

GESTÃO DE PESSOAS E PROCESSOS DE QUALIDADE EM HOSPITAIS NO BRASIL

Fátima Ferreira Roquete¹, Nádia Aparecida Magalhães Duarte², Karla Rona da Silva³, Letícia Fernanda dos Santos Rocha⁴.

RESUMO

Objetivo: analisar políticas e práticas de gestão de pessoas adotadas por hospitais brasileiros em processos de implantação de melhoria da qualidade. **Método:** revisão integrativa da literatura, com a busca dos dados na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), utilizando-se descritores do site Descritores em Ciências da Saúde (DeCS). Foram identificadas, inicialmente, 59 publicações que, após submetidas aos critérios de inclusão e exclusão pré-estabelecidos e a leitura na íntegra, resultaram em cinco artigos selecionados para este estudo. **Resultados:** os dados obtidos nos estudos incluídos na pesquisa foram organizados e analisados, considerando-se quatro variáveis: a) caracterização do cenário do estudo; b) percurso metodológico; c) qualidade dos artigos incluídos; d) principais resultados encontrados pelos pesquisadores no que se refere às políticas e práticas de gestão de pessoas e a implantação de processos de qualidade. **Conclusão:** os resultados indicam que, em que pese a gestão de pessoas e os processos de qualidade serem preconizados como necessariamente complementares, essa articulação ainda não se mostra evidenciada nas políticas e práticas de gestão de pessoas em organizações hospitalares no Brasil.

Palavras-chave: Acreditação Hospitalar; Gestão de Pessoas; Qualidade da Assistência à Saúde.

¹ Doutora em Enfermagem (Gestão de Serviços de Saúde e de Enfermagem). Curso de Gestão de Serviços de Saúde. Núcleo de Pesquisa Gestão em Saúde (NUGES). Universidade Federal de Minas Gerais/UFGM. Belo Horizonte (MG), Brasil.

² Graduada em Gestão de Serviços de Saúde, Universidade Federal de Minas Gerais/UFGM. Belo Horizonte (MG), Brasil

³ Doutora em Biomedicina, Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte (MG), Brasil. Curso de Gestão de Serviços de Saúde. Núcleo de Pesquisa Gestão em Saúde (NUGES). Universidade Federal de Minas Gerais/UFGM. Belo Horizonte (MG), Brasil.

⁴ Graduada em Gestão de Serviços de Saúde, Universidade Federal de Minas Gerais/UFGM. Belo Horizonte (MG), Brasil. Bolsista de Iniciação Científica BIC/FAPEMIG.

INTRODUÇÃO

O uso de práticas da qualidade nos serviços de saúde resulta em melhorias significativas nos serviços prestados ^(1,2). Tais melhorias, geralmente, se traduzem em economia dos custos, melhoria da qualidade nos serviços prestados/produzidos e aumento na produtividade e na segurança do ambiente de trabalho ^(2,3).

No Brasil, já na década de 1940, percebia-se a existência de empenho para a incorporação de ferramentas da qualidade nas instituições hospitalares ⁽⁴⁾. Quanto à acreditação hospitalar, foi oficialmente lançado o Programa Brasileiro de Acreditação em 1998 e, em 1999, criada a Organização Nacional de Acreditação (ONA). Tal movimento foi o resultado de uma iniciativa da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) em conjunto com a Federação Latino-Americana de Hospitais, como intuito de proporcionar meios para a implementação de métodos que resultassem em melhoria da qualidade da assistência nos hospitais da América Latina ^(4,5).

A obtenção de sucesso rumo à conquista de certificado de acreditação e ou implantação de ferramentas da qualidade está atrelada a vários fatores. Dentre esses, destaca-se o papel dos profissionais que atuam em prol da organização, que são peça chave nesses processos ^(1,3,6).

Sabe-se que o suporte tecnológico e a estrutura organizacional podem apresentar inexpressivo significado se as pessoas não apresentarem o sentimento de comprometimento com a causa da qualidade, em particular, no que se refere ao atendimento das necessidades do paciente ⁽⁶⁾.

As questões referentes à gestão das pessoas constituem, portanto, um ponto chave para que a excelência nos serviços prestados seja alcançada. A gestão de pessoas em hospitais não é algo trivial, dada a complexidade da organização hospitalar e a diversidade dos profissionais que nela atuam. Os recursos humanos de um hospital são o agrupamento de profissionais que possuem diferentes formações e com distintos níveis de complexidade de atuação, mas que se articulam a fim de produzir a atividade principal desses serviços de saúde que é a assistência com segurança do paciente ⁽⁷⁾.

Em face do exposto, a questão que instigou e norteou esta pesquisa foi: *quais políticas e práticas de gestão de pessoas têm sido adotadas por hospitais brasileiros na implantação de processos de melhoria da qualidade?*

OBJETIVO

Analisar políticas e práticas de gestão de pessoas adotadas por hospitais brasileiros na implantação de processos de melhoria da qualidade.

MÉTODO

Para o desenvolvimento do presente estudo, foi utilizada a revisão integrativa da literatura. Trata-se de um método de pesquisa que sintetiza o conhecimento disponível e que tem sido indicado como ferramenta de significativo valor no campo da saúde, pois elucida as

pesquisas publicadas sobre determinada temática e direciona a prática de forma a fundamentá-la no conhecimento científico ⁽⁸⁾.

A revisão integrativa foi realizada de forma criteriosa, seguindo as etapas definidas na literatura ⁽⁹⁾, quais sejam: a) identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; b) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos/ amostragem ou busca na literatura; c) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/ categorização dos estudos; d) Avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; e) Interpretação dos resultados; e f) apresentação da revisão/ síntese do conhecimento ⁽¹⁰⁾.

As buscas foram realizadas na BVS, porque essa fonte disponibiliza conhecimento científico e técnico em saúde em formato eletrônico acessível ⁽¹¹⁾. Tendo em vista que a BVS abriga parte expressiva dos principais periódicos nacionais e internacionais da área da saúde, considerou-se que a busca em outras bases de dados ou até mesmo diretamente nos próprios periódicos não se faria necessária.

Foi elaborada uma estratégia de pesquisa, utilizando-se descritores identificados no portal DeCS, sítio da BVS, que contemplavam as temáticas: gestão de pessoas de maneira geral, gestão de pessoas nos serviços de saúde, qualidade nos serviços hospitalares e acreditação hospitalar. Os descritores selecionados foram: recursos humanos; administração de recursos humanos; seleção de pessoal; mobilidade ocupacional; segurança; capacitação em serviço; desenvolvimento de pessoal; educação; satisfação no emprego; planos para motivação de pessoal; motivação; remuneração; recursos humanos em saúde; administração de recursos humanos em hospitais; administração de recursos humanos em saúde; acreditação; certificação; controle de qualidade; qualidade da assistência à saúde; gestão de qualidade; hospitais.

Apesar de ter sido delimitado na questão norteadora e no objetivo geral desta pesquisa que o cenário do estudo seria o Brasil, foi decidido elaborar uma estratégia de busca utilizando também os idiomas espanhol e inglês, pelo fato de haver a possibilidade de estudos produzidos nacionalmente serem publicados nesses idiomas em revistas internacionais.

Para compor este estudo foram selecionadas as produções científicas que atenderam aos critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, quais sejam: estudos que contemplassem os descritores selecionados, disponíveis gratuitamente, na íntegra, nos idiomas português, inglês e espanhol e que apresentassem como cenário hospitais situados no Brasil; os estudos repetidos, bem como as monografias, as dissertações e as teses foram excluídos, com vistas a garantir homogeneidade e qualidade da amostra.

Inicialmente foram identificadas 59 publicações que, após a utilização dos critérios de inclusão e exclusão, 27 foram excluídas, sendo 32 escolhidas para a leitura completa. Após cuidadosa leitura dos 32 artigos pré-selecionados, cinco foram identificados como de interesse do presente estudo, visando a atender o objetivo proposto (TABELA 1).

Tabela 1 – Quantidade de artigos incluídos e excluídos, após leitura na íntegra, por bases de dados.

	MEDLINE	LILACS	BDENF	Total
Produção Científica Total – Leitura na Íntegra	20	9	3	32
Excluídos - Estudos realizados em hospitais fora do Brasil	19	2		21
Excluídos - Estudos Repetidos	1	1	2	4
Excluído - Monografia, Dissertação e Tese		3		3
Total Excluídos	19	6	2	27
Total Incluídos	1	3	1	5

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Foram utilizadas várias estratégias de busca combinando de forma diferente os descritores. Após a leitura na íntegra dos trabalhos, identificou-se que a maioria das publicações encontradas, 21 das 32, apresentava como cenário de estudo organizações de saúde de outros países, principalmente, dos Estados Unidos e de países da Europa.

RESULTADOS

Conforme explicitado na metodologia, após a leitura na íntegra das publicações, foram escolhidos cinco estudos que atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos, sendo esses apresentados no Quadro 1, por ordem de ano de publicação.

Quadro 1: Artigos seleccionados para compor a revisão integrativa, por título, autores, ano de publicação e periódico

Título	Autores	Ano de Publicação e Periódico
ESTUDO A) As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar	Bruna Figueiredo Manzo; Helen Cristiny Teodoro Couto Ribeiro; Maria José Menezes Brito; Marília Alves ⁽¹²⁾ .	2011; Revista Enfermagem UERJ
ESTUDO B) Licença médica e gerenciamento de pessoal de enfermagem	Thiago Puliesi Estorce; Paulina Kurcgant ⁽¹³⁾ .	2009; Revista da Escola de Enfermagem da USP
ESTUDO C) Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem	Antônio Fernandes Costa LimaI; Paulina KurgantII ⁽¹⁴⁾ .	2009; Revista de Brasileira Enfermagem
ESTUDO D) Evaluation of the performance of pharmacists in terms of providing health assistance at a university hospital	Thaís Rodrigues Penaforte; Aldaisa Cassanho Forster; Maria Jacira Silva Simões ⁽¹⁵⁾ .	2007; <i>Clinical Science</i>
ESTUDO E) Situação da assistência médico-sanitária e hospitalar no estado do Ceará, Brasil	João Yunes ⁽¹⁶⁾ .	1973; Revista de Saúde Pública

Fonte: dados da pesquisa, 2016.

É possível dizer que o volume restrito de estudos encontrados, que articulavam políticas e práticas de gestão de pessoas a processos de qualidade no Brasil, em comparação com Estados Unidos e países da Europa, decorre do fato de que aqui a sistematização dos processos de qualidade aconteceu na década de 1990, ou seja, ainda é relativamente recente ^(3,4).

Os dados obtidos nos estudos incluídos na pesquisa foram organizados e analisados, considerando-se quatro variáveis: a) caracterização do cenário do estudo; b) percurso metodológico; c) qualidade dos artigos incluídos; d) principais resultados encontrados pelos pesquisadores no que se refere às políticas e práticas de gestão de pessoas e a implantação de processos de qualidade.

Dos cenários de estudo das produções científicas selecionadas, quatro (B, C, D e E) são hospitais públicos. Apenas o estudo A utilizou como cenário de estudo um hospital privado de médio porte, localizado na cidade de Belo Horizonte. Dentre os que foram realizados em hospitais públicos, os estudos B, C e D tiveram como cenário o mesmo local, isto é, o Hospital Universitário da Universidade de São Paulo, porém, os pesquisadores trabalharam em setores diferentes. Quanto ao artigo E, cujo cenário é também de hospital público, a pesquisa contou com a participação de todos os hospitais públicos do estado do Ceará.

Esses resultados evidenciam o interesse de pesquisadores brasileiros por realizar pesquisas em organizações de saúde do setor público, tendo em vista, dentre outras variáveis, a prioridade do financiamento de estudos que contribuam com a melhoria da gestão de saúde pública no Brasil ⁽¹⁷⁾.

Características Metodológicas

A abordagem que predominou na presente pesquisa foi a qualitativa, sendo essa utilizada nos artigos A, B, C e D. Nesse tipo de metodologia, costuma-se favorecer a análise de micro processos, e isso é feito partindo-se “do estudo das ações sociais individuais e grupais” ⁽¹⁸⁾. Constata-se que todos os artigos da amostra utilizaram o método estudo de caso, comum na abordagem qualitativa ⁽¹⁸⁾. O uso da pesquisa qualitativa em saúde ocorre em conformidade com o rigor científico, visando assegurar a sua validação ⁽¹⁹⁾.

Qualidade dos Artigos

A avaliação da qualidade das publicações inseridas nesta revisão foi realizada partindo-se da classificação Qualis/CAPES. Esta é uma classificação da qualidade dos veículos utilizados para a divulgação de produção intelectual que são utilizados por programas de pós-graduação do Brasil. Os periódicos são divididos em áreas temas que podem ser classificadas de acordo com oito estratos: A1 - mais elevado; A2; B1; B2; B3; B4; B5 e C - com peso zero. O Qualis de um periódico é definido de acordo com áreas de classificação, o que pode ocasionar o fato de um mesmo periódico apresentar diferentes Qualis ⁽²⁰⁾.

Os artigos selecionados para compor a amostra deste estudo foram classificados como pertencentes à área de classificação Interdisciplinar e Enfermagem.

Observou-se que eles foram publicados em periódicos com alta classificação Qualis, variando entre A1 e B1. O artigo D foi publicado em um periódico A1, os estudos B e C em periódicos A2 e o artigo A em B1. No caso do artigo E, ele não foi publicado em periódicos indexado, isto é, que possui classificação Qualis. Isso decorre do fato de ser um artigo de 1973, quando ainda não existia a classificação Qualis. Esta foi implementada a partir de 1998, avaliando o biênio 1996-1997 ⁽²¹⁾.

DISCUSSÃO

Na construção deste trabalho foi identificado que os estudos que articulam as temáticas gestão de pessoas e acreditação hospitalar são escassos no Brasil. Os artigos que compõe a amostra apresentaram pontos que são relacionados à gestão de pessoas, porém o mesmo não

ocorreu para a acreditação hospitalar. O observado pode ter ocorrido em função de a gestão de pessoas ser um tema pesquisado há mais tempo e sobre o qual encontra-se grande aporte literário; já a acreditação hospitalar é uma temática mais recente, particularmente, no Brasil.

No que se refere aos processos de acreditação hospitalar, no contexto brasileiro medidas concretas e sua maior difusão começaram a acontecer nos anos 1990 ^(2,6,22). Apesar de a acreditação hospitalar ser um tema mais recente, a busca por qualidade nos serviços hospitalares é uma preocupação antiga, sobre a qual muitos estudos são encontrados. Pontua-se que esforços no que tange às práticas da qualidade nas organizações hospitalares eram percebidos no País já nos anos de 1940, ainda que partindo de práticas simples ⁽⁴⁾.

Em geral, são encontrados na literatura estudos que abordam a questão da qualidade e acreditação hospitalar restringindo-se aos profissionais médicos e enfermeiros. O artigo A trabalhou com uma amostra um pouco mais diversificada, pois os sujeitos da pesquisa foram profissionais de outras categorias, como fisioterapeutas. No que se refere à seleção dos profissionais para compor a amostra do estudo, identificou-se que não foi informado no artigo quantos profissionais de cada categoria profissional participaram, bem como a justificativa de não terem sido inseridos profissionais que não tem relação direta com a assistência, como o pessoal do setor administrativo.

O estudo B trabalhou com licenças médicas apresentadas por profissionais da equipe de enfermagem, fazendo parte de sua amostra: auxiliares, técnicos e enfermeiros. As licenças médicas ocasionam em afastamento dos profissionais de seu local de trabalho, ou seja, o absenteísmo, o qual sobrecarrega os demais profissionais da equipe, além de impor que esses profissionais trabalhem em um ritmo mais rápido para atender a toda a demanda dos pacientes ⁽²³⁾. Além disso, o absenteísmo interfere de forma negativa na qualidade dos serviços, como foi destacado no artigo B.

A amostra do estudo C foi composta por profissionais que ocupam cargos gerenciais no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. Todos os profissionais selecionados tinham formação em Enfermagem e eram do sexo feminino.

Os profissionais que fizeram parte da amostra do estudo D pertencem ao setor de farmácia do mesmo hospital universitário, e foram entrevistados, ao todo, 19 farmacêuticos.

O artigo E se diferencia em muitos pontos dos demais estudos incluídos, como em relação a composição da amostra. Enquanto a maior parte dos artigos teve suas amostras compostas por um conjunto de profissionais, o estudo E trabalhou com toda a população do estado do Ceará, caracterizando e analisando a situação médico-hospitalar por meio de profissionais médicos.

O uso de indicadores para mensurar a qualidade do gerenciamento pode ser entendido como uma prática de gestão de pessoas, como abordado no artigo C. Esse artigo, entretanto, em nenhum momento abordou a acreditação diretamente, mas tratou da qualidade da assistência, articulando a gestão de pessoas à qualidade do serviço prestado. Sabe-se que indicadores são utilizados comumente nas metodologias de acreditação e os resultados encontrados podem servir para a elaboração de políticas, inclusive no âmbito da gestão de pessoas.

O artigo A mostrou um interessante ponto de vista: a percepção dos profissionais. Por meio da visão dos profissionais foi possível fazer um diagnóstico situacional. Na estratégia apresentada no artigo A, é possível se identificar uma prática de gestão de pessoas, que pode ser útil para a elaboração de políticas, na medida em que ficam evidenciados aspectos referentes aos trabalhadores, quais sejam, as dificuldades e resistências encontradas no

cotidiano do trabalho, em organizações de saúde que implantaram processos de qualidade, buscando a acreditação ou certificação.

Informações sobre o absenteísmo de funcionários, como as que foram encontradas no artigo B, por exemplo, licenças médicas, podem ser úteis para avaliar as práticas utilizadas no gerenciamento das pessoas e também utilizadas na formulação de políticas em serviços de saúde que passam por processos de mudança na gestão, implantando qualidade.

Quanto ao artigo D, no próprio texto os autores apresentam o diagnóstico situacional e identificam alguns nós críticos da divisão de farmácia. Dentre as sugestões apresentadas pelos autores estão: as melhorias nas práticas de recursos humanos e a reformulação da gestão dos serviços do setor. Nesse estudo, os profissionais da divisão de farmácia destacaram a insatisfação quanto ao quantitativo de pessoal, ressaltando-se que o quantitativo de profissionais pode influenciar na qualidade do serviço, o que sinaliza no sentido da necessidade da adoção de políticas e para planejar, atrair e reter pessoas, tornando-se importante estratégia.

A relação entre o quantitativo de pessoas e qualidade do serviço também foi tratada no artigo E. Nesse estudo, uma preocupação expressiva com a relação entre o dimensionamento de pessoal e a qualidade dos serviços foi levantada.

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi analisar políticas e práticas de gestão de pessoas adotadas por hospitais brasileiros em implantação de processos de melhoria da qualidade.

Os temas centrais abordados, quais sejam, políticas e práticas de gestão de pessoas e processos de qualidade / acreditação hospitalar são atuais no campo da saúde, além de, necessariamente, complementares, podendo-se afirmar que o sucesso de um está estritamente ligado ao sucesso do outro.

Após análise dos artigos selecionados, veiculados pela BVS, identificou-se a incipiente produção científica sobre a articulação entre políticas e práticas de gestão de pessoas e os processos de qualidade e acreditação hospitalar nos hospitais brasileiros. Esses estudos trataram a gestão de pessoas e os processos de qualidade e acreditação hospitalar de forma indireta. Observou-se que o dimensionamento de pessoal ainda é uma questão crucial no que tange à sua adequação às necessidades dos serviços de saúde, em particular, em decorrência do absenteísmo.

Considerando as informações extraídas dos estudos que compuseram a presente revisão, sugere-se que políticas e práticas de gestão de pessoas articuladas com processos de implantação da qualidade dos serviços de saúde sejam priorizadas nas produções acadêmicas, visando reduzir essas lacunas e orientar práticas de gestão que possam ser baseadas em evidências, visando a melhoria da qualidade e segurança dos pacientes.

REFERÊNCIAS

1. Santana JP. A gestão do trabalho nos estabelecimentos de saúde: elementos para uma proposta. In: Brasil. Ministério da Saúde. **Gestão municipal de saúde: textos básicos**. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde; 2001. p. 219-34.
2. Balsanelli A P, Jericó MC. Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras. **Acta Paul Enferm** [Internet]. 2005 [Acesso em: 19 fev 2015]; 18(4):397-402. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a08v18n4.pdf>>
3. Feldman LB, Gatto MAF, Cunha ICKO. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a Acreditação. **Acta Paul Enferm**. 2005 [Acesso em: 30 out 2014]; 18(2):213-9. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n2/a17v46n2.pdf>>.
4. Schiesari LMC, Kisil M. A avaliação da qualidade nos hospitais brasileiros. **RevAdm Saúde**. 2003 [Acesso em: 02 jan 2015]; 5(18):7-17. Disponível em: <http://www.cqh.org.br/portal/pag/doc.php?p_ndoc=237>
5. **ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDTAÇÃO**. [Acesso em: 5 dez 2014]. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/Pagina/23/Historico>>.
6. Manzo BF, Brito MJM, Corrêa AR. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Revescenferm USP**; 2012 [Acesso em 15 nov 2014]; 46(2):388-94. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n2/a17v46n2.pdf>>
7. Gurgel Júnior GD, Vieira MMF. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. **Ciênc Saúde Colet** [Internet]. 2002 [Acesso em: 22 nov 2014]; 7(2):325-34. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v7n2/10251.pdf>>
8. SOUZA, M. T.; SILVA, M. D. S.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2017.
9. Botelho LLR, Cunha CCA, Macedo M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **GestSoc** [Internet]. ago 2011 [Acesso em: 04 fev 2015]; 5(11):121-36. Disponível em: <<http://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1220>>.
10. MENDES, Karina D. S.; SILVEIRA, Renata C. C. P.; GALVÃO, Cristina M. Revisão Integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v.17, n.4, p. 758 -64, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n4/a14v22n4.pdf>>. Acesso em: Set. de 2016.
11. **Biblioteca Virtual de Saúde**. [Acesso em: 10 dez 2014]. Disponível em: <<http://brasil.bvs.br/>>.
12. Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M. As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. **Revenferm UERJ** [Internet]; 2011 [Acesso

em: 30 out 2014]; 19(4):571-6. Disponível em:
<<http://www.facenf.uerj.br/v19n4/v19n4a11.pdf>>.

13. Estorce TTP, Kurgantell P. Licença médica e gerenciamento de pessoal de enfermagem. **Rev. esc. enferm. USP** [Internet]. 2011 [Acesso em: 13 jan 2015]; 45(5):1199-205. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n5/v45n5a24.pdf>>.

14. Lima AFC, Kurgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Rev Bras Enferm** [Internet]. 2009 [Acesso em: 22 jan 2015]; 62(2):234-9. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672009000200010>

15. Penaforte TR, Forster AC, Silva MJS. Evaluation of the performance of pharmacists in terms of providing health assistance at a university hospital. **Clinics** [Internet]. 2007 [Acesso em 7 dez 2014]; 62(5):567-72. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-59322007000500006&script=sci_arttext>

16. Yunes J. Situação da assistência médico-sanitária e hospitalar no Estado do Ceará, Brasil. **RevSaude Publica** [Internet]. 1973 [Acesso em: 29 out 2014]; 7(2): 123-38. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v7n2/06.pdf>>

17. Angulo-tuesta, A, Santos, L, Iturri, J. Os significados e perspectivas dos pesquisadores sobre o impacto da pesquisa na política e prática de saúde. **CIAIQ2016**, v. 2, 2016.

18. Martins HHTS. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa** [Internet]. mai/ago 2004 [Acesso em 19 jan 2015]; 30(2):289-300. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v30n2/v30n2a07.pdf>>.

19. Ventura MM. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa [The Case Study as a Research Mode]. **Rev SO-CERJ** [Internet]. set/out 2007 [Acesso em: 6 fev 2015]; 20(5):383-6. Disponível em: <http://www.polo.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa.pdf>.

20. Ministério da Educação (BR). **Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Diretoria de Avaliação. WebQualis 3.0**: aplicativo para a classificação dos veículos de divulgação da produção científica da Pós-Graduação Brasileira – manual. Brasília: Fundação Capes [Internet]. 2008 [Acesso em: 28 out 2014]; 24p. Disponível em: <<http://qualis.capes.gov.br/webqualis/principal.seam>>.

21. Costa ALF, Yamamoto OH. Publicação e avaliação de periódicos científicos: paradoxos da avaliação qualis de psicologia. **Psicoestud** [Internet]. jan/mar 2008 [Acesso em: 25 nov 2014]; 13(1):13-24. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722008000100003>.

22. D'Innocenzo M, Adami NP, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Rev Bras Enferm** [Internet]. jan/fev 2006 [Acesso em: 23 nov 2014];59(1):84-8. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a16v59n1.pdf>>.

23. Martinato MCNB, Severo DF, Marchand EAA, Siqueira HCH. Absenteísmo na enfermagem: uma revisão integrativa. **Rev Gaúcha Enferm** [Internet]. mar2010 [Acesso em 15 nov 2014];31(1):160-6. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/viewFile/11118/8450>>.