REVISTA MULTI DISCIPLINAR DO SERTÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO: INSTRUMENTOS GERENCIAIS E SUA RELAÇÃO COM A ASSISTÊNCIA NO CONTEXTO HOSPITALAR

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE: MANAGEMENT INSTRUMENTS AND THEIR RELATIONSHIP WITH ASSISTANCE IN THE HOSPITAL CONTEXT

Valenthina Fernanda Martins Santos[1]; Micherllaynne Alves Ferreira Lins[1]
[1] Faculdade de Integração do Sertão, Serra Talhada -PE, Brasil.

Resumo

A gestão hospitalar, que também pode ser uma atribuição do enfermeiro exige não só conhecimentos científicos, mas habilidade para administrar um setor, resolver conflitos e também tempo e dedicação para que o gerenciamento seja eficaz e que a organização setorial seja de qualidade. O Procedimento Operacional Padrão (POP) é uma ferramenta utilizada pela gestão hospitalar que facilita a intervenção de procedimentos corretos e com mais garantia de segurança. O objetivo desse estudo foi avaliar a utilização dos POP´S e sua relação com a melhoria da assistência no âmbito hospitalar. Trata-se de um estudo exploratório de revisão narrativa da literatura, em que foram analisados estudos sobre a temática encontrados nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE), PubMed e Google Acadêmico, que estivessem no período de 2010 a 2020. Os resultados apontaram que os POP´s facilitam a organização, o planejamento e proporciona a segurança do paciente. O POP não foi visto apenas como um manual, mas também mostrou-se como mais uma ferramenta de ensino-aprendizagem. Espera-se que a importância de um gerenciamento de qualidade seja evidenciada através da padronização de ferramentas que possibilitem melhoria no atendimento. E que o valor dos POP´S seja apercebido, tanto para gestores, quanto para toda equipe executora de ações prestadas a pacientes.

Palavras-chave: Enfermagem. Gestão. Procedimento operacional padrão.

Abstract

Hospital management, which can also be a nurse's assignment, requires not only scientific knowledge, but the ability to manage a sector, resolve conflicts and also time and dedication for management to be effective and for the sector organization to be of quality. The Standard Operating Procedure (SOP) is a tool used by hospital management that facilitates the intervention of correct procedures and with greater security guarantee. The objective of this study was to evaluate the use of POP´S and its relationship with the improvement of assistance in the hospital. It is an exploratory study of narrative review of the literature, in which studies on the theme found in the Virtual Health Library (VHL), International Literature in Health Sciences (MEDLINE), PubMed and Google Scholar databases were analyzed. were in the period from 2010 to 2020. The results showed that POPs facilitate organization, planning and provide patient safety. POP was not only seen as a manual, but also proved to be another teaching-learning tool. It is expected that the importance of quality management will be evidenced through the standardization of tools that enable improvement in service. And that the value of POP´S is perceived, both for managers and for the entire team that executor actions provided to patients.

Keywords: Nursing, Management, Standard operational procedure.

Introdução

A qualidade do atendimento na área da saúde deve ser uma preocupação constante em qualquer instituição hospitalar, independente do seu porte. Um ambiente de qualidade e de serviços satisfatórios a todos, depende do seguimento e comprometimento dos colaboradores com os serviços prestados, do conhecimento técnico e dos valores, missão e objetivos definidos. Depende ainda, da forma como o processo de trabalho é realizado, dos materiais e instrumentos disponíveis e da forma de gestão adotada (FERNANDES, et al, 2015).

Na enfermagem a gerência hospitalar é vista como mais uma área de atuação do enfermeiro, o qual deverá buscar estratégias para que se obtenha devidas melhorias na assistência de enfermagem e trabalho da equipe (SANTOS et al, 2019).

Anteriormente, configurava-se o enfermeiro como "chefe do setor", hoje o seu papel se inclina para o "gestor da unidade estratégica de negócio", com compreensão do todo e não somente da parte tradicional que lhe cabia. Exige também que o enfermeiro tenha participação no gerenciamento dos custos envolvidos no processo de cuidar e apresente evidências de que aquela prática escolhida para aquele determinado cliente/paciente apresenta o melhor custo-efetividade. No entanto, poucos ainda são os estudos que respondam qual o perfil e quais competências são necessárias ao gestor em Enfermagem (ARAGÃO, et al, 2016).

A assistência prestada nos serviços de saúde deve ser integral, segura e de qualidade. Nesse cenário, emergem as potencialidades da padronização da assistência à saúde, por meio da implantação do Procedimento Operacional Padrão (POP). A elaboração e a utilização do POP viabiliza procedimentos seguros embasados em evidências científicas, o que possibilita a confiabilidade da assistência. O POP deve ser entendido como uma sistematização dos processos, permitindo à equipe ordenar a execução de determinado procedimento (PEREIRA, et al, 2017).

Frente a essa perspectiva, o enfermeiro tem um potencial papel na qualidade da assistência e segurança do procedimento realizado. É importante discutir instrumentos que possam melhorar o atendimento, não obstante, também entender as dificuldades que são enfrentadas pela a gestão para atender as dificuldades e problemáticas. Pensando nisso, e no entorno da qualidade da assistência, questiona-se, em como os POP´s podem auxiliar, por exemplo, na padronização de um procedimento ou de uma rotina, qualificando-a para a assistência sem riscos.

A gestão da qualidade dos serviços deixou de ser uma atitude meramente isolada, e hoje é algo considerado imperativo técnico e social. A sociedade, a cada dia exige melhoria dos serviços, assim, é essencial que instrumentos sejam implementados, ou até mesmo, implantados no serviço com o intuito de normalizar e controlar a qualidade. Fica perceptível, que uma unidade onde há essa gestão denota um avanço considerável, se comparada.

Portanto, o estudo aqui proposto tem como objetivo apresentar as características do instrumento de procedimento operacional padrão e sua relação com a melhoria da assistência no âmbito hospitalar. Espera-se que a importância de um gerenciamento de qualidade seja evidenciada, e que profissionais de saúde e gestores possam compreender esse instrumento como uma possível intervenção de sucesso na assistência.

Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório baseado na revisão narrativa da literatura. Para a seleção das fontes, foram consideradas como critérios de inclusão as bibliografias que abordassem sobre a gestão da qualidade e seu impacto na implementação de POP´s. Foram utilizadas as seguintes palavras chaves indicadas no Decs (Descritores de saúde): assistência, cuidados de enfermagem, controle de qualidade. Na língua inglesa: assistance, nursing care, quality control.

Os estudos sobre a temática incluídos na pesquisa foram artigos científicos acessados nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE), PubMed e Google Acadêmico, que estivessem no período de 2010 a 2020.

Foram encontrados na base de dados da Biblioteca Virtual em Saúde 32 publicações em português e 14 em inglês, sendo destes 4 referenciados pelo cuidado de enfermagem, 3 com educação continuada, 3 protocolos clínicos, 3 procedimentos clínicos e demais relacionados a gestão hospitalar e segurança do paciente.

Foram consideradas como critérios de exclusão as bibliografias que não atenderam ao objetivo do estudo, não estavam dentro da margem do período descrito para a realização da pesquisa e não estavam dentro do idioma determinado.

Para a análise e interpretação dos resultados foi realizada uma leitura analítica com a finalidade de ordenar e sumarizar as informações contidas nas fontes, de forma que estas possibilitassem a obtenção de respostas ao problema da pesquisa.

A coleta de dados seguiu a seguinte premissa: a) Leitura exploratória de todo o material selecionado (leitura rápida que tinha como objetivo verificar se a obra consultada apresentava interesse para o trabalho); b) Leitura seletiva (leitura mais aprofundada das partes que realmente interessavam para o estudo); c) Registro das informações por meio de fichamento (autores, ano, método, resultados e conclusão).

Resultados e Discussão

Para compreender melhor o POP, é importante primeiro entender que estes estão vinculados a manuais com a finalidade de esclarecer as principais dúvidas, orientar a execução dos serviços ou ações, o qual precisa estar de acordo com as diretrizes e clínicas e normas institucionais atualizados de forma padronizada.

Os estudos direcionados a esta temática tem sido pouco trabalhados, o que se observou na literatura seria os protocolos e diretrizes clínicas já prontas com resultado de intervenção o POP, dessa forma e atendendo a revisão narrativa da literatura, foram divididos em tópicos para melhor atender a demanda especificada.

Para compreender os POP´s é necessário discutir alguns pontos bases: procedimentos e protocolos clínicos, educação permanente em saúde, gestão dos serviços e qualidade em saúde, lembrando que o objetivo desse estudo é apresentar as características do instrumento de procedimento operacional padrão e sua relação com a melhoria da assistência no âmbito hospitalar.

PROCEDIMENTOS E PROTOCOLOS CLÍNICOS

Para o bom funcionamento e organização setorial é necessário que sejam estabelecidos protocolos, dessa forma será caracterizado como cada ação deve ser realizada, o que irá repercutir no atendimento individual, na organização dos serviços, no fluxo do setor, resultando também na eficiência de todo sistema. Os protocolos podem ser divididos em: **Protocolos clínicos,** que são essenciais para dar norte ao atendimento e escolha do

melhor tratamento individual. **Protocolos de regulação,** que irão organizar o fluxo que viabiliza a atenção integral ao paciente de acordo com sua necessidade. Quando conciliados, trazem resultados positivos, gerando uma atenção de qualidade ao cliente (FERRI, et al, 2010). No Sistema Único de Saúde (SUS), a construção dos protocolos é baseada em evidências, esse documento de ser alicerçado na avaliação da eficácia, segurança, efetividade e custo-efetividade de cada ação setorial. Diante disso, o Ministério da Saúde (MS), tem como um de seus objetivos a elaboração e atualização periódica de protocolos clínicos, tendo em vista os princípios sanitários de universalidade e integralidade, que são grandes aliados na melhoria da qualidade da atenção à saúde (MEGA et al., 2015).

Além de nortearem a assistência ao paciente, irão auxiliar os gestores na tomada de decisões, controle e padronização das ações de cada setor, dispensação e aquisição de medicamentos, educação permanente em saúde para pacientes e profissionais, entre outras competências do mesmo (PICON, et al, 2013).

GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE E QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA

O aumento da concorrência, os avanços tecnológicos, a exigência dos clientes, tem feito com que gerentes dediquem-se cada vez mais na busca de uma boa assistência prestada à seus clientes, tendo em vista que os mesmos, hoje querem participar, interagir e tonaram-se mais exigentes em suas escolhas, o que favorece à concorrência entre instituições, essa busca tornou-se essencial (QUEIROZ, et al, 2011).

Essa deve ser uma realidade para instituições que visam avanços significativos e também uma boa prestação de serviços aos seus usuários, unidades que tem esse objetivo e o alcançam, têm benefícios evidentes, sejam elas privadas ou públicas. É importante que essa visão seja adotada pela gestão, que de certa forma, irá gerenciar toda equipe (BONATO, 2011).

A qualidade vem da interação entre duas vertentes: a parte clínica e a administrativa, o gestor deve buscar uma harmonia entre as duas, visando como podem se encontrar para produzir uma assistência de qualidade. O gerente deve deixar claro que a qualidade setorial deve ser uma responsabilidade de todos, não permitindo assim, que seja apenas do mesmo e de alguns contribuintes (BURMESTER, 2013).

Serviços de qualidade podem ser vistos como diferenciadores institucionais, o que irá promover uma satisfação aos seus clientes, sanando suas expectativas. O profissional responsável pela gestão do cuidado ao paciente, desempenha um papel de extrema importância no alcance da qualidade desses serviços, esse profissional deve promover ações que focam no atendimento integral de acordo com á necessidade de cada usuário (GABRIEL, et al, 2010).

EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE – CAMPO HOSPITALAR

A Educação Permanente em Saúde (EPS) pode ser compreendida como um instrumento de transformação do profissional de saúde em um conhecedor de sua realidade local e eterno aprendiz. Essa proposta surgiu em 1980, por iniciativa da Organização Pan-Americana da Saúde e da Organização Mundial de Saúde (OPAS/OMS), que visava o desenvolvimento dos recursos humanos na área da saúde (MICCAS, BATISTA, 2014).

Visando a consolidação do Sistema Único de Saúde- SUS, o Ministério da Saúde (MS) preconizou, em 2004, pela Portaria nº 198/GM, a Política de Educação Permanente em Saúde, tendo em vista a transformação e qualificação das ações no setor da saúde (VIANA et al., 2015).

A EPS pode ser compreendida como um processo para construção de conhecimento, que levará profissional a uma avaliação pessoal e profissional, o que irá refletir na transformação e adequação do ambiente onde o mesmo trabalha. No cenário hospitalar, é possível deparar-se com constantes inovações, tanto na ciência quanto na tecnologia, e uma boa adaptação

aos mesmos, requer preparo e qualificação de gestores e colaborados de todas a instituição (ADAMY et al., 2018).

As situações vivenciadas por parte dos profissionais também podem ser consideradas como uma forma de educação permanente, pois os levará a uma avaliação crítica de suas ações, levando-os a uma aprendizagem significativa que pode trazer mudanças qualidade do atendimento prestado de acordo com as necessidades de cada individuo. Os colaboradores também devem interrogar os problemas do processo de trabalho, juntamente com os usuários e gestores, alcançando assim, o alcance do objetivo conjunto, que sempre seve ser a melhoria dos serviços prestados aos seus clientes (STROSCHEIN, ZOCCHE, 2011).

PRINCIPAIS POP´S ENCONTRADOS E VALIDADOS NA LITERATURA

Quadro 1 – Principais POP´s encontrados e validados na literatura. 2020.

Local de desenvolvimento	Aplicação	Função
Hospital Universitário Walter Cantídio, em Fortaleza-CE, Brasil	Questionário em forma de escala. Foi utilizado juízes para analisar e julgar através de escala de *Likert.*	Destinado a padronização de cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado.
Unidades de Alimentação e Nutrição hospitalar (UAN)	Foi aplicado o roteiro de inspeção das boas práticas na higienização e desinfecção dos equipamentos e utensílios.	Quantificar e identificar os procedimentos de higienização que estavam sendo realizados, sem nenhuma intervenção com os manipuladores de alimentos da unidade.
Farmácias dos centros de saúde da família do município de Sobral, Ceará	Os participantes foram distribuídos em seis grupos: aquisição de medicamentos e material médico-hospitalar; recebimento e conferência dos medicamentos e do material médico-hospitalar; armazenamento dos medicamentos e do material médico-hospitalar; controle de estoque; entrega de medicamentos e relacionamento interpessoal, sendo designada a construção de um POP cada grupo.	Efetuar a padronização formal dos fluxos nas farmácias dos Centros de Saúde da Família do município de Sobral, Ceará, garantindo qualidade no atendimento e acesso aos medicamentos.
Serviço de saúde escola	Foram implantados Procedimentos Operacionais Padrão (POP) construídos por meio de uma pesquisa ação que contou com a participação ativa, durante o processo de desenvolvimento dos POP, da equipe de saúde, composta por profissionais e acadêmicos estagiários bolsistas, atuantes nesse serviço.	Analisar relatos da equipe de saúde sobre a implantação e efetivação de Procedimentos Operacionais.
Estratégia Saúde da Família do Município de São Luis de Montes Belos, Goiás.	Foram construídos POP´S, por concluintes e docentes do curso de graduação em Enfermagem da Faculdade Montes Belos em parceria com os docentes da Universidade Federal de Goiás do Programa de Pós Graduação Stritu Sensu em Enfermagem e Ciências da Saúde.	Relatar a implantação de um Procedimento Operacional Padrão (POP) para o atendimento do portador da Hanseníase, junto às equipes do programa Estratégia Saúde da Família.
Serviço de Emergência.	Foi realizada uma revisão bibliográfica e pesquisas em bancas de dados.	Identificar quais os benefícios e malefícios da utilização e criação de POP dentro dos serviços de urgência e emergência
Setores com pacientes cirúrgicos.	Foram descritos POP´S	Reduzir a ocorrência de infecções em sítio cirúrgico e outras complicações infecciosas e não infecciosas em pacientes cirúrgicos.

Local de desenvolvimento	Aplicação	Função
Unidade de tratamento Quimioterápico.	Estudo exploratório descritivo, com abordagem analítica de documentos, por meio de técnicas de exploração da leitura, interpretativas e seletivas de pesquisas publicadas relacionadas à quimioterapia antineoplásica.	Desenvolver um protocolo de procedimento operacional padrão relacionado ao extravasamento de medicamentos quimioterápicos antineoplásicos durante sua administração
Unidade de Terapia Vasoativa.	Estudo metodológico, realizado de dezembro de 2015 a janeiro de 2016. A validação de conteúdo deu-se por 16 juízes, sendo 13 enfermeiros, dois farmacêuticos e um biomédico, que o julgaram por meio da escala tipo *Likert* de quatro pontos. Os itens foram avaliados em: exequibilidade, objetividade, simplicidade, clareza, pertinência e precisão. Aplicou-se o Índice de Validade de Conteúdo, aceitando-se o valor ≥ 0,90.	Validar o conteúdo do Procedimento Operacional Padrão, para intervenção de enfermagem ao paciente em uso de fármacos vasoativos na emergência.
Unidade de Terapia Intensiva.	Utilizou-se a técnica Delphi, em que enfermeiros especialistas na área avaliaram o procedimento proposto.	Verificar as indicações de posicionamento dos recém-nascidos (RN) e construir um protocolo de procedimento operacional padrão (POP) para posicionamento de RN em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN).

Após a avaliação feita nas Unidades de Alimentação e Nutrição hospitalar (UAN), foi identificado que nenhuma das atividades ali realizadas, seguiam corretamente os POP´S, o que tornou a unidade irregular, logo após, foi realizado um treinamento, onde foi indicada a utilização e cumprimento dos Procedimentos Operacionais Padrões, seguido de uma nova avaliação, a mesma trouxe resultados excelentes, nas rotinas diárias que devem ser realiazadas em uma UAN, entre elas, pode-se citar a desinfecção e higienização dos utensílios utilizados nesse setor (NUNES, et al, 2014).

Silva, et al (2010) também chegou a conclusão de que necessariamente, um âmbito farmacêutico, necessita da padronização de suas atividades, com isso foram criados novos POP´S de acordo com as necessidades setoriais, vale ressaltar também que foi indicado que os POP´S fossem fiscalizados, a fim de monitorar se estava sendo cumprido devidamente.

No estudo feito em um serviço de saúde e escola, referência regional para Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST), localizada em Minas Gerais, a equipe de saúde relatou que a padronização da assistência traz bons resultados não só para o usuário, mas também para o prestador dos serviços, foi evidenciado também, que o POP colabora para organização do trabalho e gestão do cuidado prestado, priNcipalmente quando o trabalho tem alta rotatividade de profissionais, favorecendo assim a sequência dos procedimentos oferecidos ao usuário (PEREIRA, et al, 2017).

Em uma estratégia de saúde da família localizada no município de São Luiz de Montes Belos- GO, após realizado um estudo, foi evidenciado por parte da equipe de saúde que havia a necessidade da padronização e sistematização dos procedimentos prestados ao portador de Hanseníase. Com a implantação dos POP´S além de padronizar as ações, foi possível um conhecimento mais abrangente sobre a doença, sendo o POP visto como instrumento norteador dos serviços prestados ao hanseniano (SOUZA, et a, 2018).

Mendes e Carvalho (2016) após realizarem um estudo em uma emergência, destacaram que os POP´S são de extrema importância para esse setor de atendimento, visto que a utilização desse instrumento permite a padronização do atendimento ao paciente, e também será o norteador para os profissionais que irão

ficar livres da consequências da não padronização.

O estudo realizado pelo Hospital Universitário Professor Polydoro Enrnanide São Tiago trouxe diversos POP´S, a fim de sanar todos os malefícios do não cumprimento dos mesmo, com isso era espera que houvesse a redução das ocorrências de infeções em sítios cirúrgicos e outras complicações infecciosas e não infecciosas em pacientes cirúrgicos (POLYDORO, 2016.).

Vista a importância de seguir um padrão de atendimento, o estudo proposto na unidade de tratamento a paciente quimioterápicos, mostra que, quando é seguido um protocolo, as chances de preservar o paciente de possíveis danos é bem maior, se comparado ao seguimento de um padrão assistencial (BRUNO, et al, 2014).

É notável que até mesmo quando se trata de medicar paciente, é necessário seguir um manual, isso ficou evidenciado após um estudo tendo como foco, paciente em terapia vasoativa. De acordo com a descrição dos autores, foi visto que o POP iria direcionar de forma segura os profissionais responsáveis pelo tratamento dos pacientes, minimizando a ocorrência de possíveis erros (PAIM, et al, 2017).

Tendo em vista o pouco conteúdo da temática Procedimento Operacional Padrão foi feita a validação dos POP´S no cuidado do RN em uma UTIN, focando no posicionamento adequado do recém-nascido, foi destacado que isso iria contribuir não apenas para o conforte, mas também auxiliaria na formação neurológica do mesmo (TOSO, et al, 2015).

Diante da avaliação feita nos artigos citados acima, fica notável a importância da implantação dos Procedimentos Operacionais Padrões, que irão padronizar ações realizadas no contexto hospitalar, vale ressaltar que foi visto, que unidades que utilizam e cumprem os POP´s mostram superioridade as unidades onde não há implantação dos mesmos. Fica-se visível também a importância do gestor na criação e implantação do POP, que é o pioneiro, quando se trata de medidas para o alcance da qualidade dos serviços prestados no campo que o mesmo gerencia.

Conclusão

Dado o exposto, foi possível notar a grande relevância que os POP´S trazem á um setor hospitalar. Após a implantação dos Procedimentos Operacionais Padrões foram vistos avanços setoriais significativos, com base nos estudos feitos, também foi possível notar que a gestão tem um papel fundamental, no que se trata de implantação e monitoramento desse instrumento. O POP não foi visto apenas como um manual, mas também mostrou-se como mais uma ferramenta de ensino-aprendizagem,

Como pontos negativos, foram identificados a não utilização dos POP´S, a falta de conhecimento dos mesmos, a não aceitação por parte da equipe de saúde e a falta de comprometimento com as normas do setor onde se trabalha. O que pode ser tratado com uma educação permanente em saúde.

Para o bom funcionamento setorial, é necessário que haja uma junção entre implantar, cumprir e fiscalizar, é de total importância também, o bom relacionamento entre gestão e prestador de serviço, o que irá facilitar na organização da unidade de saúde. A responsabilidade do cumprimento dos POP´S deve ser atribuída a todos os componentes da equipe, não apenas do gestor.

Notou-se que, é necessário não apenas a implantação dos POP´S, mas também, a explanação, os profissionais precisam saber o que é, e qual sua importância na assistência. Cabe ao gestor não apenas implantá-los, mas torná-los conhecidos pelos profissionais, e cabe aos prestadores de serviços, não apenas conhecer, mas cumpri-los da devida forma.

Referências

ADAMY, E. K. et al. Tecendo a educação permanente em saúde no contexto hospitalar: relato de experiência. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 8, 2018.

ARAGÃO, O. C. et al. Competências do enfermeiro na gestão hospitalar. **Espaço para Saúde**, v. 17, n. 2, p. 66-74, 2016.

BONATO, V. L. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde, São Paulo**, v. 35, n. 5, p. 319-331, 2011.

BRUNO, M. L. M. et al. Condutas de enfermagem no extravasamento de quimioterápicos antineoplásicos: protocolo operacional padrão. **Journal of Nursing UFPE/Revista de Enfermagem UFPE**, v. 8, n. 4, 2014.

BRUNO, M. L. M. et al. CONDUTAS DE ENFERMAGEM NO EXTRAVASAMENTO DE QUIMIOTERÁPICOS ANTINEOPLÁSICOS: PROTOCOLO OPERACIONAL PADRÃO. **Journal of Nursing UFPE/Revista de Enfermagem UFPE**, v. 8, n. 4, 2014.

BURMESTER, H. Gestão da qualidade hospitalar. **Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba**, v. 15, n. 3, p. 73-75, 2013.

DE SOUZA, M. A. et al. Relato da implantação do Procedimento Operacional Padrão para o tratamento da Hanseníase na Estratégia Saúde da Família do Município de São Luis de Montes Belos-GO.

ENRNANI, P. Procedimento Operacional Padrão (POP). 2016.

FERNANDES, C. T. et al. Importância da qualidade nos serviços hospitalares. **Maiêutica-Estudos Contemporâneos em Gestão Organizacional**, v. 3, n. 1, 2015.

FERRI, S. M. N. et al. Protocolos clínicos e de regulação: motivações para elaboração e uso. **Protocolos clínicos e de regulação: acesso à rede de saúde. Rio de Janeiro: Elsevier**, p. 9-21, 2012.

GABRIEL, C. S. et al. Qualidade na assistência de enfermagem hospitalar: visão de alunos de graduação. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 31, n. 3, p. 529-535, 2010.

HONÓRIO, R. P. P.; CAETANO, J. A.; ALMEIDA, P. C. Validação de procedimentos operacionais padrão no cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 64, n. 5, p. 882-889, 2011.

MEGA, T. P. et al. Protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas no SUS: histórico, desafios e perspectivas. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, n. 4, p. 3275-3285, 2015.

MENDES, V. A.; CARVALHO, V. R. J. POPS–PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA. In: **II Congresso Internacional do Grupo Unis**. Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas, 2016.

MICCAS, F. L.; BATISTA, SILVA, S.H. S. Educação permanente em saúde: metassíntese. **Revista de Saúde Pública**, v. 48, p. 170-185, 2014.

NUNES, C. N. M.; ARANHA, F. Q.; BIAGIONI, D. S. Implantação dos procedimentos operacionais padronizados (POPS) de higienização e desinfecção dos equipamentos e utensílios em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar. **Simbio-Logias**, p. 34-48, 2014.

PAIM, A. E. et al. Validação de instrumento para intervenção de enfermagem ao paciente em terapia vasoativa. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, n. 3, p. 453-460, 2017.

PEREIRA, L. R. et al. Avaliação de procedimentos operacionais padrão implantados em um serviço de saúde.

Arquivos de Ciências da Saúde, v. 24, n. 4, p. 47-51, 2017.

PICON, P. D. et al. Protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas. 2013.

QUEIROZ, J. V. et al. Gestão da qualidade em um setor de radiologia hospitalar: um estudo no centro de diagnóstico por imagem (Santa Catarina). **Revista Brasileira de Inovação Tecnológica em Saúde-ISSN: 2236-1103**, p. 1-13, 2011.

SANTOS, P. R. et al. **Autopercepção de enfermeiros hospitalares sobre sua habilidade decisória**. Biblioteca Vitual em Saúde, acessado em 17 de novembro de 2019.

SILVA, I. F. et al. Construção de procedimento operacional padrão das farmácias dos centros de saúde da família do município de Sobral-CE. **SANARE-Revista de Políticas Públicas**, v. 9, n. 1, 2010.

STROSCHEIN, K. A.; ZOCCHE, D. A. A. Educação permanente nos serviços de saúde: um estudo sobre as experiências realizadas no Brasil. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 9, n. 3, p. 505-519, 2011.

TOSO, B. R. G. O. et al. Validação de protocolo de posicionamento de recém-nascido em unidade de terapia intensiva. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 68, n. 6, p. 1147-1153, 2015.

VIANA, D. M. S. et al. A educação permanente em saúde na perspectiva do enfermeiro na estratégia de saúde da família. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, 2015.

Recebido em: 19/11/2019

Aprovado em: 20/12/2019