

## II SEMINÁRIO DA PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

---

*Gestão em Saúde em Tempos de COVID-19: cenários e perspectivas*  
9 e 10 de dezembro de 2021

---

### ACREDITAÇÃO HOSPITALAR: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA

Andreia Paulina Ferreira Silva; Mestranda, Gestão de Serviços de Saúde, EE/UFMG; Adriane Vieira, Professora, Gestão de Serviços de Saúde, EE/UFMG

**PALAVRAS-CHAVE:** Acreditação hospitalar, gestão da qualidade, gestão dos serviços de saúde.

#### INTRODUÇÃO

Na área da saúde, a qualidade é um fenômeno complexo, pois depende das formas de prestação do serviço, tanto dos profissionais como das instituições prestadoras do serviço. Donabedian (1980) definiu a qualidade na saúde como a capacidade de maximizar o bem-estar do cliente e estabelece um gerenciamento interno com foco na estrutura, processo e no resultado. Segundo Oliveira *et al.* (2019) a criação de instrumentos para avaliar a qualidade é uma das formas de garantir a sobrevivência e a vantagem competitiva das organizações de saúde. É nesse contexto que a acreditação hospitalar se apresenta como uma estratégia adotada por algumas instituições. No Brasil, conforme Terra e Berssaneti (2017), as creditações mais encontradas no setor hospitalar são: *Joint Commission Internacional* (JCI), Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a *Accreditation Canada Internacional* (ACI).

#### OBJETIVO

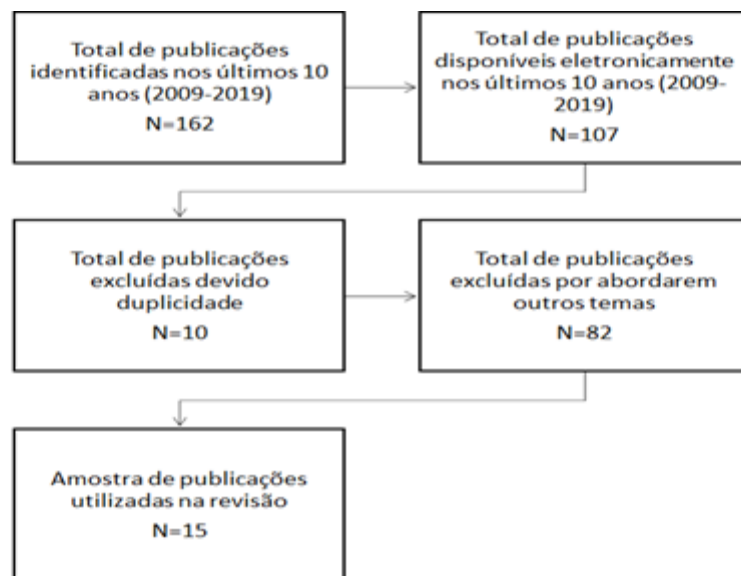
O objetivo deste estudo foi descrever os impactos da acreditação na gestão hospitalar e na qualidade dos serviços prestados.

#### METODOLOGIA

Para subsidiar o presente estudo foi realizado uma revisão integrativa de literatura, que, segundo Botelho, Cunha e Macedo (2011) possibilita "a síntese e análise do conhecimento científico já produzido sobre o tema investigado". A busca bibliográfica se deu através da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) utilizando os seguintes Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): "Acreditação hospitalar", "*Joint Commission Internacional*", "Organização Nacional de Acreditação", "Gestão em Saúde", "Hospital". As bases de dados pesquisadas foram: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (Medline) e Banco de Dados em Enfermagem (BDEnf). Em cada base de dados, foram inseridos os descritores utilizando os operadores booleanos *OR* e *AND*, combinando os descritores aos pares e todos ao mesmo tempo, até que fossem recuperadas publicações em quantidade e especificidade. Os critérios de inclusão definidos foram artigos, dissertações e teses publicadas no período de 2009 a 2019, disponíveis nos meios eletrônicos com um, ou mais, dos descritores escolhidos, nos idiomas português, inglês e espanhol. Os critérios de exclusão definidos foram estudos que não tratem especificamente dos temas 'Acreditação Hospitalar' e 'Gestão em Saúde'. Por meio da leitura dos títulos e resumos das publicações, foram excluídas publicações duplicadas, assim como trabalhos considerados não pertinentes ao tema. Foram identificados

162 trabalhos, dos quais 107 estavam disponíveis eletronicamente e distribuídos nas seguintes bases de dados: 28 trabalhos na LILACS; 66 trabalhos na *Medline* e 18 na BDEnf. Foram excluídos 10 trabalhos devido à duplicidade e 82 por abordarem outros temas. Esse processo resultou em uma amostra de 15 trabalhos.

Figura 1: Fluxograma de busca e seleção das publicações para revisão integrativa sobre acreditação hospitalar e gestão em saúde.



Fonte: dados da pesquisa (2020).

Os estudos selecionados foram publicados entre 2011 e 2019, sendo 11 em língua portuguesa e 4 em língua inglesa. Totalizaram 14 publicações em revistas científicas e 1 dissertação de mestrado. Com relação a metodologia adotada nas publicações verificou-se a predominância da abordagem qualitativa, presente em 11 estudos. No apêndice deste trabalho encontra-se o Quadro 1, contendo uma descrição dos trabalhos selecionados.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos estudos selecionados, 7 relataram que de alguma forma a acreditação exerceu influência na ‘Gestão de Pessoas’, primeira categoria deste estudo. Os principais impactos citados foram: reconhecimento profissional; busca de novos conhecimentos/capacitação; estímulo à liderança; e envolvimento dos profissionais. Oliveira *et al.* (2017a) apontam a acreditação como um incentivo para capacitar, pois contribui para o alinhamento organizacional e para o crescimento profissional. Outro impacto identificado no presente estudo foi o estímulo à liderança. Segundo Corrêa *et al.* (2018) e Sinan, Cunha e Brito (2016) a liderança no processo de acreditação está relacionado ao compromisso dos gestores em conduzir e influenciar a equipe em direção à resultados com qualidade. A ‘Gestão dos Processos’ foi a segunda categoria identificada. Padronização dos processos foi o fator mais mencionado nos estudos, enquanto benefício produzido pela acreditação. Terra e Berssaneti (2017) ao analisarem os impactos que a acreditação gera na qualidade dos serviços em cinco hospitais revelaram que a padronização e mapeamento dos processos estavam presentes nos quatro hospitais acreditados. Sinan, Cunha e Brito (2016) e Sinan *et al.* (2017) também identificaram que a acreditação tornou as atividades organizadas e padronizadas. Os estudos de Saut, Berssanetti e Moreno (2017) e Teixeira (2019) demonstraram que a acreditação gera impacto nos processos internos, pois reflete no desempenho interno, na organização das tarefas, na integração entre

setores e na melhora da qualidade do serviço. A terceira categoria gerada foi ‘Mudança na Estrutura: cultura e comunicação’. Uma das premissas da acreditação é a disseminação e o fortalecimento de uma cultura de qualidade. Diante disso, processos bem definidos, profissionais engajados e lideranças comprometidas fazem com que a qualidade seja incorporada naturalmente na organização (SINAN *et al.* 2017; OLIVEIRA *et al.* 2017a; BERSSANETI *et al.* 2016). A cultura de qualidade é considerada um fator de aspecto organizacional que afeta o gerenciamento hospitalar por fornecer mudanças na filosofia de trabalho e em todas as atividades da organização (SHAKIBAEI, 2019; SAUT; BERSSANETI; MORENO, 2017; SINAN *et al.* 2017). Teixeira (2019) relata que a implantação e operacionalização de atividades com qualidade são impulsionados pela acreditação e favorecem a instalação de uma cultura de qualidade. Em termos gerais, a acreditação conduz as instituições de saúde no aprimoramento das atividades internas, através da busca de melhorias contínuas que fazem as instituições solidificar uma cultura de qualidade. Essa característica auxilia a gestão na busca da excelência e na manutenção de suas atividades alicerçadas nos padrões de qualidade (SINAN *et al.* 2017; BERSSANETI *et al.* 2016; SINAN; CUNHA; BRITO, 2016). A acreditação torna os processos mais seguros, com envolvimento e análise crítica das atividades por parte dos profissionais, a fim de proporcionar um ambiente mais acolhedor (SAUT; BERSSANETI; MORENO, 2017), portanto, é um esforço que compensa, pois promove melhorias na prestação de serviço com profissionais comprometidos com práticas mais seguras. Outro fator que foi evidenciado como benefício em decorrência da acreditação é a melhoria da comunicação. Essa afirmação foi confirmada nos estudos de Shakibaei (2019), Ferreira *et al.* (2017) e Sinan *et al.* (2015). A comunicação favorece a descentralização das informações e a melhoria do desempenho organizacional quando os gestores repassam às equipes informações sobre o alcance das metas e benefícios produzidos na assistência, fazendo com que as equipes sejam recompensadas pelo comprometimento com as mudanças e bons resultados. Conforme Sinan *et al.* (2015), isso faz a equipe ter uma visão sistêmica, favorece a manutenção da qualidade nos processos e provoca melhorias no clima organizacional.

## CONCLUSÃO

Participaram dessa revisão integrativa de literatura 15 estudos. Três categorias foram geradas para a análise dos dados: Gestão de Pessoas; Gestão de Processos; e Estrutura. No que se refere à Gestão de Pessoas, para que a implantação da gestão da qualidade e acreditação tenha sucesso é imprescindível que haja: reconhecimento profissional; busca de novos conhecimentos/capacitação; estímulo à liderança; e envolvimento dos profissionais. A Gestão do Processos foi o principal benefício trazido pela acreditação. No que se refere à Estrutura, a cultura de qualidade e a comunicação foram considerados os principais responsáveis pelo sucesso da acreditação. Esses dois elementos fazem com que a equipe tenha uma visão sistêmica, favorecendo a manutenção da qualidade nos processos. Em síntese processos bem definidos, profissionais engajados, lideranças comprometidas e boa comunicação fazem com que a qualidade seja incorporada naturalmente na cultura da organização, com impacto direto na qualidade da assistência prestada.

## REFERÊNCIAS

ANGELO, M.L.B. Modelos de qualidade nos hospitais paulistas: visão dos gestores. **Revista de Administração em Saúde - RAS**, v.13, n. 52, p. 157-164, 2011.

BERSSANETI, F.T. *et al.* Existe uma relação entre os programas de acreditação e os modelos de excelência organizacional? **Revista da Escola de Enfermagem USP**, v. 50, n. 4, p. 650-657, 2016.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011.

CORRÊA, J.E. *et al.* The influence of accreditation on the sustainability of organizations with the Brazilian Accreditation Methodology. **Journal of Healthcare Engineering**, v. 2018, Article ID 1393585, p.1-11, 2018.

DONABEDIAN A. **The definition of quality and approaches to its assessment.** Ann Arbor: Health Administration Press; 1980.

FERREIRA, A.M.D. *et al.* Acreditação Internacional em hospital brasileiro: perspectivas da equipe multiprofissional. **Revista de Enfermagem UFPE On line**, v. 11, supl. 12, p.5177-5185, 2017.

MANZO, B. F. BRITO, M. J. M. CORRÊA, A. R. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Revista Escola de Enfermagem USP**, v. 46, n. 2, p. 388-94, 2012.

OLIVEIRA, J.L.C. *et al.* Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar. **Revista Baiana de Enfermagem**, v.31, n.2, p.1-10, 2017a.

OLIVEIRA, J.L.C. *et al.* Management changes resulting from hospital accreditation. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 25, e.2851, p.1-8, 2017b.

OLIVEIRA, J.L.C. *et al.* Influência da Acreditação hospitalar na satisfação profissional da equipe de enfermagem: estudo de método misto. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, n.7, e3109, 2019.

OLIVEIRA, J.L.C. MATSURA, L.M. Descredenciamento da certificação pela acreditação hospitalar: percepções de profissionais. **Texto Contexto Enfermagem**, v. 25, n. 1, e4430014, 2016.

SAUT, A.M.; BERSSANETI, F.T.; MORENO, M.C. Evaluating the impact of accreditation on Brazilian healthcare organizations: A quantitative study. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 29, n. 5, p. 713-721, 2017.

SHAKIBAEI, E. Role of a hospital accreditation program in developing a process management system: a qualitative study. **International Journal of Health Care Quality Assurance**, v.32, n.1, p.1-29, 2019.

SIMAN, A.G. CUNHA, S.G.S. BRITO, M.J.M. Mudanças nas ações gerenciais após a Acreditação Hospitalar. **Revista RENE**, v. 17, n. 2, p. 165-176, 2016.

SIMAN, A.G. *et al.* Implicações da acreditação para a gestão do serviço hospitalar. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v.7, e. 1480, 2017.

TEIXEIRA, S.S.S. **Análise do impacto das práticas de acreditação nos hospitais do município de São Paulo**. 2019. 128 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Saúde) - Escola Nacional de Saúde Pública, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2019.

TERRA, J.D.R. BERSSANETI, F.T. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde. **O Mundo da Saúde**, v.41, n.1, p.11-17, São Paulo, 2017.

## APÊNDICE 1

Quadro 1: Informações das publicações selecionadas

Autor (s)/ Ano	Objetivo	Coleta de dados
Shakibaei (2019)	Esclarecer os efeitos do Programa de Acreditação Hospitalar Iraniano nos processos hospitalares do ponto de vista da equipe encarregada de estabelecer o programa	Entrevista 70 profissionais de saúde de 14 hospitais
Teixeira (2019)	Analisar os impactos das práticas da acreditação em hospitais do município de São Paulo	Questionário estruturado, 156 respostas profissionais da saúde de hospitais do município de São Paulo
Corrêa <i>et al.</i> (2018)	Avaliar a influência da acreditação na sustentabilidade das organizações	Questionário estruturado escala de <i>likert</i> 202 respostas de profissionais da saúde de vários hospitais brasileiros
Terra; Berrsaneti (2017)	Analisar como as ações adotadas pelos processos da acreditação hospitalar impactam nas boas práticas da qualidade em serviços da saúde.	Entrevista semiestrutura 5 gestores da qualidade em três hospitais públicos e dois privados
Ferreira <i>et al.</i> (2017)	Apreender as percepções de profissionais acerca das implicações da Acreditação Internacional.	Entrevista semiestrutura com análise do conteúdo 23 profissionais de saúde de um hospital privado do Sul do Brasil
Siman <i>et al.</i> (2017)	Analisar as implicações da acreditação hospitalar para a gestão do serviço em um hospital acreditado	Entrevistas com roteiro semiestruturado 12 gestores em um hospital privado
Saut; Berrsaneti; Moreno (2017)	Analisar os principais impactos do credenciamento nas organizações brasileiras de saúde	141 questionários respondidos por profissionais da saúde
Oliveira <i>et al.</i> (2017a)	Apreender as percepções da equipe multiprofissional hospitalar sobre a atuação do enfermeiro no processo de Acreditação.	Entrevista semiestruturada 96 profissionais da saúde de 4 hospitais
Oliveira <i>et al.</i> (2017b)	Analisar as percepções de gestores e trabalhadores sobre as mudanças no gerenciamento hospitalar advindas da Acreditação.	Entrevista semiestruturada 97 profissionais da saúde de 4 hospitais
Berrsaneti <i>et al.</i> (2016)	Avaliar se organizações que possuem a acreditação, nacional e/ou internacional, apresentam melhores práticas de gestão e melhores resultados do que as organizações não acreditadas.	Entrevista estruturada Gestores responsáveis pela qualidade em 12 instituições de saúde do estado de São Paulo

Oliveira; Matsuda (2016)	Apreender as percepções de gestores da qualidade hospitalar quanto às vantagens e dificuldades advindas da Acreditação	Entrevista semiestruturada Gestores da qualidade de 4 hospitais localizados na cidade de Curitiba
Sinan; Cunha; Brito (2016)	Compreender as mudanças nas ações gerenciais após a Acreditação Hospitalar.	Entrevista semiestruturada com análise de conteúdo 12 gestores de várias áreas do hospital estudado
Siman <i>et al.</i> (2015)	Analisar as estratégias do trabalho gerencial com vistas ao alcance da acreditação com excelência, metodologia ONA.	Entrevista semiestruturada 12 gestores de várias áreas do hospital estudado
Manzo; Brito; Corrêa (2012)	Analisar as implicações do processo de Acreditação no cotidiano dos profissionais de saúde.	Entrevista semiestruturada 34 profissionais da saúde do hospital estudado
Ângelo (2011)	Compreender o processo de escolha de modelos de programas de qualidade em hospitais paulistas	Entrevista semiestruturada Gestores de 3 hospitais estudados

Fonte: Elaborado pela autora (2020).