

## ARTIGO ORIGINAL

# QUALIDADE EM HOSPITAL ACREDITADO NA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Andressa Hirata Cervilheri<sup>1</sup>, Mariana Angela Rossaneis<sup>2</sup>, Larissa Gutierrez de Carvalho Silva<sup>3</sup>,  
Maria do Carmo Lourenço Haddad<sup>4</sup>, Raquel Gvozd Costa<sup>5</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a qualidade do serviço em um hospital acreditado.

**Método:** estudo transversal, quantitativo, realizado de abril a julho de 2018 em hospital terciário acreditado. Foi desenvolvido com 223 profissionais de enfermagem mediante aplicação de um instrumento com dados sociodemográficos e ocupacionais, e pela escala *Service Performance* adaptada, e analisados por meio do teste qui-quadrado de Pearson.

**Resultados:** a qualidade da instituição foi percebida como boa em todos os aspectos analisados, o que converge para os resultados esperados do processo da Acreditação. Os itens da SERVPERF foram relacionados com cada item de caracterização sociodemográfica e ocupacional, e as variáveis com maior diferença estatisticamente significativa foram tempo de atuação na instituição, idade e sexo, respectivamente.

**Conclusão:** O envolvimento dos profissionais de enfermagem reflete na prestação dos serviços assistenciais com qualidade, e suas características sociodemográficas e ocupacionais influenciam na percepção da qualidade da instituição.


**DESCRITORES:** Acreditação Hospitalar; Gestão da Qualidade; Equipe de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Administração Hospitalar.


### COMO REFERENCIAR ESTE ARTIGO:

Cervilheri AH, Rossaneis MA, Silva LG de C, Haddad M do CL, Costa RG. Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem. *Cogitare enferm.* [Internet]. 2020 [acesso em "colocar data de acesso, dia, mês abreviado e ano"]; 25. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v25i0.65470>.





Este obra está licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<sup>1</sup>Enfermeira. Mestranda em Enfermagem. Universidade Estadual de Maringá. Maringá, PR, Brasil. 

<sup>2</sup>Enfermeira. Pós-doutoranda em Ciências da Reabilitação. Docente da graduação e pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina. Londrina, PR, Brasil. 

<sup>3</sup>Enfermeira. Doutora em Ciências. Docente da Graduação e Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina. Londrina, PR, Brasil. 

<sup>4</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Docente de Pós-graduação em Enfermagem. Universidade Estadual de Londrina. Londrina, PR, Brasil. 

<sup>5</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Docente da Graduação e Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina. Londrina, PR, Brasil. 

## QUALITY IN AN ACCREDITED HOSPITAL IN THE PERCEPTION OF NURSING PROFESSIONALS

### ABSTRACT

*Objective:* to identify the perception of nursing professionals about the quality of service in an accredited hospital.

*Method:* cross-sectional, quantitative study, conducted from April to July 2018 in an accredited tertiary hospital. It was developed with 223 nursing professionals using an instrument with socio-demographic and occupational data and using the adapted Service Performance scale and analyzed using Pearson's chi-square test.

*Results:* the quality of the institution was perceived as good in all aspects analyzed, which converges to the expected results of the Accreditation process. The SERVPERF items were related to each item of sociodemographic and occupational characterization, and the variables with the greatest statistically significant difference were length of experience at the institution, age and gender, respectively.

*Conclusion:* The involvement of nursing professionals reflects in the provision of quality care services, and their sociodemographic and occupational characteristics influence the perception of the institution's quality.

**DESCRIPTORS:** Hospital Accreditation; Quality management; Nursing team; Health Care Quality; Hospital Administration.

## CALIDAD EN HOSPITAL ACREDITADO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

### RESUMEN

*Objetivo:* identificar la percepción de los profesionales de enfermería sobre la calidad del servicio en un hospital acreditado.

*Método:* estudio transversal, cuantitativo, realizado entre abril y julio de 2018 en un hospital terciario acreditado. Se llevó a cabo con 223 profesionales de enfermería con la utilización de un instrumento con datos sociodemográficos y ocupacionales y mediante la adaptación de la escala de rendimiento de servicio Service Performance. El análisis de datos se realizó con la prueba de chi-cuadrado de Pearson.

*Resultados:* Se reconoció la calidad de la institución, que se consideró "buena" en todos los aspectos, lo que converge hacia los resultados esperados del proceso de Acreditación. Los ítems de la SERVPERF se relacionaron con cada ítem de caracterización sociodemográfica y ocupacional y las variables que presentaron mayor diferencia estadística significativa fueron el tiempo de actuación en la institución, la edad y el sexo, respectivamente.

*Conclusión:* La implicancia de los profesionales de enfermería se refleja en la prestación de los servicios asistenciales de calidad, y sus características sociodemográficas y/u ocupacionales influyen sobre sus percepciones sobre de la calidad de la institución.

**DESCRIPTORES:** Acreditación Hospitalaria; Gestión de Calidad; Equipo de Enfermería; Calidad de la Asistencia a la Salud; Administración Hospitalaria.

## INTRODUÇÃO

As instituições que prestam serviços no setor de saúde, devido à complexidade de suas demandas, necessitam de investimentos e recursos diversos<sup>(1)</sup>. Nesse contexto, a gestão da qualidade é pautada na eficiência operacional, incluindo a otimização dos recursos, bem como na satisfação dos clientes internos e externos, e minimização dos riscos relacionados à prática assistencial<sup>(2-3)</sup>.

Na perspectiva da qualidade em saúde, são necessárias medidas avaliativas como ferramenta gerencial no controle e avanço de melhorias dos serviços<sup>(4)</sup>. Inserida nesse contexto está a Acreditação, um sistema de gestão da qualidade utilizado para avaliar as organizações de saúde mediante critérios e padrões previamente definidos<sup>(5)</sup>. O processo de Acreditação confere possível certificação de qualidade aos serviços de saúde, é realizado de forma sistemática, periódica e reservada por avaliadores externos à instituição<sup>(1)</sup>.

No Brasil, a Acreditação é voluntária e conduzida majoritariamente pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), a qual certifica as instituições em três níveis: acreditado – atende aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade; acreditado pleno – além dos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, adotando medidas de planejamento, tais como o uso de protocolos; acreditado com excelência – configura-se a partir do princípio de excelência em gestão, atendendo aos requisitos dos níveis anteriores e, ainda, demonstra cultura organizacional de melhoria contínua e indicadores para avaliação de resultados<sup>(5)</sup>.

Ademais, medidas avaliativas que incluam os clientes internos da instituição são ferramentas que agregam significativamente no contexto da qualidade em saúde. São fundamentais na garantia da qualidade, dado que, para colocar em prática os princípios e valores da qualidade, o envolvimento dos profissionais é essencial, bem como identificar suas percepções e aspirações<sup>(6)</sup>. Diante disso, um modelo de avaliação da qualidade dos serviços é a escala *Service Performance* (SERVPERF), desenvolvida por Cronin & Taylor à luz da *Service Quality* (SERVQUAL)<sup>(7)</sup>.

Sendo os trabalhadores fundamentais no processo para alcançar um ambiente organizacional mais próximo da excelência, considera-se importante avaliar a qualidade dos serviços de saúde na percepção dos profissionais de enfermagem, por serem esses a maior categoria profissional no contexto hospitalar. Ainda, diante do comprometimento dos profissionais para a efetividade da acreditação hospitalar, faz-se necessário conhecer como estes avaliam a qualidade do serviço. Com isso, o objetivo deste estudo consiste em identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a qualidade do serviço em um hospital acreditado.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal, de abordagem quantitativa, realizado de abril a julho de 2018 em um hospital privado terciário acreditado nível 1 pela ONA, localizado no sul do Brasil. A instituição referida possui 243 leitos de internação clínica e cirúrgica, conquistou o selo de Acreditação em 2015 e está em processo de adequações para busca dos níveis seguintes de acreditação.

A população da pesquisa compreendeu profissionais de enfermagem lotados em todos os setores da instituição: administrativos, ambulatoriais, unidades de internação clínica e cirúrgica, unidades de terapia intensiva, pronto atendimento e centro cirúrgico. A amostra (n=223) foi constituída por profissionais de enfermagem, que incluem enfermeiros e auxiliares/técnicos de enfermagem, sendo a população determinada por amostragem estratificada proporcional a partir de uma população total de 523.

A coleta de dados se deu no local e turno de trabalho dos profissionais, os quais foram abordados mediante explanação da pesquisa e assentimento de sua participação pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, oferecido em duas vias junto ao instrumento de coleta de dados. Os profissionais poderiam preencher no momento da abordagem ou posteriormente, após determinado intervalo de tempo.

O instrumento de coleta de dados adaptado foi composto por duas partes. A primeira foi direcionada por dados sociodemográficos e ocupacionais, que incluem: data de nascimento; sexo; categoria profissional; maior titulação acadêmica; setor de trabalho; turno de trabalho; tempo de experiência profissional; tempo de atuação na instituição e quantidade de vínculos empregatícios.

A segunda parte compreendeu-se pela escala SERVPERF adaptada a partir da escala SERVQUAL validada<sup>(6)</sup>, uma escala psicométrica composta por 14 itens para análise das percepções, e oito questões para avaliar a importância das características relacionadas à qualidade dos serviços de saúde hospitalar.

As 14 afirmativas relacionadas à percepção do serviço diante da qualidade foram identificadas com a letra P e o número arábico em seguida, sendo cada afirmativa referente a determinado aspecto para a avaliação da qualidade: P1 – vestimenta adequada; P2 – divulgação dos serviços; P3 – resolução de problemas; P4 – efetividade no serviço; P5 – cumprimento de prazos; P6 – comunicação efetiva; P7 – serviços imediatos; P8 – disposição em ajudar; P9 – confiabilidade dos colaboradores; P10 – segurança nos serviços; P11 – colaboradores educados; P12 – atenção individualizada; P13 – priorização dos clientes e; P14 – necessidades específicas dos clientes. As afirmativas foram avaliadas por uma escala de Likert mensurada de um a cinco pontos, considerando que um correspondia à mais baixa avaliação e cinco à melhor avaliação.

Em sequência, as oito questões avaliadas alusivas às cinco dimensões da qualidade foram: 1. tangibilidade, relacionada à aparência física, instalações e aparência dos trabalhadores; 2. confiabilidade, que diz respeito à capacidade de prestar serviço de forma confiável e precisa; 3. responsividade, que trata da disposição em prestar os serviços com prontidão e disposição em ajudar os clientes; 4. garantia, voltada para a cortesia dos trabalhadores e habilidade em inspirar confiança e; 5. empatia, a qual é determinada por uma atenção individualizada aos clientes<sup>(8)</sup>.

As questões referentes às dimensões da qualidade compreendiam cinco afirmativas enumeradas, nas quais os profissionais deveriam distribuir um total de 100 pontos de acordo com a importância de cada uma. Em seguida, as sentenças deveriam ser indicadas de acordo com seu número quanto à mais importante, segunda mais importante e menos importante<sup>(6)</sup>.

A análise de dados decorreu com a elaboração do banco de dados no Microsoft Excel e posterior exportação dos dados para o programa *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) 20.0. Para análise estatística inferencial, os dados foram submetidos ao teste qui-quadrado de Pearson. Para isso, os itens da escala Likert foram categorizados em avaliação negativa ou neutra, contemplando os itens 1, 2 e 3, e boa avaliação ou avaliação positiva, referente aos itens 4 e 5. Ainda, foram recategorizadas as variáveis: Categoria profissional (enfermeiros; profissionais de nível médio); maior titulação acadêmica (nenhuma titulação; pós-graduação); turno de trabalho (dia; noite); tempo de experiência profissional (até cinco anos; acima de cinco anos); tempo de atuação na instituição (até um ano, acima de um ano) e; vínculo empregatício (um emprego; dois ou mais empregos).

O presente estudo foi desenvolvido ante o projeto de pesquisa intitulado “Qualidade em saúde: adaptação transcultural e validação da SERVQUAL para profissionais de saúde no Brasil”, aprovado pelo comitê de ética da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-SP sob o parecer nº 057/2015 em 05/05/2015.

## RESULTADOS

Participaram da pesquisa 223 profissionais de enfermagem, sendo que 58 (26%) eram enfermeiros e 165 (74%) profissionais de enfermagem de nível médio. Quanto ao sexo, 198 (89%) eram mulheres e 25 (11%) homens. A idade variou entre 18 e 64 anos, sendo a média 34,4 anos. Os profissionais que possuíam algum título de pós-graduação, entre especialização, mestrado e doutorado, representavam 49 (22%) entrevistados.

Os trabalhadores que possuíam dois ou mais vínculos empregatícios compreenderam 74 (33%) entrevistados. A maior prevalência de colaboradores atuava na instituição há mais de um ano, equivalente a 146 (65,5%) profissionais, e possuíam tempo de experiência profissional até cinco anos, referente a 136 (61%) entrevistados.

A Tabela 1 apresenta medidas de posição dos 14 itens da SERVPERF de acordo com as Percepções (P) em relação ao serviço prestado em uma instituição hospitalar acreditada na ótica de profissionais de enfermagem.

Tabela 1 - Medidas de posição dos itens sobre percepção (P) da SERVPERF referentes aos 223 profissionais de enfermagem entrevistados em um hospital terciário acreditado. Maringá, PR, Brasil, 2018

PERCEPÇÕES	Q1*	Mediana	Q3†
P1 Os colaboradores desta instituição se vestem adequadamente para suas atividades profissionais.	4	5	5
P2 Os materiais de divulgação relacionados aos serviços prestados, como panfletos, pôsteres ou encartes, são visualmente atrativos nesta instituição de saúde.	4	5	5
P3 Quando um cliente tem um problema, esta instituição de saúde mostra interesse sincero em resolvê-lo.	4	5	5
P4 Esta instituição de saúde realiza o serviço corretamente na primeira vez.	4	4	5
P5 Esta instituição de saúde realiza os serviços no prazo programado.	4	4	5
P6 Os colaboradores desta instituição de saúde comunicam ao cliente quando os serviços serão realizados.	4	5	5
P7 Os colaboradores desta instituição de saúde fornecem serviços imediatos aos clientes.	4	4	5
P8 Os colaboradores desta instituição estão sempre dispostos a ajudar os clientes.	4	5	5
P9 O comportamento dos colaboradores desta instituição transmite confiança aos clientes.	4	4	5
P10 Os clientes se sentem seguros com os serviços prestados por esta instituição de saúde.	4	4	5
P11 Os colaboradores desta instituição de saúde são sempre educados com os clientes.	4	4	5
P12 Esta instituição de saúde possui colaboradores que oferecem atenção individualizada aos clientes.	3	4	5
P13 Esta instituição de saúde prioriza os interesses dos clientes.	4	5	5
P14 Os colaboradores desta instituição de saúde compreendem as necessidades específicas dos clientes.	4	5	5

\*Q1 – Primeiro quartil; †Q3 – Terceiro quartil. Fonte: Elaborado pelo autor (2018)



A Tabela 1 demonstra os quartis referentes à escala de Likert de cinco pontos dos 14 itens da SERVPERF adaptada, evidenciando que o terceiro quartil apresentou o valor máximo, cinco, em todas os itens da SERVPERF, e o segundo quartil (mediana) permaneceu entre quatro e cinco, demonstrando que a qualidade da instituição foi bem avaliada em todos os aspectos analisados.

Os itens da SERVPERF foram relacionados com cada item de caracterização sociodemográfica e ocupacional. Verificou-se diferença estatisticamente significativa em relação à idade, categorizada em até 35 anos e 35 anos ou mais, nos seguintes itens alusivos à dimensão da qualidade: P8, referente à disposição dos colaboradores em ajudar os clientes ( $p=0,02$ ), que foi avaliado com boa qualidade por 106 (84%) dos profissionais até 35 anos e 65 (94,1%) das pessoas acima de 35 anos; P9, relacionado à transmissão de confiança aos clientes ( $p<0,00$ ), avaliado com boa qualidade por 107 (84,6%) entrevistados com idade até 35 anos e 68 (98,5%) dos que possuíam 35 anos ou mais; P12, alusivo à atenção individualizada aos clientes ( $p=0,04$ ), identificada com boa qualidade por 87 (68,8%) das pessoas até 35 anos e 55 (79,7%) entre os que tinham 35 anos ou mais e; P14, que se refere à compreensão das necessidades específicas dos clientes ( $p=0,01$ ), avaliado com boa qualidade por 101 (80,1%) dos profissionais até 35 anos e 65 (94,2%) das pessoas acima de 35 anos.

A variável que apresentou maior quantidade de itens com diferença estatisticamente significativa foi tempo de atuação na instituição, categorizada em até um ano e acima de um ano, conforme Tabela 2.

Tabela 2 - Opinião dos profissionais de enfermagem de um hospital acreditado sobre os itens da SERVPERF de acordo com o tempo de serviço. Maringá, PR, Brasil, 2018

Variáveis	Tempo de atuação na instituição				P-valor
	Até um ano Boa avaliação		Mais de um ano Boa avaliação		
	N	%	N	%	
P2 (divulgação dos serviços)	68	89,5	111	77,1	0,02
P3 (resolução de problemas)	70	92,1	107	74,8	0
P4 (efetividade no serviço)	66	88	108	77,7	0,04
P5 (cumprimento de prazos)	66	88	104	73,2	0,01
P11 (colaboradores educados)	67	88,2	109	77,3	0,03
P12 (atenção individualizada)	64	84,2	95	66,9	0
P13 (priorização dos clientes)	68	94,4	107	76,4	0

Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Ademais, houve diferença estatisticamente significativa na variável sexo nos seguintes itens: P3, referente à resolução de problemas ( $p=0,02$ ), analisado com boa qualidade por 24 (96%) entre os homens e 157 (79,2%) das mulheres; P4, relacionado à realização do serviço corretamente na primeira vez ( $p=0,03$ ), avaliado com boa qualidade por 24 (96%) dos homens e 157 (79,2%) das mulheres e; P8, que se refere à disposição em ajudar os clientes ( $p=0,03$ ), o qual foi avaliado com boa qualidade por 25 (100%) dos homens e 171 (86,2%) das mulheres.

As variáveis categoria profissional, titulação e turno de trabalho apresentaram diferença estatisticamente significativa em somente um item cada, sendo que categoria profissional, categorizada em enfermeiros e profissionais de nível médio, apresentou significância no item P11, referente à educação dos colaboradores com os clientes ( $p=0,04$ ), o qual foi avaliado com boa qualidade por 42 (72,4%) dos enfermeiros e 139 (84,2%) dos profissionais de nível médio.

Titulação, categorizada em nenhuma titulação e pós-graduação, apresentou significância no item P14, alusivo à compreensão das necessidades específicas dos clientes ( $p=0,02$ ), avaliado com boa qualidade por 153 (87,9%) dos profissionais que não possuíam titulação e 36 (73,5%) dos que têm pós-graduação. Turno de trabalho, categorizado em dia e noite, apresentou significância do item P3, que está relacionado à resolução de problemas ( $p=0,02$ ), analisado com boa qualidade por 145 (84,3%) dos profissionais que atuam durante o dia e 35 (70%) entre os que atuam à noite.

Em seguida, para avaliar a importância relativa da qualidade do serviço, foi distribuído um total de 100 pontos entre as cinco sentenças referentes às dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Distribuição dos valores atribuídos pelos profissionais de enfermagem de um hospital acreditado em relação às cinco dimensões da SERVPERF ( $n=223$ ). Sul do Brasil, 2018

Variáveis (Sentenças)	Min	Max	Média	DP
Tangibilidade	0	50	20,4	8,25
Confiabilidade	2	50	20,17	6,45
Responsividade	2	60	18,89	6,77
Garantia	0	50	20,68	8,01
Empatia	0	50	19,83	8,96

Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

\*Os entrevistados foram orientados a atribuir o valor de 0 a 100 a cada sentença.

Os profissionais apontaram a sentença/dimensão mais importante como sendo a confiabilidade, totalizando 68 (31,3%), seguida por garantia 60 (27,6%). Na dimensão considerada como segunda mais importante, a garantia, constituindo 60 (27,6%), foi a mais assinalada, seguida por 53 (24,4%) referente à responsividade. Posteriormente, a dimensão menos importante foi assinalada, e a maioria dos profissionais 114 (53,8%) considerou a tangibilidade.

## DISCUSSÃO

A qualidade positivamente avaliada pelos profissionais de enfermagem, conforme apresentado na Tabela 1, converge para os resultados esperados do processo da Acreditação, que é definida por um sistema de gestão da qualidade pautada na melhoria dos serviços<sup>(9)</sup>. Assim, os itens que contemplam a escala SERVPERF que determinam a avaliação da dimensão da qualidade<sup>(6)</sup>, uma vez evidenciando resultados positivos em todos os aspectos analisados pelos profissionais de enfermagem, ratificam a eficácia da

Accreditação diante da qualidade dos serviços prestados.

Em destaque à avaliação na perspectiva dos profissionais de enfermagem, tendo em vista que estes contemplam a maior categoria profissional na área hospitalar, e considerando ainda a prestação de seus serviços diretamente aos clientes internos à instituição, estando, portanto, estreitamente vinculados aos principais serviços oferecidos na assistência à saúde, legitimam a avaliação da qualidade no âmbito da Accreditação<sup>(5)</sup>.

Em concordância ao exposto, a qualidade em saúde é conceituada como a relação direta entre os prestadores de serviços e pacientes, que permeia todos os processos da atividade das organizações, o que a torna um objetivo conjunto de todos os envolvidos<sup>(10)</sup>. Sendo assim, a responsabilização dos profissionais de enfermagem ao prestarem o serviço assistencial com qualidade, especialmente no contexto da acreditação, convalidam a fidedignidade da qualidade em sua abrangência na instituição e viabilizam a pertinência da avaliação da qualidade na perspectiva destes profissionais.

A avaliação positiva da qualidade em todos os aspectos analisados no cenário da acreditação pode ser vislumbrada na percepção dos profissionais de enfermagem diante da garantia dos recursos necessários à prestação dos serviços com qualidade que a acreditação oportuniza. Funcionários inseridos em um serviço acreditado se consideram mais bem preparados para atender às necessidades dos clientes, na medida que são viabilizados recursos técnicos, materiais e humanos mais qualificados, tendo em vista a padronização de rotinas e melhor organização dos processos<sup>(11)</sup>.

Apesar da qualidade na instituição ter sido bem avaliada, de maneira geral, por todos os profissionais, houve significância nas correlações dos itens com as caracterizações sociodemográficas e ocupacionais, o que demonstra que a percepção da qualidade é influenciada pelas características dos entrevistados, seja em relação aos seus fatores intrínsecos, como a idade, ou referente à sua situação na instituição, como o tempo de serviço ou turno. Foi verificado que houve melhor avaliação da qualidade pelos trabalhadores que possuíam idade superior a 35 anos, o que denota que as pessoas com mais idade tendem a avaliar a qualidade de forma mais positiva devido ao maior tempo de experiência.

Em contrapartida, a variável tempo de atuação na instituição foi a que apresentou mais itens com diferenças estatisticamente significativas, totalizando 50% do total dos itens, com melhor avaliação pelos profissionais que atuam na instituição há menos de um ano. Considerando que o tempo no serviço influencia a percepção dos profissionais diante da cultura organizacional, a qual está diretamente relacionada à permanência de um certo grupo de trabalhadores da instituição, uma vez que a rotatividade de funcionários dificulta a consolidação de valores<sup>(12)</sup>, pressupõe-se que, quanto menor o tempo inserido e atuando no serviço, menos tempo para diagnosticar as possíveis "falhas" dos processos institucionais que podem refletir na qualidade e, conseqüentemente, na sua avaliação.

Em relação ao sexo, verificou-se que os homens avaliaram melhor a qualidade do que as mulheres. Este dado denota da proporcionalidade referente ao sexo, sendo que neste estudo a grande maioria são mulheres (89% dos profissionais), corroborando com a predominância do sexo feminino no contexto da enfermagem<sup>(13)</sup>.

Quanto à diferença na avaliação da qualidade de acordo com a categoria profissional, os profissionais de nível médio avaliaram este item como melhor em relação aos enfermeiros. Pondera-se que os profissionais enfermeiros são mais criteriosos devido à sua perspectiva científica da profissão de nível superior, refutando a ideia de senso comum e evidenciando que a práxis científica, profissional e acadêmica têm influência na percepção dos enfermeiros<sup>(14)</sup>. Esta justificativa também pode ser aplicada na perspectiva dos profissionais que possuem pós graduação em relação aos que não possuem titulação, uma vez que a qualidade também foi melhor avaliada pelos profissionais sem titulação.

Em continuidade à correlação dos itens com as caracterizações dos entrevistados, turno de trabalho apresentou diferença estatisticamente significativa: os profissionais que atuam no período do dia avaliaram melhor o item resolução de problemas em relação



aos profissionais que trabalhavam à noite. Apesar das atividades de enfermagem serem ininterruptas e realizadas continuamente nos períodos diurno e noturno<sup>(15)</sup>, os serviços de apoio, tais como os de caráter administrativo e demais atividades assistenciais, como exames e cirurgias, exceto em caráter de urgência, ocorrem durante o dia, resultando em maior resolutividade das demandas.

Ainda, as distribuições das dimensões da qualidade evidenciam maior desvio padrão das sentenças referentes à tangibilidade, garantia e empatia, o que revela maior divergência na concordância entre os profissionais quanto à importância entre estas dimensões da qualidade. Este resultado corrobora com a última etapa do questionário, ao serem elencadas a dimensão mais importante e segunda mais importante, sendo, respectivamente, confiabilidade e garantia, as quais evidenciaram menor desvio padrão, o que desvela fidedignidade na percepção geral da população do estudo quanto à importância destas dimensões.

Destarte, a dimensão considerada como mais importante foi à confiabilidade, que se trata da capacidade da instituição de prestar o serviço de forma confiável e precisa. Este resultado corrobora com estudos relacionados à SERVQUAL e suas adaptações, como a SERVPERF, utilizada neste estudo<sup>(6)</sup>. A dimensão considerada como menos importante pelos trabalhadores da instituição foi a tangibilidade, relacionada à aparência física, instalações e aparência dos trabalhadores, consideravelmente elencada pelos participantes, corroborando com estudos que avaliaram a qualidade em instituições hospitalares<sup>(6,16)</sup>.

Como limitações do estudo, consideram-se as especificidades do local escolhido para análise, bem como a avaliação da qualidade dos serviços somente pela equipe de enfermagem. Apesar disso, acredita-se que a pesquisa contribui para a gestão da qualidade hospitalar fornecendo subsídios para gestores, sobretudo para os que almejam a implantação da Acreditação, no que diz respeito ao respaldo de tomadas de decisão mais assertivas acerca da inserção dos profissionais de enfermagem, levando em consideração que são a maior categoria profissional no contexto hospitalar e fazem prestação de serviços direta com os clientes externos da instituição.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade consistente e positivamente avaliada no contexto da Acreditação no estudo evidencia a importância deste sistema de gestão da qualidade no âmbito das instituições de saúde. O envolvimento dos profissionais de enfermagem, a maior categoria profissional neste cenário, reflete na prestação dos serviços assistenciais com qualidade e, portanto, na instituição em sua totalidade.

O estudo demonstrou que as características sociodemográficas e ocupacionais dos profissionais influenciam em sua percepção diante da qualidade no hospital, principalmente referente ao tempo de serviço. A confiabilidade foi fidedignamente elencada pelos profissionais como a mais importante dimensão da qualidade, e tangibilidade como a menos importante.

Este estudo pode contribuir com a gestão da qualidade hospitalar em relação a tomadas de decisão assertivas, no que se refere à inserção de todos os profissionais, em especial os de enfermagem, nos processos referentes à Acreditação.

## REFERÊNCIAS

1. Cervilheri AH, Oliveira JLC de, Ferreira AMD, Souza VS de, Jaques AE, Matsuda LM. Acreditação

- hospitalar: implicações da desistência da busca pela certificação. REME – Rev Min Enferm [Internet]. 2017 [acesso em 05 maio 2018]; 21. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20170018>.
2. Al-Abri R, Al-Balusji A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J [Internet]. 2014 [acesso em 05 maio 2018]; 29(1). Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/pdf/OMJ-D-13-00247.pdf>.
3. Vituri DW, Évora YDM. Gestão da qualidade total e enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa de literatura. Rev. bras. enferm. [Internet]. 2015 [acesso em 05 maio 2018]; 68(5). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680525i>.
4. Manzo BF, Brito MJM, Alves M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. Rev. bras. enferm. [Internet]. 2013 [acesso em 05 maio 2018]; 66(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672013000100007>.
5. Organização Nacional de Acreditação. Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde. São Paulo: ONA; 2018.
6. Silva LG de C. Adaptação transcultural e validação SERVQUAL para profissionais de enfermagem que atuam em serviços hospitalares [tese]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2017 [acesso em 05 jun 2018]. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-26092017-200144/>.
7. Freitas ALP, Cozendey MI. Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. In: 27 Encontro Nacional de Engenharia de Produção; 2008; Rio de Janeiro, Brasil. Rio de Janeiro: ABEPRO; 2008.
8. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. J. Mark. [Internet]. 1994 [acesso em 10 nov 2018]; 58(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.2307/1252255>.
9. Cervilheri AH, Oliveira JLC de, Inoue KC, Gimenes AAR, Matsuda LM. Desistência de adesão ao processo de acreditação: perspectivas à gestão da qualidade hospitalar. Rev. Enferm. Atual In Derme. [Internet]. 2018 [acesso em 10 nov 2018]; 84. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.31011/1519-339X.2018a18n84.2>.
10. Terra JDR, Berssaneti FT. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde. Mundo saúde [Internet]. 2017 [acesso em 10 nov 2018]; 41(1). Disponível em: [http://bvsm.sau.de.gov.br/bvs/periodicos/mundo\\_saude\\_artigos/acreditacao\\_hospitalar\\_impactos.pdf](http://bvsm.sau.de.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/acreditacao_hospitalar_impactos.pdf).
11. Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2012 [acesso em 10 nov 2018]; 20(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000100020>.
12. Tironi NM, Silva LG de C, Dellaroza MSG, Haddad M do CL, Vannuchi MTO. Repercussões gerenciais da rotatividade de pessoal na ótica de enfermeiros: pesquisa exploratória. Online braz j nurs [Internet]. 2014 [acesso em 15 nov 2018]; 13(4). Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1676-4285.20144394>.
13. Donoso MTV. O gênero e suas possíveis repercussões na gerência de enfermagem. Rev Min Enferm [Internet]. 2000 [acesso em 10 jan 2019]; 4(1). Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/833>.
14. Ferreira Junior AR, Fontenele MEP, Albuquerque RA de S, Gomes FMA, Rodrigues MENG. A socialização profissional no percurso de técnico a enfermeiro. Trab. educ. saúde [Internet]. 2018 [acesso em 11 dez 2018]; 16(3). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sol00152>.
15. Maynardes D de CD, Sarquis LMM, Cardoso Kirchhof ALC. Trabalho noturno e morbidades de trabalhadores de enfermagem. Cogitare enferm. [Internet]. 2009 [acesso em 12 dez 2018]; 14(4). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v14i4.16386>.
16. Tinoco PCR, Cândido CJF, Feliciano IMPL. A importância da avaliação da qualidade percebida

em radiologia e o impacto dos fatores sociodemográficos num hospital público português. Port J Public Health [Internet]. 2017 [acesso em 12 dez 2018]; 35(3). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1159/000487423>.

Recebido: 23/03/2019  
Finalizado: 21/02/2020

**Autor Correspondente:**

Andressa Hirata Cevilheri  
Universidade Estadual de Maringá  
Av. Colombo, 5790 - 87020-900 - Maringá, PR, Brasil  
E-mail: [andressahirata.c@gmail.com](mailto:andressahirata.c@gmail.com)

**Contribuição dos autores:**

Contribuições substanciais para a concepção ou desenho do estudo; ou a aquisição, análise ou interpretação de dados do estudo - AHC, MAR, LGCS

Elaboração e revisão crítica do conteúdo intelectual do estudo - AHC, MAR, LGCS, MCLH, RGC

Aprovação da versão final do estudo a ser publicado - AHC, MAR, LGCS, MCLH, RGC

Responsável por todos os aspectos do estudo, assegurando as questões de precisão ou integridade de qualquer parte do estudo - AHC

---