção da integralidade.<sup>11</sup>

Através da leitura do artigo entende-se que a acreditação provoca mudanças nas ações realizadas pelo enfermeiro e que o envolvimento com a acreditação hospitalar na instituição, estimula o desenvolvimento do processo de trabalho da enfermagem.

Os resultados deste estudo permitem considerar que os profissionais de enfermagem entrevistados, em sua maioria, consideram que o processo de acreditação proporciona o desenvolvimento profissional do enfermeiro. Isso foi sinalizado por meio de incentivo à exploração de novos conhecimentos, atualização de suas atividades, além do desenvolvimento profissional e do reconhecimento do seu trabalho, por fazer parte de uma instituição que tem o certificado de qualidade.

No processo de acreditação os enfermeiros confirmam que adquirem maior habilidade, trabalhando no processo gerencial com a elaboração de indicadores e dados fornecendo ferramentas ao profissional para atuar na assistência qualificada ao paciente.<sup>12</sup>

O texto informa que houve um maior interesse pela temática de organização do trabalho de enfermagem a partir do ano de 2004. O mesmo aborda aspectos teóricos e conceituais sobre a organização do trabalho onde o serviço de enfermagem nos hospitais está direcionado em três áreas: o cuidado de enfermagem aos usuários, a organização do ambiente terapêutico e a gestão dos trabalhadores de enfermagem, a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) e a gerência das unidades de internação concentram o processo de trabalho dos enfermeiros.

Salienta-se entre os estudos um que aborda a distribuição do tempo das enfermeiras numa unidade de internação médico cirúrgica, mostrando que 50% do tempo eram despendidos em cuidados indiretos, 22% em diretos, 18% em tempo pessoal e 10% em atividades associadas. O artigo discute também os temas organização do trabalho e gestão de pessoas; organização do trabalho e tecnologias; gestão da assistência; acreditação hospitalar; gestão de materiais

e planejamento. Com isso os autores afirmam que os modelos de organização participativos e a distribuição das atividades pelo modelo de cuidados integrais podem possibilitar a realização do trabalhador no processo de trabalho, bem como o atendimento das reais necessidades dos usuários.<sup>13</sup>

Neste artigo relatam que os hospitais estudados apresentaram características heterogêneas. Há instituições de grande porte e que exercem atividade de ensino e hospitais de pequeno porte e sem atividade de ensino. O número de profissionais enfermeiros contraria as normas do Conselho Federal de Enfermagem do Brasil e o percentual da equipe de enfermagem não atinge o parâmetro que a literatura descreve ser de aproximadamente 60% do contingente de pessoal com isso aborda também as não conformidades algumas são: Ausência de plano seguro multiprofissional de aplicação medicamentosa; Ausência de política de gerenciamento de riscos; Ausência de Comissão de Ética em enfermagem; Ausência de método formal para o controle de materiais, medicações e equipamentos do carro de emergência e a ausência de checagem formal e diária do desfibrilador; Ausência de registro de Responsabilidade Técnica; Ausência de programa formal de acompanhamento de estagiários entre outros.

Os resultados do estudo apontam um distanciamento significativo entre o estabelecido pelo Sistema Brasileiro de Acreditação e as evidências coletadas pelos avaliadores sobre a prática da enfermagem nos hospitais estudados.<sup>14</sup>

## **CONCLUSÃO**

Os resultados descritos no presente estudo indicam aspectos positivos e negativos do processo de acreditação hospitalar os quais interferem diretamente no processo de trabalho do profissional enfermeiro. A busca incessante pela melhoria da qualidade dos serviços prestados vem fazendo da acreditação uma alternativa para os hospitais. A acreditação surge como uma possibilidade de promover mudanças.

O profissional enfermeiro mostra-se dotado de habilidades e competências gerenciais auxiliando assim a reorganização da instituição, favorecendo a segurança em saúde.

Assim, a partir deste estudo, espera-se que novas pesquisas e publicações relativas ao tema serão realizadas. Considerando a importância do profissional enfermeiro na motivação e compromisso em promover as mudanças, necessárias relacionadas a comunicação, no cuidado humanizado e de qualidade. Mudando assim o cenário hospitalar atual.

## REFERÊNCIAS

1. ONA Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <https://www.ona.org.br/Pagina/27/O-que-e-Acreditacao> Acessado em: 19/09/2015.
2. Azevedo DL, Oliveira L.Z, Rocha L A. Pistóia LC. Gestão da mudança na saúde - A acreditação XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção Curitiba – PR, 23 a 25 de outubro de 2002  
Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002\\_TR26\\_0695.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR26_0695.pdf) acessado em: 18/10/2015.
3. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: edições 70, 2011.
4. Lucena AF. Processo de enfermagem: interfaces com o processo de acreditação hospitalar . disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472013000400001](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472013000400001) acessado em: 15/09/2015.
5. Manzo BF, Couto-Ribeiro HCT, Brito M J M, Alves M. Enfermagem no processo de acreditação hospitalar: a pratica e as implicações no cotidiano de trabalho. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692012000100020](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000100020) acessado em: 12/08/2015.
6. Manzo BF, Brito MJM, Corrêa A R. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342012000200017](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000200017) acessado em 17/09/2015.
7. Manzo BF, Brito MJM, Alves M. Influencia da comunicação no processo de acreditação hospitalar. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672013000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672013000100007&script=sci_arttext) acessado em : 29/10/2015,
8. Feldman L B, Cunha ICKO, D’Innocenzo M. validação dos critérios do processo de avaliação de um serviço de enfermagem hospitalar. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692013000400841](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692013000400841) acessado em: 10/10/2015.

9. Siman A G, Brito M J M, Carrasco M E L. Participação do enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472014000200093](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472014000200093) acessado em: 12/10/2015.
10. Furukawa P O, Cunha I C K O. Perfil e competências de gerentes de enfermagem de hospitais acreditados. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692011000100015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692011000100015) acessado em: 15/10/2015.
11. Blank C, Sanches E N, Leopardi M T. A pratica do enfermeiro auditor hospitalar na região do vale de Itajai. Disponível em: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/15082/15543> acessado em: 10/10/2015
12. Maziero V G, Spiri W C. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital publico estadual. Disponível em: [http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1518-19442013000100014](http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-19442013000100014) acessado em: 15/10/2015.
13. Lorenzetti J, Oro J, Matos E, Gelbeck F L. Organização do trabalho da enfermagem hospitalar: abordagens na literatura. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n4/pt\\_0104-0707-tce-23-04-01104.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n4/pt_0104-0707-tce-23-04-01104.pdf) acessado em: 13/10/2015.
14. Couto-Ribeiro H C T, Campos L I, Manzo B F, Brito M J M, Alves M. Estudo das não conformidades no trabalho da enfermagem: evidencias relevantes para melhoria da qualidade hospitalar. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972014000400012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972014000400012) acessado em: 13/10/2015.

