

## Accreditação em hospital público: percepções da equipe multiprofissional

*Accreditation in a public hospital: perceptions of a multidisciplinary team*

*Accreditación en hospital público: percepciones del equipo multiprofesional*

Nadia Raquel Suzini Camillo<sup>1</sup>, João Lucas Campos de Oliveira<sup>1</sup>, José Aparecido Bellucci Junior<sup>1</sup>,  
Andressa Hirata Cervilheri<sup>II</sup>, Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad<sup>1</sup>, Laura Misue Matsuda<sup>1,II</sup>

<sup>1</sup> Universidade Estadual de Maringá, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Maringá-PR, Brasil.

<sup>II</sup> Universidade Estadual de Maringá, Graduação em Enfermagem. Maringá-PR, Brasil.

### Como citar este artigo:

Camillo NRS, Oliveira JLC, Bellucci Jr JA, Cervilheri AH, Haddad MCFL, Matsuda LM. Accreditation in a public hospital: perceptions of a multidisciplinary team. Rev Bras Enferm [Internet]. 2016;69(3):423-30.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2016690306i>

Submissão: 02-07-2015

Aprovação: 28-11-2015

### RESUMO

**Objetivo:** analisar as percepções da equipe multiprofissional sobre a Accreditação em um hospital público. **Método:** pesquisa descritiva, exploratória, de abordagem qualitativa, realizada em maio de 2014, por meio de entrevista individual gravada. Participaram 28 trabalhadores de um hospital público, Accreditado com Excelência, que responderam à questão norteadora: “Fale-me do sistema de Accreditação implantado neste hospital”. As entrevistas foram transcritas na íntegra e submetidas a análise de conteúdo temática. **Resultados:** das falas, emergiram três categorias: *Vantagens proporcionadas pela Accreditação; Hospital público acreditado assemelha-se com hospital privado e; Orgulho/satisfação por atuar em hospital público acreditado.* **Conclusão:** os participantes percebiam a Accreditação como sistema favorável à gestão da qualidade no serviço público porque promove o desenvolvimento de competências profissionais e melhora a gestão de custos, a estrutura da organização, o gerenciamento da assistência e a percepção de orgulho/satisfação no trabalho.

**Descritores:** Accreditação; Equipe de Assistência ao Paciente; Gestão da Qualidade; Hospital Público; Enfermagem.

### ABSTRACT

**Objective:** to analyze the perceptions of the multidisciplinary team on Accreditation in a public hospital. **Method:** descriptive, exploratory, qualitative research, performed in May 2014, using recorded individual interviews. In total, 28 employees of a public hospital, Accredited with Excellence, answered the guiding question: “Tell me about the Accreditation system used in this hospital”. The interviews were transcribed and subjected to content analysis. **Results:** of the speeches, three categories emerged: *Advantages offered by the Accreditation; Accredited public hospital resembling a private hospital; Pride/satisfaction for acting in an accredited public hospital.* **Conclusion:** participants perceived Accreditation as a favorable system for a quality management in the public service because it promotes the development of professional skills and improves cost management, organizational structure, management of assistance and perception of job pride/satisfaction.

**Descriptors:** Accreditation; Patient Care Team; Management of Quality; Public Hospital; Nursing.

### RESUMEN

**Objetivo:** analizar las percepciones del equipo multiprofesional sobre la Accreditación de un hospital público. **Método:** investigación descriptiva, exploratoria, de abordaje cualitativo, realizada en mayo de 2014 a través de entrevistas individuales grabadas. Participaron 28 trabajadores de un hospital público, Accreditado con Excelencia, que respondieron a la cuestión orientadora: “Hábleme del sistema de Accreditación implantado en este hospital”. Las entrevistas fueron transcritas integralmente, y sometidas a análisis de contenido temático. **Resultados:** de los testimonios, emergieron tres categorías: *Ventajas proporcionadas por la Accreditación; Un hospital público acreditado se asemeja a un hospital privado; y Orgullo/satisfacción por desempeñarse en un hospital público acreditado.* **Conclusión:** los participantes entendían a la Accreditación

como un sistema favorable para la gestión de calidad en el servicio público, pues promueve el desarrollo de competencias profesionales y mejora la gestión de costos, la estructura organizacional, el gerenciamiento de la atención y la percepción de orgullo/satisfacción por el trabajo.

**Descritores:** Acreditação; Grupo de Atención al Paciente; Gestão de la Calidad; Hospital Público; Enfermería.

**AUTOR CORRESPONDENTE**

**Nadia Raquel Suzini Camillo**

E-mail: nadiasuzinicamillo@hotmail.com

## INTRODUÇÃO

No âmbito da saúde, a qualidade dos serviços é concebida de forma polissêmica, complexa e, muitas vezes, subjetiva<sup>(1)</sup>, devendo ser problematizada essencialmente sob a ótica da gestão. Nesse contexto, no sentido de viabilizar a assistência à saúde qualificada, é indispensável coadunar os propósitos organizacionais com as necessidades dos consumidores, proporcionando-lhes segurança e satisfação com o serviço ofertado<sup>(2-3)</sup>.

No setor saúde, impera-se que, sistematicamente, os gestores lancem mão de estratégias de avaliação porque essa ação gerencial elementar tende a contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, também, para a melhoria contínua dos serviços<sup>(3)</sup>. Corroborando com essa assertiva, autores<sup>(4-6)</sup> afirmam que, na área da saúde em especial, qualidade e avaliação são conceitos que interagem entre si e, por isso, faz-se necessário utilizá-los de forma racional e conjunta no cotidiano das instituições, sejam elas públicas ou privadas.

No contexto hospitalar, a Acreditação tem se estabelecido como processo de avaliação externa da qualidade dos serviços de saúde, pois se trata de um método sistemático, periódico e reservado de apreciar a instituição, nas dimensões Estrutura, Processo e Resultado, à luz de padrões de qualidade previamente definidos<sup>(5,7-8)</sup>.

No Brasil, a Acreditação ganhou maior visibilidade após 1999, ano que marcou o início do funcionamento da Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma entidade não governamental, de pessoa jurídica e sem fins lucrativos. A ONA avalia e (possivelmente) certifica a qualidade de serviços de saúde, com foco na segurança do paciente e no uso racional de instrumentos que fundamentam o processo de melhoria contínua<sup>(9-10)</sup>.

A certificação de Acreditação emitida pela ONA pode ocorrer em três níveis: *Acreditado* (para instituições que atendem aos critérios mínimos de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais); *Acreditado Pleno* (para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresentam gestão integrada, fluidez no processo e plena comunicação entre as atividades); e *Acreditado com Excelência* (visa a “excelência em gestão”), que, além de atender aos requisitos dos dois primeiros níveis, aponta a existência de cultura organizacional voltada à melhoria contínua<sup>(9)</sup>.

Independente do nível de certificação validado pela ONA ou por outras entidades coexistentes no Brasil, como a *Joint Commission International* (JCI) ou o modelo proposto pela *Accreditation Canada* (ACI), a Acreditação Hospitalar no território nacional ainda é uma iniciativa que predomina em instituições privadas. Esse fato foi observado em um estudo recente<sup>(11)</sup>, no qual se constatou que, do total de 345 (100%)

serviços acreditados pela ONA (a forma mais usual), apenas 46 (13,3%) eram do setor público.

O fato mencionado diverge da realidade de países mais desenvolvidos socioeconomicamente, como Austrália, Canadá, Estados Unidos da América e Alemanha, onde a Acreditação se aproxima cada vez mais das ações governamentais e, por isso, se estende às instituições de saúde geridas pelo poder público<sup>(7)</sup>. De outro modo, a Acreditação pode ser até mesmo obrigatória (incluindo os serviços públicos), ao exemplo da França, fortemente recomendada/estimulada por órgãos governamentais, conforme ocorre no Reino Unido<sup>(12)</sup> e, ainda, servir de ferramenta regulatória do Estado, como se observa no Líbano<sup>(13)</sup>.

Percebe-se então que a forma como a Acreditação é exercida em outros países se contrasta com o que é usual no Brasil. No exterior, a Acreditação é um sistema de avaliação externo totalmente voluntário, isento da responsabilidade do Estado<sup>(8)</sup>, o que possivelmente seja uma forte razão para o número reduzido de certificações concedidas a hospitais e outros serviços de saúde públicos brasileiros.

Além do reduzido número de hospitais públicos acreditados<sup>(8)</sup>, a quantidade de estudos que abordam essa temática no Brasil também é escassa. Tal dado foi constatado em buscas, referentes aos últimos dez anos (2005-2015), nas bases de dados *online* (Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS), *National Library of Medicine* (Pubmed), Base de Dados em Enfermagem (BDENF) e *Scopus*, utilizando-se apenas o descritor controlado “Acreditação hospitalar” e seu respectivo no idioma inglês. A maior parte das pesquisas originais que versam sobre a Acreditação se utilizam de hospitais privados como campo de estudo. Ademais, não foi encontrada nenhuma investigação de origem brasileira com foco na percepção dos profissionais atuantes em serviço público que versasse a respeito do sistema de Acreditação.

A escassez de pesquisas que abordam a temática deste estudo, aliada ao fato de que a Acreditação é um sistema que tem potencial para alavancar a qualidade dos serviços<sup>(8)</sup> e contribuir para a satisfação profissional<sup>(10)</sup>, corrobora para que pesquisas com foco na perspectiva de quem vivencia a Acreditação pode ser um meio de disseminar informações referentes à busca e/ou auxílio à adesão desse sistema por outras instituições. Com base nos argumentos referidos, pergunta-se: “Como os trabalhadores de um hospital público percebem o sistema de Acreditação?”. Para responder a esse questionamento, o objetivo deste estudo consiste em analisar as percepções da equipe multiprofissional sobre a Acreditação em hospital público.

## MÉTODO

### Referencial teórico-metodológico e tipo de estudo

O referencial teórico deste estudo se pauta na abordagem da Avaliação em Saúde, fundamentada nos preceitos da tríade *donabediana* antes referida – Estrutura, Processo e Resultados -, no referencial dos pilares da qualidade na saúde<sup>(5)</sup>, com base no entendimento de que a ótica sistêmica e sistemática de apreciar a qualidade vista à luz desse referencial sustenta os princípios da Acreditação<sup>(7,9)</sup>.

Em relação ao referencial metodológico, para o tratamento e análise dos dados aplicou-se a técnica de Análise de Conteúdo Temática<sup>(14)</sup>, respeitando-se as fases de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. A escolha dessa técnica ocorreu porque apresenta potencial para o alcance do objetivo da investigação e, juntamente com o referencial teórico, proporciona direção e aprofundamento para o olhar dos resultados e da discussão.

Este estudo trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória, de abordagem qualitativa, pois se anseia alcançar uma descrição profunda, mediante perspectivas subjetivas do objeto investigado.

### Cenário do estudo

A pesquisa foi realizada no mês de maio de 2014, em um hospital público do Paraná, situado na região metropolitana de Curitiba, que possuía certificação pela ONA de hospital Acreditado com Excelência. A referida instituição foi a primeira da região Sul do Brasil a adquirir tal certificado.

### Fonte dos dados

A população do estudo foi constituída por todos os profissionais do campo de pesquisa, independente da categoria, nível hierárquico e/ou serviço prestado. Como recorte, foi utilizado o seguinte critério: estar atuante no hospital desde, pelo menos, a última auditoria de avaliação externa para certificação. A amostra foi do tipo não probabilística, estabelecida por conveniência, cujo número de participantes se baseou na constatação pelo pesquisador de que o propósito da entrevista tinha sido alcançado.

### Coleta e organização dos dados

A coleta de dados ocorreu por meio de entrevista individual, gravada e norteada pela orientação: *“Fale-me do sistema de Acreditação implantado neste hospital público”*. As entrevistas foram pré-agendadas de acordo com a disponibilidade de cada participante/colaborador.

### Análise dos dados

As entrevistas foram transcritas na íntegra e submetidas à Análise de Conteúdo, na modalidade temática, respeitando-se as etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento dos dados<sup>(14)</sup>. Nesse processo, todos os relatos foram lidos repetidamente, sendo os argumentos em comum destacados e tratados, mantendo-se o sentido das falas. Os resultados evidenciados após a análise semântica do conteúdo das entrevistas foram sistematizados em categorias temáticas, conforme orientações do referencial adotado<sup>(14)</sup>.

Na apresentação dos resultados, os excertos/extratos/verbatim dos relatos foram editados para suprimir os erros gramaticais sem, no entanto, incorrer na alteração do conteúdo essencial (sentido dos relatos). Além disso, sempre que necessário, acrescentaram-se termos entre colchetes para facilitar a compreensão das falas pelo leitor.

### Aspectos éticos

Ao início da coleta de dados, o participante/colaborador recebeu informações sobre o objetivo do estudo, procedimento de coleta de dados e implicações éticas. A leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi condição essencial para a participação do profissional. Para preservar o anonimato dos participantes, as entrevistas foram identificadas com a letra “E” (de Entrevistado), seguida de um algarismo arábico que indica a sequência da realização das entrevistas. Ademais, as exigências éticas estabelecidas na Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde foram cumpridas e esta pesquisa se encontra registrada sob o n.º de CAAE: 28867014.7.0000.0104, com parecer emitido pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisas Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá-PR.

## RESULTADOS

No total, foram entrevistados 28 profissionais da equipe multidisciplinar, assim distribuídos: 8 enfermeiros; 14 técnicos de enfermagem; 1 técnico de segurança do trabalho; 1 líder de serviço de higiene e limpeza; 2 farmacêutico; 1 psicólogo; 2 gestores da qualidade hospitalar (responsáveis pelo manejo da Acreditação), sendo um enfermeiro e o outro fisioterapeuta.

Dentre os participantes, prevaleceu o sexo feminino (23), com idade variando entre 22 e 48 anos e tempo de atuação mínima no hospital de 9 meses e, o máximo, de 4,5 anos. Na análise das entrevistas, foram apreendidas três categorias temáticas: (1) *Vantagens proporcionadas pela Acreditação no hospital público*, (2) *Hospital público acreditado assemelha-se ao hospital privado* e (3) *Orgulho/satisfação por atuar em hospital público acreditado*.

### Vantagens proporcionadas pela acreditação no hospital público

Na voz dos participantes, as vantagens advindas da Acreditação se relacionam essencialmente com as exigências da ONA<sup>(9)</sup>, pois, em seus discursos, apontam melhorias que abrangem domínios da instituição hospitalar tanto na dimensão gerencial como assistencial. Diante desse cerne de melhorias, os entrevistados mencionaram que as vantagens da certificação pela Acreditação proporcionam aos usuários do serviço hospitalar público a qualificação da assistência mediante a organização do processo de trabalho e comprometimento de seus profissionais.

No que tange às vantagens atribuídas ao bojo gerencial dessa instituição hospitalar pública, a liderança exercida pelos gestores é referida como competência para a conquista da Acreditação, conforme se observa no excerto:

*Acho importante um hospital público conseguir isso [a certificação de Acreditação], pois mostra a competência da gerência do hospital, dos líderes e de toda a equipe para conseguir esta certificação. (E1)*

Nos verbatins a seguir, os participantes enfatizam que a Acreditação, além de resultar em benefícios para os profissionais, proporciona benefícios ao usuário do serviço de saúde, ou seja, ao paciente:

*[...] eu acho isso [a certificação de Acreditação] importante. [...] é importante para o paciente e para a gente. Enfim, para o SUS, que é um sistema público. (E1)*

*É muito boa [a Acreditação], tanto para nós [trabalhadores] como para os pacientes. Trabalhar em um hospital do SUS Acreditado é bom para nós profissionais e também para os pacientes [...]. (E3)*

Outra vertente enfatizada pelos entrevistados na realização desta pesquisa alude-se aos constantes avanços ocorridos no hospital público Acreditado em prol da busca de melhorias, o que o difere de outros hospitais que, mesmo sendo públicos, são desprovidos dessa certificação. No relato a seguir, essa busca por avanços é claramente evidenciada:

*Eu vejo que este hospital quer crescer sempre. O outro [hospital público não acreditado] continua estagnado naquela mesmice. Então, aqui está sempre aparecendo coisas diferentes [...] um protocolo novo, sempre querendo melhorar alguma coisa. O outro continua estagnado. Aqui, por ser público, é melhor ainda! (E20)*

Dentre as vantagens referidas pelos participantes à adesão da Acreditação, além de organizar o fluxo do trabalho, inclui-se a oferta de serviços de apoio diagnóstico eficazes, rápidos, necessários e suficientes para atender à demanda de seus usuários.

*Aqui [hospital público acreditado], se precisar de um exame eles vão atrás, é rápido. Se precisar fazer uma cirurgia, você faz. Então, é uma coisa rápida, que não prejudica o paciente. É diferente de um hospital público que não tem a certificação da Acreditação e, daí, tem que ficar correndo atrás [de exames e cirurgias] e esperar. Então, acho isso bem gratificante. (E10)*

Outra vantagem do hospital público certificado se refere ao conforto das acomodações como fonte de qualificação do serviço de saúde:

*[...] Ficar no corredor, ficar sem resposta para algumas perguntas, é difícil. E aqui, neste hospital [público acreditado], eu vejo a diferença: aqui tem qualidade, conforto! (E13)*

Apesar de os excertos de E14 e E16 se referirem a aspectos gerais, os participantes também associam a existência de conforto e tecnologias com a Acreditação:

*[...] o hospital é público, mas muito bem equipado [...]. (E14)*

*Nos quartos tem cama elétrica, tem televisão, o paciente é bem atendido desde a higiene até a hotelaria [...]. (E16)*

As práticas de gestão de recursos financeiros e o comprometimento dos profissionais também são claramente sinalizados pelos entrevistados no que tange às vantagens advindas do processo de Acreditação para o hospital público, além de instigar a criatividade dos profissionais para a execução de ações que minimizem custos:

*[...] a Acreditação faz toda a diferença, justamente porque a gente gerencia o custo de tudo. Tudo! Desde o clip que eu prendo meu papel, até o peso da roupa a ser lavada, o litro [a quantidade] de água por paciente [...] tudo é exposto às claras. Não tem nada aqui que passa despercebido. (E17)*

*[...] não temos recursos financeiros para comprar a cama que o paciente, ao desencostar do colchão, emite um sinal para a enfermagem para prevenir a queda. Então, temos que pensar sempre, criar mecanismos e barreiras para minimizar os riscos, em ações que não resultem em muito custo. (E25)*

Em consonância com o explicitado e no sentido da valorização das vantagens/benefícios proporcionados pela Acreditação no hospital público, houve menção de que a gestão do cuidado de enfermagem também foi melhorada:

*É importante mostrar que nós estamos em um hospital público e, por ser acreditado, temos 100% da SAE [Sistematização da Assistência de Enfermagem] eletrônica nas cinco etapas e, também, o dimensionamento de enfermagem mensal, aplicado pelo grau de complexidade de cada paciente. (E25)*

### **Hospital público acreditado assemelha-se ao hospital privado**

Nos discursos dos entrevistados, nota-se a descrição de semelhanças entre hospital público acreditado e hospital privado no que se refere à qualificação da assistência. Tais semelhanças podem ser atreladas às vantagens que a certificação da Acreditação proporciona ao hospital público, conforme foi abordado na categoria descrita anteriormente. Os discursos a seguir denotam essa assertiva:

*[...] o pessoal [a comunidade] acha que a gente trabalha em um hospital particular e eu falo: não gente, é 100% SUS [...]. (E23)*

*O atendimento aqui no hospital [público acreditado] pode até ser comparado com o do hospital particular, dentro da especialidade que a gente atende hoje. Já cansei de ouvir pessoas falando assim: nossa, o atendimento lá é igual de um hospital particular. Então, isso é muito bom! (E15)*

As condições de atendimento dos hospitais públicos brasileiros são percebidas também como precárias e carentes de humanização. Além disso, se nota o anseio de que essas condições pudessem ser viabilizadas pela Acreditação em todos

os hospitais públicos. Assim, os usuários que apresentam condições financeiras desfavoráveis poderiam usufruir de assistência qualificada, como da rede privada, a qual se assemelha àquela recebida pelos usuários do hospital público Acreditado, campo deste estudo:

*Olha, que bom seria se todos os hospitais do SUS fossem acreditados para que aquelas pessoas que não têm condições [financeiras], não têm um plano de saúde, não têm condições de ter um atendimento particular, recebessem atendimento melhor e humanizado (E15).*

Outro discurso emanado dos participantes deste estudo, que evidencia as semelhanças do hospital público Acreditado com hospital privado, pode ser notado em:

*É um hospital que tem nível de qualquer hospital particular. Eu trabalho em outro hospital que é particular e aqui [hospital público acreditado] não deixa nada a desejar. Por ser um hospital do SUS e acreditado, só tende a melhorar o atendimento. (E21)*

### **Orgulho/satisfação profissional por atuar em hospital público acreditado**

Além das vantagens advindas do processo de Acreditação, das semelhanças entre o serviço hospitalar público e o serviço hospitalar privado, o orgulho de estar inserido na equipe de trabalho de um hospital público certificado pela ONA pode ser notado no discurso dos participantes deste estudo.

O orgulho por trabalhar em uma instituição pública Acreditada certamente corrobora o fato de que a adesão à Acreditação favorece o crescimento profissional, como enfatiza o seguinte relato:

*Para mim, é um orgulho dizer que trabalho num hospital público de Nível 3. Eu me sinto honrada em crescer aqui. (E6)*

Nessa mesma direção, outro profissional expressou:

*No meu ponto de vista é um orgulho imenso porque, primeiro por ser um hospital público e depois, por ter conseguido a Acreditação, que é algo muito importante para todos os hospitais. Então, juntando as duas coisas, a gente vê que é muito raro acontecer. Enfim, para mim, é um orgulho muito grande. (E19)*

Também foi possível perceber que o orgulho do profissional em atuar no serviço público acreditado se atrela com a satisfação profissional e do usuário:

*Eu acho maravilhoso [atuar em hospital público Acreditado]. Então, ele [o processo de Acreditação] traz um conjunto de satisfação, tanto para quem trabalha como para quem é atendido no hospital. (E22)*

Os profissionais referiram sentimento de orgulho em atuar pelo sistema de gestão da qualidade e parecem desejar o alcance de novos níveis/patamares:

*Nós somos o primeiro hospital público Acreditado Nível 2 e Nível 3 do Sul do país. Isso é um orgulho muito grande [...]. Olha, eu tenho muito orgulho de falar que hoje este hospital é Nível 3, Acreditado pela ONA e está buscando Acreditação JCI [Joint Commission International]. Acho que a palavra é orgulho mesmo, de fazer parte dessa equipe. (E25)*

*[...] tenho muito orgulho [de atuar em hospital público Acreditado]. É um hospital público e certificado. Nós conseguimos isso com muito trabalho e se a gente conseguiu, todos os outros têm condições de conseguir. Então, é um orgulho estar aqui, realmente uma motivação e um desejo de que isso se prolifere no Brasil inteiro. (E28)*

Nos excertos, é possível apreender que o processo de certificação pela Acreditação demanda trabalho e dedicação, mas o sentimento resultante é de realização.

## **DISCUSSÃO**

As vantagens advindas da certificação pela Acreditação, em um hospital público, coadunam com o que é preconizado pela ONA, especialmente na primeira seção de avaliação das organizações de saúde<sup>(9)</sup>. Assim, a Acreditação promove a qualificação dos serviços de saúde, com foco na segurança do paciente e no uso racional de instrumentos que fundamentam o processo de melhoria contínua<sup>(9-10)</sup>.

No que se refere aos benefícios suscitados no âmbito gerencial, a liderança exercida pelos gestores é referida como competência para a conquista da Acreditação, visto que, nesse processo de certificação, gestores e funcionários devem se empenhar na execução de ações que reflitam na qualificação da assistência prestada aos usuários. Destarte, as competências atribuídas aos gestores propiciam a promoção de melhorias assistenciais contínuas, pois se atrelam às ações de liderança participativa, direcionada ao cliente<sup>(9,15)</sup>.

Faz-se importante, portanto, que a Acreditação no serviço público favoreça a liderança participativa, pois corresponde, inclusive, aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), que preza pela parceria entre gestores, profissionais e usuários para planejar estratégias de viabilização de modelos de assistência efetivos, eficazes e humanizados<sup>(16)</sup>. As vantagens da certificação de hospital público acreditado, possivelmente, vão além da relação entre gestores e profissionais, já que também beneficiam o usuário. Nessa perspectiva, os excertos de E3 e E1 denotam que a adesão a esse sistema resultou em incremento à qualidade.

Vale ressaltar a menção do SUS no tocante às vantagens ou melhorias resultantes da Acreditação. Isso é importante porque, no Brasil, todas as ações no campo do ensino e da prática em saúde, sabidamente, devem corresponder aos ditames desse Sistema.

Cumprе salientar a notação de E20, ao apontar os benefícios que a Acreditação proporciona ao hospital público. Isso pode ser decorrente do contraste da realidade pontuada ao que se vê veiculado pelos mais diversos recursos da comunicação, bem como produções científicas, meios que não raras vezes descrevem os serviços hospitalares públicos como defasados,

superlotados e disfuncionais, especialmente em termos de estrutura<sup>(4,17)</sup>. Nesses termos, vale destacar a coesão entre os achados e o proposto pelo referencial adotado à sua forma de interpretação, em virtude da recomendação de que as organizações de saúde sejam apreciadas, inclusive, no bojo de sua Estrutura. Esta, segundo Donabedian<sup>(5)</sup>, corresponde à dimensão de avaliação das características “mais estáveis” do serviço, ao exemplo dos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros.

O excerto de E20 também é condizente com a proposta da ONA<sup>(9)</sup>, pois aborda que a Acreditação promove avanços na segurança do paciente através de ações educativas e inovadoras, proporcionando melhorias assistenciais efetivas, contínuas e resolutivas em instituições de saúde. Esse é um dado a ser destacado porque, na realidade brasileira, especialmente em hospitais públicos, existem longas filas de espera para a realização de consultas e procedimentos<sup>(17)</sup>, mas no hospital acreditado, de acordo com E10, se observa o contrário.

Outra vantagem elencada pelos participantes, também na primeira categoria temática, se refere ao conforto das acomodações que, de acordo com a literatura<sup>(18)</sup>, constitui-se em fator importante para a eficácia do tratamento. As condições de trabalho, mediadas pela estrutura física, perfaz um fator que se relaciona à qualificação do serviço hospitalar acreditado, como denotam os verbatins de E10, E13, E14 e E1. Porém, atribuir qualidade a um serviço isoladamente por sua estrutura pode ser imaturo e até contraproducente, já que a qualidade é permeada por elementos como a satisfação do paciente e a segurança, alinhadas aos propósitos organizacionais<sup>(2-3)</sup>. Tal postura corrobora com o referencial *donabediano* de Avaliação na Saúde, que compreende, além da Estrutura, as dimensões do Processo e dos Resultados<sup>(5)</sup>.

Nessa perspectiva, conjectura-se que, especialmente no âmbito da Acreditação, ações gerenciais inovadoras que ultrapassam a questão estrutural são necessárias para o alcance dos objetivos da instituição. Isso incorre, inclusive, na gestão eficiente do processo assistencial e nas consequências para organização e seus usuários, além dos custos.

O verbatim expresso por E17 sinaliza que a Acreditação traz benefícios para a instituição no que diz respeito à gestão dos recursos financeiros. Nesse sentido, a Acreditação parece ser um aporte e/ou um guia para monitorar os custos hospitalares, colaborando com a responsabilidade social que essa prática de gestão exerce nos serviços públicos. Isso também remete aos pressupostos do referencial<sup>(5)</sup> da presente pesquisa, o qual aborda a eficiência e a otimização como pilares da qualidade do cuidado, quando resultantes do uso adequado dos recursos financeiros pelas instituições de saúde.

Ainda em relação à gestão de custos hospitalares, a Acreditação no serviço governamental, além de denotar aporte ao compromisso social, pelo manejo correto do dinheiro público, tende a mobilizar as pessoas para o exercício da criatividade e da cidadania. Isso ocorre em função da gestão de custos ser um fator indispensável à sobrevivência da organização, seja pública ou privada, e porque o próprio processo de certificação é internacionalmente reconhecido como caro<sup>(19)</sup>. Desse modo, além de suprimir os custos impostos, de certa forma, pela Acreditação desde a sua implantação<sup>(20)</sup>, é importante

que os processos gerenciais, além de envolver os trabalhadores, estejam voltados para a melhoria da qualidade como um todo, conforme denota o excerto de E25.

A qualidade hospitalar é um fenômeno complexo, de busca incessante, em que os gestores necessitam ter como foco o atendimento seguro e a satisfação dos seus clientes<sup>(2)</sup>. Frente a isso, há de se considerar a importância da equipe de enfermagem na aquisição da assistência qualificada, já que é a única categoria que se mantém junto ao paciente/cliente durante as 24 horas do dia. É com referência a essa equipe que algumas falas serão destacadas.

O excerto de E25, no primeiro tema abordado, ratifica a importância da equipe de enfermagem no que se refere à qualificação do cuidado e à melhoria da sua gestão (da assistência e dos recursos humanos) como vantagem advinda da Acreditação no hospital investigado. Isso ocorre em função da SAE ser classicamente reconhecida como ferramenta/instrumento gerencial que proporciona cientificidade e promove a qualidade no trabalho do enfermeiro<sup>(21)</sup>.

Não menos importante do que a SAE, a realização sistemática do dimensionamento de pessoal de enfermagem na instituição é outro fator a ser ressaltado por se relacionar diretamente com a qualidade e a segurança do paciente<sup>(22)</sup>. Porém, apesar da sua importância, tem-se constatado que essa prática nem sempre é realizada<sup>(2)</sup>. Por isso, a Acreditação pode novamente se postar como um guia para monitorar e exigir o cumprimento de padrões previamente definidos, pois esse sistema prevê a adequação qualitativa e quantitativa dos profissionais<sup>(9)</sup> que, de acordo com a literatura<sup>(2)</sup>, na enfermagem, quase sempre tem se apresentado deficitária.

O excerto de E25, em especial, revela que a Acreditação no hospital público contribuiu para a gestão do cuidado de enfermagem, impulsionada pelo processo de informatização da SAE, o qual pode ter facilitado as ações necessárias para o dimensionamento de pessoal, tendo em vista a qualidade da assistência. Esse dado corrobora com a literatura<sup>(23)</sup> ao apontar que o uso da informática pela enfermagem tem potencial para qualificar a gestão e o cuidado.

Ainda no que se refere às consequências da Acreditação para os serviços públicos de saúde, a qualidade da assistência é concebida classicamente pelo referencial de Donabedian em decorrência do modo como os usuários (consumidores) aceitam o cuidado como qualificado. Mais precisamente, trata-se de uma legitimação dos indivíduos (pilar *donabediano* da aceitabilidade), grupos e sociedade em geral (pilar *donabediano* da legitimidade) frente ao serviço consumido<sup>(5)</sup>. Em vista do que a sociedade atual percebe o serviço público em relação à qualidade do atendimento na saúde, alguns participantes elencaram o hospital investigado como semelhante a hospitais privados no que tange às vantagens proporcionadas pela Acreditação, ou seja, apontam “mais” qualificação.

Observa-se, na segunda categoria temática, especialmente no excerto de E23, que o hospital investigado parece ser legitimado pela população como similar a uma instituição privada. Isso, possivelmente, ocorre em função das próprias exigências da Acreditação que, entre outras, impera que o serviço se adeque em termos de estrutura<sup>(11,20)</sup>, enquanto em

diversos hospitais públicos brasileiros essa dimensão se apresenta precária<sup>(4,17)</sup>.

Sabidamente, os serviços hospitalares públicos são responsáveis pelo atendimento à maior parte da população brasileira que necessita de cuidados de média e alta complexidade<sup>(4,17)</sup>. Nesse sentido, faz-se importante que esses serviços estejam preparados para atender a demanda de forma qualificada. De acordo com um participante, essa condição pode ser viabilizada pela Acreditação.

Cabe considerar outro aspecto constante no depoimento de E15. O participante denota que os hospitais públicos não aderentes à Acreditação são diferentes de hospitais privados por serem deficitários em relação à humanização no atendimento. Isso é preocupante, pois salienta a precariedade em alguns aspectos dos hospitais geridos pelo poder público, fazendo com que, por vezes, a população, incluindo profissionais de saúde, atribua melhor conceito ao serviço privado.

Em que pese às considerações anteriores, cabe reconhecer que estudos têm apontado a satisfação de pacientes internados em hospitais públicos não acreditados como crescente<sup>(2,24)</sup>. Somado a isso, uma pesquisa do tipo *survey*, realizada por pesquisadores alemães e australianos, com 37 mil pacientes de 73 hospitais, evidenciou que não há associação significativa entre satisfação do paciente e Acreditação hospitalar<sup>(25)</sup>.

Ante ao exposto, cumpre a reflexão de que o panorama dos hospitais públicos brasileiros é peculiar porque enfrenta problemas constantes relativos à insuficiência de diversos recursos. Como grande parte da clientela atendida tem nível baixo de escolaridade e situação socioeconômica desfavorável, há redução do nível de exigência acerca dos serviços de saúde pública prestados<sup>(24)</sup>.

O excerto de E21, pertinente à segunda categoria, corrobora com os demais no sentido de que a Acreditação é um fator que possibilita ao hospital público oferecer aos seus profissionais e usuários as mesmas condições laborais e assistenciais oferecidas por um hospital privado. Situações assim podem contribuir para que os profissionais que atuam em hospital público certificado sintam-se orgulhosos e até satisfeitos em atuar em uma instituição que adere a esse sistema<sup>(10)</sup>, conforme abordado anteriormente. Vale ressaltar, porém, que a realidade referida não é vivenciada pela maioria dos profissionais em instituições públicas de saúde, já que, o processo de certificação em pauta é expressivamente reduzido nesses locais<sup>(11)</sup>.

O sucesso de obter e manter a certificação pela Acreditação demanda intenso trabalho dos gestores e da equipe multidisciplinar, pois é necessário superar paradigmas e incorporar estratégias de incremento à qualidade desejada. Possivelmente, além de outros fatores, os que foram referidos também contribuem para que os profissionais se sintam orgulhosos em fazer parte da equipe da instituição acreditada, já que essa condição gera satisfação e alegria no ambiente de trabalho<sup>(10)</sup>.

O orgulho expresso no depoimento de E6, observado na terceira categoria temática, pode ser considerado como outra vantagem advinda da Acreditação, relacionado ao fato de atuar em um hospital público acreditado e, também, por se sentirem responsáveis pela conquista da certificação<sup>(10)</sup>. Esse dado pode ser um fator que contribui para a satisfação no trabalho,

sendo relacionado ao construto teórico<sup>(5)</sup> escolhido para dar luz aos achados. Na tríade de avaliação *donabedianiana*, a satisfação profissional é considerada como indicador importante da dimensão Resultados, pois tende a exercer impacto positivo na qualidade da assistência.

Novamente, os achados apontam para o favorecimento da Acreditação no hospital público, estando unidas a satisfação e o orgulho dos profissionais com a satisfação do usuário do serviço. Deduz-se, então, que essa é uma relação importante, pois a satisfação no trabalho tende a refletir na qualidade da assistência e, com isso, na satisfação do usuário/paciente<sup>(26-27)</sup>.

Destaca-se, nos excertos de E25 e E28, a motivação profissional decorrente da atuação em um serviço acreditado, com maior nível estabelecido pela ONA (Nível 3 – Acreditado com Excelência). Essa motivação pode se justificar mediante o comprometimento e a responsabilidade de toda a equipe de profissionais gestores a partir da conquista do maior nível de certificação. Destarte, possivelmente em decorrência da maturidade da organização, o relato de E25 sinaliza para o fato do hospital público Acreditado com Excelência ter a intenção de buscar a certificação de Acreditação internacional, proporcionada pela *Joint Commission International*, reconhecida como órgão de maior impacto mundial no que se refere à qualificação da assistência e segurança do paciente<sup>(7)</sup>.

*Limitações do estudo:* Cabe aludir que as considerações expostas não podem ser tomadas como verdades contundentes e gerais, pois esta pesquisa carrega limitações, como o seu recorte transversal, entrevistas individuais e únicas e, também, a realização em uma realidade singular. Diante disso, sugerem-se estudos mais amplos e com diferentes abordagens metodológicas, ao exemplo das pesquisas quantitativas do tipo analíticas a fim de mensurar/comparar, entre outros aspectos, a gestão de recursos financeiros, a satisfação dos usuários e dos profissionais em realidades distintas relacionadas à Acreditação no âmbito dos serviços de saúde públicos.

*Contribuições para a área da Enfermagem, saúde ou política pública:* Espera-se que este estudo fomenta discussões acerca das políticas públicas voltadas para a gestão da qualidade hospitalar, por intermédio da avaliação externa e, também, forneça subsídios às tomadas de decisões de gestores e profissionais atuantes na rede pública que almejam a certificação pela Acreditação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz das falas dos depoentes, a Acreditação inserida no hospital público implica em vantagens diversas, tais como: semelhança com instituições privadas, entendida como legitimação da qualidade, e promoção do sentimento de orgulho e de satisfação entre os profissionais. Com base nisso, considera-se que a Acreditação tem potencial para se consolidar como sistema de gestão da qualidade no âmbito da saúde pública, pois, através de seus propósitos e métodos claramente definidos, as organizações governamentais poderão favorecer o desenvolvimento de competências profissionais, a gestão de custos, o incremento da estrutura, o gerenciamento eficiente do cuidado e a valorização do trabalhador.

## REFERÊNCIAS

1. Rocha ESB, Trevisan MA, Júnior KR, Souza MC. Quality management in brazilian nursing: a literature review. *Rev Enferm UERJ* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];21(6):812-7. Available from: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/ojs/index.php/enfermagemuerj/article/view/12299/9577>
2. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];22(3):454-60. Available from: <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/viewFile/86599/89510>
3. Pena MM, Melleiro MM. Degree of satisfaction of users of a private hospital. *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2012[cited 2015 Mar 03];25(2):197-203. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/ape/v25n2/en\\_a07v25n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v25n2/en_a07v25n2.pdf)
4. Haddad MCL, Évora YDM. Implantação do programa de qualidade em hospital universitário público. *Ciênc Cuid Saúde* [Internet]. 2012[cited 2015 Mar 03];11(4):78-86. Available from: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/17055>
5. Donabedian A. The seven pilars of quality. *Arch Patol Clin Med*. 1990;14(11):115-18.
6. Alves AJ. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. *Cad Pesq* [Internet]. 2013[cited 2015 Mar 03];77(1):53-61. Available from: <http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/cp/arquivos/797.pdf>
7. Shaw CD, Braithwaite J, Moldovan M, Nicklin W, Grgic I, Fortune T, et al. Profiling health-care accreditation organizations: an international survey. *Int J Qual Health Care* [Internet]. 2013[cited 2015 Mar 03];25(3):222-31. Available from: <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/25/3/222.long>
8. Schiesari LMC. [External evaluation of hospital organizations in Brazil: could things be done differently? *Ciênc Saúde Colet* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];19(10):4229-34. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v19n10/1413-8123-csc-19-10-4229.pdf> Portuguese.
9. Organização Nacional de Acreditação. Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde. Brasília (DF): ONA; 2014.
10. Manzo BF, Brito MJM, Corrêa AR. [Implications of hospital accreditation on the everyday lives of healthcare professionals]. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2012[cited 2015 Mar 03];46(2):388-94. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n2/a17v46n2.pdf> Portuguese
11. Sobrinho FM, Ribeiro HCTC, Alves M, Manzo BF, Nunes SMV. Performance em processo de acreditação de hospitais públicos de Minas Gerais/Brasil: influências para a qualidade de assistência. *Enferm Global* [Internet]. 2015[cited 2015 Mar 03];37(1):298-309. Available from: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/189511/169141>
12. Fortes MT, Mattos RA, Baptista TWF. Accreditation or accreditations? A comparative study about accreditation in France, United Kingdom and Cataluña. *Rev Assoc Med Bras* [Internet]. 2011[cited 2015 Mar 03];57(2):239-46. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/ramb/v57n2/en\\_v57n2a25.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ramb/v57n2/en_v57n2a25.pdf)
13. Fortes MT, Baptista TWF. Accreditation: tool or policy for health systems organizations? *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2012[cited 2015 Mar 03];25(4):626-31. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/ape/v25n4/en\\_23.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v25n4/en_23.pdf)
14. Bardin L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2011.
15. Alves VLS. *Gestão da qualidade: ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde*. 2. ed. São Paulo: Martinari; 2012.
16. Cecilio LCO. Colegiados de gestão em serviços de saúde: um estudo empírico. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2010[cited 2015 Mar 03];26(3):557-66. Available from: <http://www.scielosp.org/pdf/csp/v26n3/13.pdf>
17. Higashi P, Simonetti JP, Carvalhaes MABL, Spiri WC, Parada CMGL. Potentially stressful situations for nurses considering the condition of accreditation of hospitals. *Rev RENE* [Internet]. 2013[cited 2015 Mar 03];14(6):1141-8. Available from: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1343/pdf>
18. Oliveira SG, Quintana AM, Budó MLD, Morais NA, Garcia RP, Sartor SF, et al. Internação domiciliar na terminalidade: escolhas terapêuticas e medidas de conforto no olhar do cuidador. *J Nurs Health* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];3(2):221-32. Available from: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/enfermagem/article/view/3731>
19. Jaafari-poooyan E. Potential pros and cons of external health-care performance evaluation systems: real-life perspectives on Iranian hospital evaluation and accreditation program. *Int J Health Policy Manag* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];3(4):191-8. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4181968/pdf/IJHPM-3-191.pdf>
20. Alástico GP, Toledo JC. Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação. *Gest. Prod.* [Internet]. 2013[cited 2015 Mar 03];20(4):815-31. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/gp/v20n4/aop\\_gp128412.pdf](http://www.scielo.br/pdf/gp/v20n4/aop_gp128412.pdf)
21. Soares MI, Resk ZMR, Terra FS, Camelo SHH. Systematization of nursing care: challenges and features to nurses in the care management. *Esc Anna Nery Rev Enferm* [Internet]. 2015[cited 2015 Mar 03];19(1):47-53. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/ean/v19n1/en\\_1414-8145-ean-19-01-0047.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ean/v19n1/en_1414-8145-ean-19-01-0047.pdf)
22. Magalhães AMN, Dall'Agnol CM, Marck PB. Nursing workload and patient safety: a mixed method study with an ecological restorative approach. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2013[cited 2015 Mar 03];21(Spec):146-54. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21nspe/19.pdf>
23. Matsuda LM, Higarashi IH, Évora YDM, Bernardes A. Perception of nurses on the use of computer at the work. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];67(6):949-56. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v67n6/0034-7167-reben-67-06-0949.pdf>
24. Schmidt SMS, Müller FM, Santos E, Ceretta OS, Garlet V, Schmitt S. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. *Saúde Deb* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];38(101):305-17. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v38n101/0103-1104-sdeb-38-101-0305.pdf>

25. Sack C, Scherag A, Lütke P, Günther W, Jöckel KH, Holtmann G. Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? a survey of 37000 patients treated by 73 hospitals. *Int J Qual Health Care* [Internet]. 2011[cited 2015 Mar 03];23(3):278-83. Available from: <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/intqhc/23/3/278.full.pdf>
  26. Tenani MNF, Vannuchi MTO, Haddad MCL, Matsuda LM, Pissinati PSC. Work satisfaction of new lyhired nursing workers in a public hospital. *Rev Min Enferm* [Internet]. 2014[cited 2015 Mar 03];18(3):592-7. Available from: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/948>
  27. Souza PC, Scatena JHG. Satisfação do usuário da assistência hospitalar no mix público-privado do SUS do Estado de Mato Grosso. *Espaço Saúde*. 2014;15(3):30-41.
-