

## Trabalho apresentado no 21º CBCENF

**Título:** GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR: DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E MOBILIZAÇÃO DE SABERES

**Relatoria:** TAMILLYS MACEDO CORDEIRO  
DIEGO SANTOS SOUZA  
AIMÉE OBOLARI DURÇO  
ISABELLA BARROS ALMEIDA

**Autores:** ISABELLA MARIA FILGUEIRA GUEDES PIANCÓ  
JULIANA DE VASCONCELOS CERQUEIRA BRAZ  
ELIZA JULIANA DA COSTA EULÁLIO  
MARINA FERREIRA DE MEDEIROS MENDES

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Políticas Públicas, Educação e Gestão

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

A busca da qualidade na prestação de serviços de saúde é uma necessidade técnica e social. Nos hospitais, essa necessidade é ratificada pelas filas, mão de obra escassa, desqualificada e insatisfeita, e recorrência de erros profissionais, tornando a assistência com qualidade um desafio. Sendo a Gestão da Qualidade uma metodologia que contribui para a melhoria desses aspectos, este estudo objetiva realizar uma revisão da literatura analisando desafios enfrentados no desenvolvimento das competências necessárias à operacionalização de um Sistema de Gestão da Qualidade Hospitalar. Trata-se, portanto, de uma revisão teórica, na qual foram analisados artigos em português e inglês, publicados no período de 2000 a 2017 em seis bancos de dados (Biblioteca Nacional de Medicina, Science Direct, Web of Science, Scopus, Scientific Electronic Library Online e Biblioteca Virtual em Saúde). A pesquisa resultou em 5.209 publicações, das quais 24 foram incluídas nesse estudo. Mediante análise dos artigos, foi observada a presença constante do fator subjetividade, demonstrando a atenção a ser dispensada neste aspecto e o papel central que o ser humano ocupa sob a ótica de um sistema de gestão da qualidade.