



**CONCEPÇÕES DE ALUNOS DE GRADUAÇÃO SOBRE QUALIDADE NA
ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM**
GRADUATE STUDENTS' CONCEPTIONS ABOUT QUALITY IN NURSING CARE
**CONCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES DE GRADUACIÓN EN LA CALIDAD EN LOS CUIDADOS DE
ENFERMERÍA**

*Magda de Mattos¹, Suellen Rodrigues de Oliveira Maier², Gustavo Henrique Pimentel Matos³, Raiane Gomes
Fernandes⁴*

RESUMO

Objetivo: analisar o conceito de qualidade na assistência de enfermagem na perspectiva de acadêmicos do último ano do curso de graduação em Enfermagem. **Método:** estudo descritivo, exploratório, de natureza qualitativa, realizado com 31 alunos, em julho de 2013. Os dados foram produzidos por meio de entrevistas individuais semiestruturadas e analisados pela técnica de análise de conteúdo. **Resultados:** após análise, emergiram cinco categorias << Conhecimento técnico e científico >>, << Respeito aos princípios éticos >>, << Acolhimento e vínculo >>, << Cuidado humanizado >>, << Gestão de recursos humanos e físicos >>. **Conclusão:** as concepções dos acadêmicos acerca do tema são abrangentes, contudo, ressalta-se a importância de se incorporar outros aspectos necessários para uma assistência de enfermagem com qualidade, como a motivação profissional, a valorização do trabalho e satisfação dos usuários. **Descritores:** Qualidade da Assistência à Saúde; Estudantes de Enfermagem; Educação em Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: to analyze the concept of quality in nursing care at the perspective of students from the last year of the graduate course in Nursing. **Method:** descriptive, exploratory study, with qualitative approach, conducted with 31 students in July 2013. The data were produced through individual semi-structured interviews and analyzed using the content analysis technique. **Results:** after the analysis, five categories emerged << Technical and scientific knowledge >>, << Respect for ethical principles >>, << Receptiveness and bond >>, << Humanized care >>, << Management of human and physical resources>>. **Conclusion:** the students' conceptions about the theme are comprehensive; however, one emphasizes the importance of incorporating other aspects needed for nursing care quality as professional motivation, appreciation of the work and users' satisfaction.

Descriptors: Quality of Health Care; Students Nursing; Education Nursing.

RESUMEN

Objetivo: analizar el concepto de calidad en la atención de enfermería en el punto de vista de académicos del último año de grado en enfermería. **Método:** estudio exploratorio, descriptivo, con enfoque cualitativo, realizado con 31 estudiantes en julio de 2013. Los datos fueron producidos por medio de entrevistas semi-estructuradas individuales y analizadas mediante la técnica de análisis de contenido. **Resultados:** después del análisis, surgieron cinco categorías << El conocimiento técnico y científico >>, << El respeto de los principios éticos >>, << Recepción y enlace>>, << La atención humanizada >> << Gestión de los recursos humanos y físicos >>. **Conclusión:** los puntos de vista de los estudiosos en la materia son integrales; sin embargo, se hace hincapié en la importancia de incorporar otros aspectos necesarios para la calidad del cuidado de enfermería como la motivación profesional, reconocimiento de la labor y la satisfacción de los usuarios. **Descriptores:** Calidad de la Atención de Salud; Estudiantes de Enfermería; Educación en Enfermería.

¹Enfermeira, Professora Doutora em Educação, Curso de Enfermagem, Universidade Federal de Mato Grosso - Campus de Rondonópolis. Rondonópolis (MT), Brasil. E-mail: magda_roo@hotmail.com; ²Enfermeira, Professora Mestre em Educação, Curso de Enfermagem, Universidade Federal de Mato Grosso - Campus de Rondonópolis. Rondonópolis (MT), Brasil. E-mail: suellen_enf2004@hotmail.com; ³Enfermeiro, Pós-graduado em Docência no Ensino Superior, Centro Especializado em Reabilitação do município de Barra do Garças. Barra do Garças (MT), Brasil. E-mail: gustavomatos17@hotmail.com; ⁴Enfermeira egressa, Universidade Federal de Mato Grosso, Curso de Enfermagem, Universidade Federal de Mato Grosso - Campus de Rondonópolis. Rondonópolis (MT), Brasil. E-mail: rai_ane_dinha@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Formar enfermeiros capazes de prestar uma assistência de enfermagem de qualidade, para que possam exercer o cuidado aos indivíduos, implica, necessariamente, em um processo de formação calcado na construção e compartilhamento de conhecimentos. Nesse sentido, a atuação profissional na enfermagem tem exigido reflexões acerca do significado e do que é necessário para um processo de cuidar com qualidade.

A qualidade na assistência de enfermagem constitui preocupação constante para instituições e profissionais, e um marco a ser conquistado diariamente na realização de qualquer atividade voltada ao usuário, atentando-se não somente para o fazer, mas também para o como fazer e, sobretudo, fazer bem. Para isso, são necessárias reflexões diárias acerca das atribuições e responsabilidades assistenciais em enfermagem, garantindo o máximo de cuidado de qualidade, com o mínimo de risco ao usuário, que fica livre da negligência, imprudência e imperícia.^{1,2}

A utilização de indicadores que avaliam a qualidade e gestão da assistência de enfermagem é uma das ferramentas que possibilitam, especificamente, mensurar e monitorar o processo de trabalho em enfermagem.² Ademais, outros elementos também são capazes de avaliá-lo, tais como a sistematização da assistência, a valorização do trabalho em equipe e a satisfação de todos os atores envolvidos no processo do cuidar, com foco na melhoria da qualidade na assistência.³

Dessa forma, a assistência de enfermagem constitui-se em atividade complexa e individual, em que não se deve fragmentar o indivíduo, reduzindo-o apenas a uma patologia, mas, sim, prestando os cuidados de forma holística em suas diferentes formas de viver, considerando as suas particularidades, sua história de vida e importância no âmbito familiar e social, visando, assim, a atingir a qualidade na assistência à saúde.

Para tanto, o cuidado de enfermagem deve ser ético, humanizado, baseado em evidências profissionais, levando em consideração aptidões e competências, utilizando-se da criatividade e de todo contexto subjetivo que envolve os protagonistas do cuidar e o indivíduo que recebe o cuidado.⁴

Nessa perspectiva, cabe ao enfermeiro a atribuição de gestar o cuidado e, dessa maneira, desempenhar um papel relevante no que diz respeito à qualidade nos serviços de saúde, com foco em uma assistência integral

ao usuário.⁵ Consequentemente, um dos grandes desafios das instituições de educação superior se concentra na formação de enfermeiros com competência técnica e política, portadores de conhecimentos científicos, de raciocínio e com sensibilidade para trabalhar em situação de adversidade, com respeito às questões individuais e complexas.⁶

Sob a ótica da formação do enfermeiro, com foco nas atuais demandas e na necessidade de profissionais capazes de acompanhar os avanços científicos e tecnológicos, de desenvolver um senso crítico e reflexivo, devem ser adicionados os aspectos da subjetividade, da ética, da solidariedade e do respeito, para obter um cuidado de qualidade. Nessa perspectiva, o estudo tem por objetivo:

- Analisar o conceito de qualidade na assistência de enfermagem na perspectiva de acadêmicos do último ano do curso de graduação em Enfermagem.

MÉTODO

Constitui-se em um recorte da pesquisa “Qualidade da assistência de enfermagem prestada aos usuários pelos acadêmicos do curso de graduação em Enfermagem”, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Júlio Müller da Universidade Federal de Mato Grosso, em 29 de maio de 2013, CAEE nº: 6377113.1.0000.5541, considerando os aspectos éticos em pesquisas com seres humanos, conforme a Resolução nº 466 do Conselho Nacional de Saúde.⁷

Estudo descritivo e exploratório, de abordagem qualitativa, realizado com 31 acadêmicos concluintes de um Curso de Graduação em Enfermagem de uma universidade pública do interior do estado de Mato Grosso/MT.

A participação na pesquisa se deu após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; os participantes foram identificados por meio da palavra *Acadêmico*, e enumerados sequencialmente de um a 31. Os critérios de inclusão para participação no estudo foram: ser aluno matriculado no curso de graduação em Enfermagem no ano de 2013, e demonstrar interesse em participar da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada no mês de julho de 2013, na própria instituição de ensino, tendo por base a entrevista individual semiestruturada, com dados relacionados à caracterização dos participantes e questões abertas. Especificamente para o recorte deste estudo, a pergunta norteadora foi: fale sobre

o que você entende por assistência de enfermagem de qualidade.

Para a organização e interpretação dos dados, utilizou-se a Técnica de Análise de conteúdo de Bardin,⁸ que consiste de três etapas: a pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos. Os resultados foram sistematizados em cinco categorias: conhecimento técnico e científico, respeito aos princípios éticos, acolhimento e vínculo, cuidado humanizado e gestão de recursos humanos e físicos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em relação às características dos acadêmicos que participaram do estudo, constatou-se que a idade variou entre os 20 aos 37 anos, 27 eram do sexo feminino e quatro, do masculino.

As cinco categorias resultantes da análise das entrevistas acerca da concepção sobre qualidade na assistência de enfermagem estão descritas a seguir.

◆ Conhecimento técnico e científico

A pesquisa revelou que os acadêmicos de enfermagem atribuíram a qualidade na assistência de enfermagem ao conhecimento técnico e científico, como se pode observar nos relatos a seguir:

[...] envolve realizar os procedimentos adequadamente, de forma asséptica, com responsabilidade e utilizando todos os conhecimentos aprendidos na graduação, atualizando sempre o conhecimento com leituras e treinamentos. (Acadêmico 1).

A qualidade vem do conhecimento científico, da prática e da ação resolutiva da assistência de enfermagem prestada ao usuário. (Acadêmico 4).

Assistência de enfermagem de qualidade é você prestar um cuidado baseado em conhecimento teórico e conhecimento prático [...]. (Acadêmico 25).

A concepção dos acadêmicos corrobora com as afirmações de autores no que diz respeito à importância da articulação entre teoria e prática na formação em enfermagem, com ênfase na aproximação entre os mundos do trabalho e do ensino.⁶ Nesse sentido, ter acesso a uma formação profissional em cenários de aprendizagem que permitam tal interpelação contribui, sobremaneira, para o desenvolvimento de competências para uma assistência de enfermagem com qualidade.

Na perspectiva de um diálogo entre os aspectos teóricos e práticos para a formação em enfermagem, importa destacar que, embora nos dias atuais ainda vigore um processo de cuidar de enfermagem hierárquico e sobrecarregado pelas atividades

cotidianas, observa-se, também, grande inquietação e tentativa de revalorização de um cuidar pautado na construção de eixos teóricos e práticos distanciados do mecanicismo, vislumbrando-se a subjetividade, a complexidade e a integralidade da assistência como necessárias para uma enfermagem de qualidade.⁴

Assim, percebe-se que, no processo de formação dos enfermeiros, tem se exigido das instituições de educação superior que oferecem o curso de enfermagem, uma articulação entre conhecimentos teóricos e práticos, de tal forma que o acadêmico consiga levar o aprendizado adquirido na vida acadêmica para a vivência profissional. De todo modo, é imprescindível, na prestação do cuidado de enfermagem, uma sólida formação teórica, contudo, para além dos conceitos oferecidos, os enfermeiros precisam saber lançar mão desses conhecimentos na prática, para que se alcance uma assistência de enfermagem revestida de qualidade.

◆ Respeito aos princípios éticos

O diálogo entre os saberes e a prática envolve também questões éticas na assistência de enfermagem, como se observou nas respostas dos acadêmicos:

Assistência de enfermagem de qualidade é a excelência, isto quer dizer, ter respeito na prestação do cuidado, ética e sigilo profissional [...]. (Acadêmico 2).

[...] fundamenta-se nos princípios éticos que regem a profissão. (Acadêmico 3).

Como os mesmos mencionaram, as ações em enfermagem devem estar pautadas no agir ético. Porquanto, ao desempenhar suas atividades profissionais, cabe à equipe fazer uso de uma prática do cuidado pautada no princípio ético, enquanto uma atitude intencional, assegurando o atendimento das reais necessidades de quem recebe o cuidado.⁹ Tem-se, portanto, na ética profissional, um dos pilares fundamentais para a garantia do processo de um cuidar de qualidade aos indivíduos.

Ademais, no processo de cuidado é necessária a articulação entre o saber técnico científico e o saber ético, pois exercer a atividade profissional de enfermeiro exige respeito à dignidade humana, à autonomia, à individualidade,¹⁰ às diferenças e aos diferentes. Assim sendo, pode-se dizer que os acadêmicos reconheceram que o exercício profissional deve ir muito além dos aspectos legais, visto a busca de uma assistência de enfermagem de maior qualidade.

◆ Acolhimento e vínculo

Do mesmo modo que é imprescindível um agir ético para que se oferte uma assistência de enfermagem de qualidade, é verdadeira também a necessidade de um acolhimento e estreitamento do vínculo entre os indivíduos e a equipe de enfermagem, tal como se expressaram os acadêmicos:

É uma assistência que proporciona ao profissional e ao usuário o estabelecimento do acolhimento e vínculo, no qual o profissional atende o usuário de maneira integral, resolutiva e que tenha continuidade no cuidado prestado. (Acadêmico 13).

[...] quando há um vínculo e comunicação com o usuário. (Acadêmico 15).

Acolhimento e vínculo contribuem para que as relações interpessoais, estabelecidas entre a enfermagem e usuários, ultrapassem a barreira da relação profissional. Nesse sentido, a comunicação que se estabelece entre aquele que cuida e de quem é cuidado torna-se um componente fundamental no processo do assistir em enfermagem.¹¹

Vale ressaltar que o acolhimento perpassa pela postura profissional de escuta e de corresponsabilização para com o usuário, necessários para a criação de vínculo entre ambos. O acolhimento é processo decorrente de uma postura ativa e de humanização para com o outro, ocasião em que é estabelecido o vínculo, que consiste em importante ferramenta para a democratização e simetria na prática do cuidar.¹²

Nesse sentido, é legítimo afirmar que os acadêmicos reconheceram que a qualidade na assistência é multifatorial. Vê-se, portanto, que os mesmos idealizam um cuidado de qualidade, associado à prática de uma melhor comunicação, pois, o agir profissional do enfermeiro deve incluir acolhimento e vínculo, envolvendo a utilização de diferentes formas de comunicação, além da garantia de continuidade do cuidado em todos os níveis de atenção e de atendimento à saúde.

◆ Cuidado humanizado

Na concepção dos acadêmicos entrevistados, o cuidado humanizado está imbricado com a qualidade na assistência de enfermagem:

Assistência de enfermagem de qualidade engloba diversos fatores, como o cuidado humanizado, resolutividade, com responsabilidade e contínuo [...]. (Acadêmico 14).

[...] é quando há um cuidado humanizado. (Acadêmico 22).

[...] é aquela prestada de forma humanizada. (Acadêmico 29).

O tema humanização é objeto da Política Nacional de Humanização, lançada no ano de 2003, e pode ser definido como um conjunto de estratégias utilizadas para se atingir, no Sistema Único de Saúde, a qualificação da atenção e da gestão, na qual se prioriza a construção de uma rede de relações interpessoais entre profissionais da saúde e usuários.¹³

A necessidade de humanização em uma área como a da saúde, em que a centralidade do trabalho é a inter-relação entre pessoas, parece ser um contrassenso. Percebe-se que os avanços tecnológicos levaram à fragmentação do ser humano, compreendido como alguém dotado de apenas necessidades biológicas, o que tem contribuído para reforçar essa visão.

Nessa perspectiva, a humanização do cuidado tem sido o foco de estudos¹⁴⁻⁵ quanto à importância de se ampliar as discussões acerca do significado da palavra humanizar, para que não se configure um discurso meramente teórico, repetido por docentes e acadêmicos, sem que seus pressupostos se efetivem na prática do cuidar. Para tanto, é imprescindível o reconhecimento de que no processo saúde-doença estão envolvidos seres humanos, o usuário e o profissional da saúde, dotados de necessidades e fragilidades específicas,¹⁵ porém, que se inter-relacionam para um fim maior, ou seja, o cuidado às necessidades de saúde.

É evidente, neste estudo, o entendimento dos participantes quanto à importância da humanização e valorização da subjetividade para a integralidade no processo de cuidar. Assim, nessa mesma linha de pensamento, os acadêmicos enfatizaram a necessidade de se perceber o usuário enquanto agente biopsicossocial e espiritual, conforme os relatos a seguir:

É quando se busca entender o indivíduo como um ser único que possui individualidades, para que assim seja ofertada uma assistência de enfermagem que resolva seus problemas de forma integral. (Acadêmico 12).

É a assistência resolutiva, prestada por um profissional capaz de compreender as necessidades do outro sem o julgamento de valores. (Acadêmico 19).

É a assistência prestada ao ser humano levando em consideração sua individualidade, pois cada pessoa precisa de um cuidado único, o que resulta em uma assistência de qualidade. (Acadêmico 24).

Observou-se que, na concepção dos acadêmicos, o cuidado humanizado envolve o reconhecimento e valorização do contexto no qual o indivíduo está inserido. Assim sendo, há

uma compreensão da inerência entre o exercício do cuidado humanizado e a percepção de qualidade da assistência de enfermagem como uma ação complexa e integral, considerando-se o respeito a cada sujeito e acolhendo suas necessidades individuais.¹⁶

Dessa forma, a assistência de enfermagem pressupõe a capacidade para a escuta e o diálogo, incluindo também a disponibilidade e sensibilidade para perceber o outro enquanto sujeito do processo, levando em conta suas potencialidades, e resgatando, assim, sua autonomia, o que incentiva, em decorrência, o exercício da cidadania. Destaca-se, portanto, a importância de uma boa articulação entre os saberes teóricos e a prática, para que se conceba e cuide do ser humano de forma ampliada,¹⁴ com enfoque na transversalidade.

De acordo com as concepções expressas pelos acadêmicos quanto ao cuidado humanizado, é importante que a formação do enfermeiro se pautem no comprometimento profissional de um sujeito social que pratique uma assistência sob a perspectiva da integralidade, da equidade e resolutividade.

◆ Gestão de recursos humanos e físicos

A gestão de recursos humanos também contribui para a qualidade na assistência de enfermagem, como mencionado:

A assistência de enfermagem começa com a gestão da unidade realizando capacitação para a equipe, educação continuada [...]. (Acadêmico 7).

Os termos educação continuada, educação em serviço e educação permanente têm sido utilizados para se referir à educação dos profissionais da área da saúde e enfermagem.¹⁷ A educação permanente, nesse campo, é considerada uma estratégia de formação para mudança das práticas profissionais em saúde, fundamentada nas necessidades dos serviços e profissionais.¹⁸

Assim sendo, uma assistência de enfermagem com qualidade implica na disponibilidade da oferta continuada da educação no trabalho. Entende-se, portanto, que a gestão da equipe de enfermagem está diretamente relacionada com a educação permanente, considerada um dispositivo que permite instrumentalizar os profissionais, principalmente, para a busca por atualizações, sejam de caráter teórico ou prático, a partir da realidade vivenciada em seus locais de trabalho.

Outro aspecto considerado importante na qualidade da assistência foi o trabalho em equipe, citado por um dos acadêmicos:

A assistência de enfermagem com qualidade consiste de um trabalho em equipe, harmônico [...]. (Acadêmico 9).

Do mesmo modo que a educação no trabalho, o trabalho em equipe, de forma coesa, é indispensável na transformação das práticas dos profissionais de enfermagem¹⁸ e no processo de cuidar de forma humanizada, da ética e do respeito às especificidades e necessidades daquele que é cuidado.

Para além da gestão dos recursos humanos, é necessária, também, a disponibilidade de aparatos materiais e físicos, como se observa:

Significa ter equipamentos adequados e de qualidade, locais próprios para o atendimento aos pacientes [...]. (Acadêmico 11).

O ambiente de trabalho é organizado por espaços físicos e sociais,¹⁵ para que se tenha um processo eficiente de cuidado de saúde. Nessa perspectiva, a melhoria contínua da qualidade assistencial parte do princípio de um processo dinâmico e exaustivo de reconhecimento permanente dos fatores intervenientes no processo de trabalho da equipe de enfermagem, requerendo do enfermeiro a implementação de ações e a criação de ferramentas que apontem o desempenho pelos indicadores presentes, permitindo, assim, uma avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada.¹⁹

Avalia-se, portanto, que o enfermeiro líder de uma equipe de enfermagem tem, certamente, um desempenho importante nas ações de gestão de pessoas e do próprio local de trabalho, para uma assistência pautada na qualidade e integralidade do cuidado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou que os acadêmicos de Enfermagem conseguiram elencar um conjunto de fatores indispensáveis para a qualidade na assistência, pois, frente às funções específicas que competem ao enfermeiro, a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem tem despertado cada vez mais o interesse desses profissionais, pois, quem oferece, coordena ou presta assistência deve compreender a intrínseca relação entre cuidado e qualidade.

Por sua vez, importa destacar, também, o papel a ser desempenhado pelas instituições de educação superior ao ofertar um ensino pautado no conhecimento científico com ênfase na atuação prática, e um processo de cuidar fundamentado no respeito, empatia, solidariedade e cidadania, para que o ser humano seja visualizado na sua integralidade, livre de prejuízos de uma assistência de

enfermagem fragmentada. Assim sendo, a realização da pesquisa demonstrou que os acadêmicos apresentam uma visão ampla no que se refere aos aspectos necessários para uma assistência de enfermagem de qualidade. Não há, pois, como dissociar a ética, o acolhimento e o vínculo, bem como uma sólida formação dos conhecimentos teóricos e práticos no processo de cuidar.

Não obstante, ressalta-se a importância de se ampliar a discussão para outros campos indispensáveis para uma assistência de enfermagem com qualidade, como a motivação profissional, a valorização do trabalho em enfermagem e a satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

1. Gabriel CS, Melo MRAC, Rocha FLR, Bernardes A, Miguelaci T, Silva MLP. Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem de hospital público. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2011 [cited 2015 June 10];19(5):[09 screens]. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/pt_24.pdf.
2. Vargas MAO, Luz AMH. Práticas seguras do/no cuidado de enfermagem no contexto hospitalar: é preciso pensar sobre isso e aquilo. Enfermagem em Foco [Internet]. 2010 [cited 2015 June 10];1(1):23-7. Available from: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/5/6>.
3. Gabriel CS, Gabriel AB, Bernardes A, Rocha FLR, Miaso AI. Qualidade na assistência de enfermagem hospitalar: visão de alunos de graduação. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS) [Internet]. 2010 Sept [cited 2015 June 15];31(3):529-35. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n3/v31n3a17.pdf>.
4. Pessoa Júnior JM, Nóbrega VKM, Miranda FAN. O Cuidado de Enfermagem na Pós-modernidade: um diálogo necessário. Rev Esc Anna Nery [Internet]. 2012 Jul/Set [cited 2015 June 28];16(3):603-6. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v16n3/25.pdf>.
5. Miguelaci TP, Gabriel CS, Bernardes A, Rocha FLR, Évora YDM. Perspectiva de Alunos de Graduação sobre Qualidade na Assistência de Enfermagem. Rev Cienc Cuid Saúde [Internet]. 2010 Oct/Dec [cited 2015 June 28];9(4):736-42. Available from: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/viewFile/12356/7192>.
6. Silva MG, Fernandes JD, Teixeira GAS, Silva RMO. Processo de formação da(o) enfermeira(o) na contemporaneidade: desafios e perspectivas. Texto Contexto Enferm [Internet]. 2010 Jan/Mar [cited 2015 July 10];19(1):176-84. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71413596021>.
7. Brasil. Ministério da Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Publicada resolução 466 do CNS que trata de pesquisas em seres humanos e atualiza a resolução 196. Diário oficial da união. Brasília, DF, 12 dez. 2012.
8. Bardin, L. Análise de conteúdo. Edições 70: Lisboa, Portugal; 2010. p. 11, 121-7.
9. Mendes, G. A dimensão ética do agir e as questões da qualidade colocadas face aos cuidados de enfermagem. Texto Contexto Enferm [Internet]. 2009 Jan/Mar [cited 2015 July 10];18(1):165-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v18n1/v18n1a20>.
10. Garzin ACA, Melleiro MM. Aspectos éticos na qualidade da assistência de enfermagem em medicina diagnóstica. O Mundo da Saúde [Internet]. 2013 [cited 2015 July 10];37(4):427-32. Available from: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/artigos/mundo_saude/aspectos_eticos_qualidade_assistencia_enfermagem.pdf.
11. Peres EC, Barbosa IA, Silva MJP. Cuidado humanizado: o agir com respeito na concepção de aprimorandos de enfermagem. Acta Paul Enferm [Internet]. 2011 [cited 2015 July 10];24(3):334-40. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307023873005>.
12. Lima LL, Moreira TMM, Jorge MSB. Produção do cuidado a pessoas com hipertensão arterial: acolhimento, vínculo e corresponsabilização. Rev Bras Enferm [Internet]. 2013 2011 [cited 2015 July 28];66(4):514-22. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n4/v66n4a08.pdf>.
13. Brasil. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS / Ministério da Saúde, Brasília: Ministério da Saúde; 2004.
14. Casate JC, Corrêa AK. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2012 [cited 2015 July 28];46(1):219-26. Available from: www.ee.usp.br/reeusp/.

15. Fontana RT. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. Rev Rene [Internet]. 2010 Jan/Mar [cited 2015 July 10];11(1):200-207. Available from: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/364/pdf>.
16. Duarte MLC, Noro A. Humanização: uma leitura a partir da compreensão dos profissionais da enfermagem. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2010 Dec [cited 2015 July 10];31(4):685-92. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n4/a11v31n4.pdf>.
17. Montanha D, Peduzzi M. Educação permanente em enfermagem: levantamento de necessidades e resultados esperados segundo a concepção dos trabalhadores. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2010 [cited 2015 July 10]; 44(3):597-604. Available from: www.ee.usp.br/reeusp/.
18. Barth PO, Aires M, Santos JLG, Ramos FRS. Educação permanente em saúde: concepções e práticas de enfermeiros de unidades básicas de saúde. Rev Eletr Enf [Internet]. 2014 July/Sept [cited 2015 July 28];16(3):604-11. Available from: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v16i3.22020>.
19. Simões e Silva C, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2009 June [cited 2015 July 28];30(2):263-71. Available from: <http://www.seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/7586/6684>.

Submissão: 07/10/2015

Aceito: 08/05/2016

Publicado: 01/07/2016

Correspondência

Magda de Mattos
Universidade Federal de Mato Grosso - Campus
de Rondonópolis-MT
Rodovia Rondonópolis / Guiratinga Km 06
Bairro Sagrada Família
CEP 78735-901 – Rondonópolis (MT), Brasil