



## AS INFLUÊNCIAS DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO NA PRÁXIS DE ENFERMAGEM

Hariane Freitas Rocha Almeida<sup>1</sup>, Rafael Mondego Fontenele<sup>2</sup>, Mayra Caroline Maranhão Araújo<sup>3</sup>, Marcelo Henrique de Vasconcelos Mourão<sup>4</sup>, Aline Sharlon Maciel Batista Ramos<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>Enfermeira. Pós-graduada em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde (FGB) e em Enfermagem do Trabalho (UCAM). São Luís/MA, Brasil. E-mail:

harianealmeida@hotmail.com

<sup>2</sup>Enfermeiro. Mestre em Gestão de Programas e Serviços de Saúde (CEUMA). Docente do Curso de Enfermagem do Instituto de Ensino Superior Franciscano (IESF). São Luís/MA, Brasil.

<sup>3</sup>Enfermeira. Pós-graduanda em Obstetrícia e Neonatologia (CEUMA). São Luís/MA, Brasil.

<sup>4</sup>Enfermeiro. Doutorando em Engenharia Biomédica (Universidade Brasil). Professor Assistente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA).

<sup>5</sup>Enfermeira. Doutoranda em Ciências da Saúde (UERJ). Docente do Curso de Enfermagem (CEUMA). São Luís/MA, Brasil.

Recebido em: 06/04/2019 – Aprovado em: 10/06/2019 – Publicado em: 30/06/2019  
DOI: 10.18677/EnciBio\_2019A160

### RESUMO

O profissional de enfermagem possui habilidades e competências gerenciais, administrativas e de auditora relacionada à saúde e à instituição hospitalar, exercício do cuidado de enfermagem e de práticas educacionais contínuas, sendo fundamental, portanto, para o êxito do programa de acreditação. No entanto, os serviços de enfermagem enfrentam desafios para atender às demandas e alcançar a excelência na qualidade dos cuidados no ambiente hospitalar. O objetivo deste estudo foi conhecer as influências do processo de acreditação na práxis de enfermagem, desvelando o papel da equipe de enfermagem, identificando os desafios enfrentados e descrevendo a percepção dos profissionais quanto aos impactos deste fenômeno para a equipe e para os pacientes. Realizou-se uma revisão integrativa, utilizando as bases de dados SciELO, BDNF e LILACS, incluindo artigos com abordagem qualitativa que responderam à questão norteadora e aos objetivos propostos, publicados em periódicos científicos, disponíveis na íntegra e de forma gratuita, publicados no idioma português durante período de 2008 a 2018, totalizando 16 artigos que compuseram a amostra do estudo e foram categorizados em: A práxis de enfermagem no processo de acreditação hospitalar; Entraves no percurso da acreditação hospitalar; O processo de acreditação sob a ótica da enfermagem e Influências do processo de acreditação na práxis de

enfermagem. Conclui-se que a acreditação hospitalar possui aspectos relevantes que influenciam positiva e negativamente na prática cotidiana dos profissionais de enfermagem, podendo levar desde o crescimento e satisfação profissional até o sentimento de desmotivação e sofrimento moral, visto as complexidades e exigências provenientes da sua implantação e manutenção.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acreditação. Gestão de Qualidade, Profissionais de Enfermagem.

## **THE ACCREDITATION PROCESS AND ITS INFLUENCES IN NURSING PRACTICES**

### **ABSTRACT**

The nursing professional has managerial, administrative and auditing skills and competencies related to health and the hospital institution, exercise of nursing care and continuous educational practices, and is therefore fundamental for the success of the accreditation program. However, nursing services face challenges to meet the demands and achieve excellence in the quality of care in the hospital environment. The objective of this study was to know the influences of the accreditation process in the nursing praxis, revealing the role of the nursing team, identifying the challenges faced and describing the professionals' perceptions regarding the impacts of this phenomenon on the team and patients. An integrative review was carried out, using the SciELO, BDNF and LILACS databases, including articles with a qualitative approach that answered the guiding question and the proposed objectives published in scientific journals, available in full and free of charge, published in the Portuguese language during the period from 2008 to 2018, totaling 16 articles that composed the study sample and were categorized in: The nursing praxis in the hospital accreditation process; Obstacles in the course of hospital accreditation; The process of accreditation from the point of view of nursing and Influences of the process of accreditation in the nursing praxis. It is concluded that hospital accreditation has relevant aspects that influence positively and negatively in the daily practice of nursing professionals, and can lead from the growth and professional satisfaction to the feeling of demotivation and moral suffering, given the complexities and requirements arising from its implementation and maintenance.

**KEYWORDS:** Accreditation. Nurse Practitioners. Quality Management.

### **INTRODUÇÃO**

O planejamento de ações que visem a alta performance passou a ser crucial para o posicionamento das instituições no mercado. Com isso, adotaram-se os Sistemas de Qualidade como fomento à competitividade, eficiência e eficácia dos processos e dos índices de desempenho, refletindo em mudanças na gestão das organizações com a perspectiva de reestruturação e inovação por meio de práticas focadas nas demandas dos clientes (BONATO, 2011).

Bonato (2011) refere que esse movimento influenciou a organização sistemática dos processos institucionais, transformando os indivíduos através de ações dirigidas à autorrealização e inovação, estimulando-os ao desenvolvimento de novas capacidades, criatividade e alta produtividade para atuação no

replanejamento e ressignificação do contexto do trabalho vigente, o que exige postura ativa, participativa e transformadora, e afeta diretamente as relações com as organizações e o modo de fazer.

Nessa perspectiva, os gerentes organizacionais da saúde têm envidado esforços para melhorias na qualidade e na segurança do paciente, por meio do desenvolvimento de estratégias para alcançar a Acreditação Hospitalar (AH), processo baseado na avaliação dos recursos institucionais, realizado voluntariamente, de forma periódica e reservada, com vistas à qualidade da assistência por meio de padrões previamente estabelecidos, acarretando mudanças de hábitos, valores, comportamentos assistencial e gerenciais, além de favorecer um ambiente organizacional de excelência (SIMAN et al., 2016; MENDES et al., 2016).

No Brasil, as agências acreditadoras mais representativas são a Organização Nacional de Acreditação (ONA); a *Joint Commission International* (JCI), realizada via Consócio Brasileiro de Acreditação (CBA); e a *Accreditation Canada* (AC), representada pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG). A metodologia da ONA, instituída em 1999, tem como base os padrões descritos no Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, enquanto na JCI e a canadense, os padrões estão definidos no *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals* e no *Required Organizational Practices* (ROPs) e têm o foco de avaliação na estrutura, na assistência, na segurança do paciente e na gestão de riscos (MENDES et al., 2016).

Para alcançar a qualidade necessária à assistência, as instituições criam os núcleos de auditoria interna de qualidade, visando o monitoramento eficaz e contínuo de todos os processos operacionais, destacando a multidisciplinaridade na composição das equipes, com ênfase no enfermeiro, visto suas habilidades e competências gerenciais, administrativas e de auditora relacionada à saúde e à instituição hospitalar, exercício do cuidado de enfermagem e de práticas educacionais contínuas, sendo fundamental, portanto, para o êxito do programa de acreditação (SOUZA et al., 2016; GABRIEL et al., 2018).

Os serviços de enfermagem enfrentam desafios para atender às demandas de clientes internos e externos, a fim de alcançar a excelência na qualidade dos cuidados no ambiente hospitalar (GABRIEL et al., 2018). Nesse contexto, pesquisas relacionadas às influências do processo de acreditação na práxis de enfermagem tornam-se necessárias, visto a probabilidade de seus resultados auxiliarem a gestão institucional no (re)planejamento de ações mais assertivas, que caucionem o alcance da certificação, o êxito organizacional, a valorização profissional e a melhoria dos serviços ao cliente.

O presente estudo teve o objetivo de conhecer as influências do processo de acreditação na práxis de enfermagem, desvelando o papel da equipe de enfermagem, identificando os desafios enfrentados e descrevendo a percepção dos profissionais quanto aos impactos deste fenômeno para a equipe e para os pacientes.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

A estratégia metodológica utilizada foi a Revisão Integrativa de Literatura, elaborada a partir das seguintes etapas: 1) Identificação do tema e seleção da questão de pesquisa; 2) Estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão; 3) Identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados; 4) Categorização dos estudos selecionados; 5) Análise e interpretação dos resultados e 6) Apresentação da revisão/ síntese do conhecimento (BOTELHO et al., 2011).

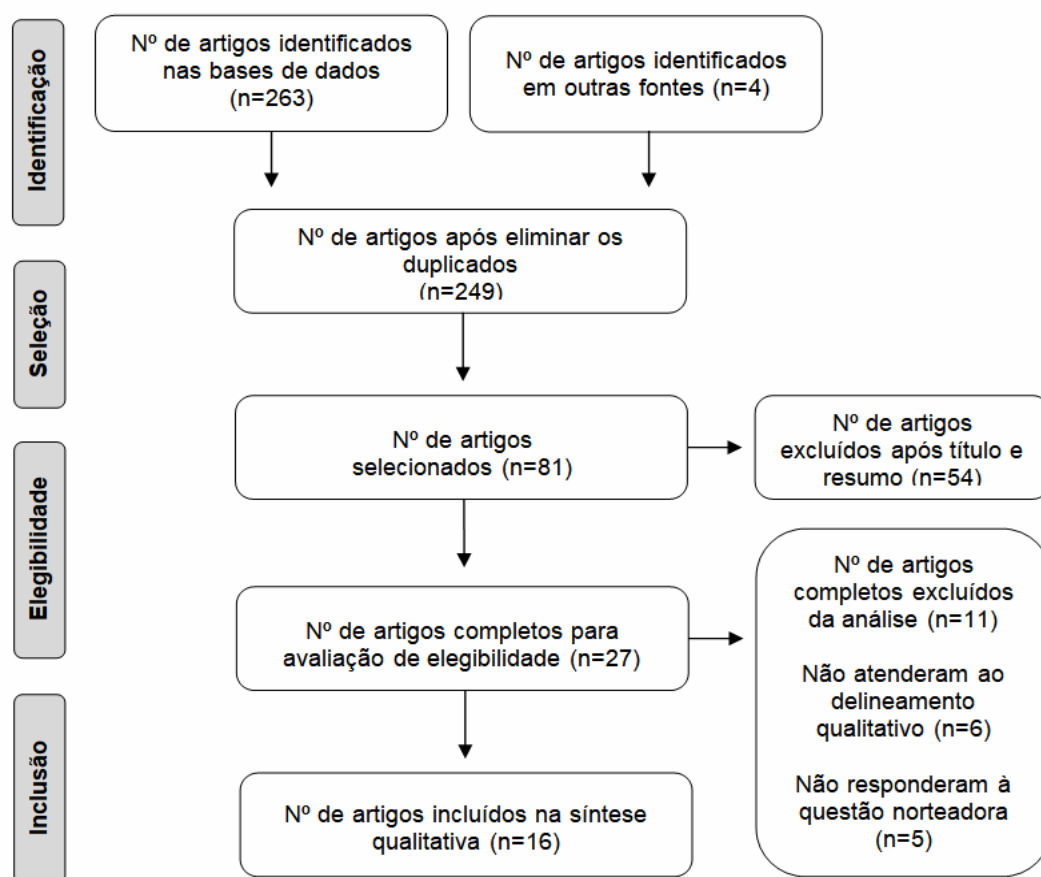
A questão de pesquisa foi fundamentada na estratégia PICO (SANTOS et al., 2007), onde “P” refere-se à população do estudo (profissionais de enfermagem); “I” a intervenção estudada ou a variável de interesse (o processo de acreditação); “C” a comparação com outra intervenção ou a ausência da variável de interesse (porém não foi o objetivo deste estudo); “O” refere-se ao desfecho de interesse (influências na práxis de enfermagem). Dessa forma, a pergunta norteadora para a condução da presente revisão integrativa foi: Quais as influências do processo de acreditação na práxis de enfermagem?

As buscas foram realizadas no período de novembro de 2018 a janeiro de 2019 por meio das seguintes bases de dados: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Banco de Dados em Enfermagem (BDENF) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS).

A estratégia de busca iniciada nas bibliotecas virtuais SciELO, BDENF e LILACS, combinou os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): “Acreditação”, “Serviços de Saúde”, “Profissionais de Enfermagem”, “Enfermagem” e “Gestão da Qualidade”, utilizando o operador booleano *AND* para compor os seguintes cruzamentos: *Acreditação AND Serviços de Saúde AND Profissionais de Enfermagem AND Enfermagem*; e *Acreditação AND Gestão da Qualidade*.

Admitiram-se estudos com abordagem qualitativa que responderam à questão norteadora e aos objetivos propostos; disponíveis na íntegra e de forma gratuita; redigidos no idioma português e que estavam publicados em periódicos científicos durante período de 2008 a 2018. Excluíram-se os estudos com delineamento quantitativo, documental, resenhas críticas, relatos de experiência, revisões sistemáticas e de literatura, dissertações de mestrado, teses de doutorado, monografias, resumos publicados em anais de eventos, artigos de reflexão, editoriais e estudos de revisão; textos incompletos e não gratuitos, além de publicações que não atenderam aos critérios de elegibilidade.

A busca e a seleção dos estudos foram realizadas simultaneamente, por dois revisores independentes, buscando-se um consenso junto a um terceiro revisor, em casos de divergência. Inicialmente, foram encontrados 263 resultados a partir da estratégia de busca pelas bases de dados LILACS, BDENF e SciELO. Após a exclusão de 14 artigos duplicados, 81 trabalhos foram selecionados para análise do título e resumo, dos quais 27 artigos foram considerados potencialmente relevantes para leitura na íntegra visando garantir maior confiabilidade e validação do material selecionado a ser analisado nesta revisão. O processo de busca e seleção dos estudos foi elaborado de acordo com as recomendações do PRISMA e está representado na Figura 1.



**FIGURA 1** - Fluxograma do processo de identificação, seleção, elegibilidade e inclusão dos estudos. São Luís, MA, Brasil, 2019. Fonte: Adaptado (GALVÃO; PANSANI, 2015).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a leitura, as publicações que apresentaram alguma discordância de aceitação para compor a amostra final foram novamente analisadas, sendo seis excluídas por não atenderem ao delineamento qualitativo e cinco por não responderem à questão norteadora e aos objetivos propostos. Cessada a etapa de pré-seleção e seleção do material, permaneceram 16 publicações, que contemplaram a amostra final que compõe esta revisão. Finalizando a trajetória metodológica, as publicações foram analisadas exhaustivamente, interpretadas e sintetizadas em forma de tabela, com a descrição das características do periódico, autoria, ano de publicação, objetivo, tipo de estudo e principais resultados.

Em relação à caracterização dos estudos, observou-se que o *corpus* da análise é totalmente nacional, desenvolvido nas regiões Sul (n=6) e Sudeste (n=10), majoritariamente publicados em periódicos nacionais (n=15). No que se refere ao ano de publicação, foram prevalentes os estudos publicados nos anos de 2012 (n=4), 2013 (n=3) e 2017 (n=3). Quanto à classificação segundo o paradigma metodológico, todos os estudos possuíam abordagem qualitativa, conforme exposto na Quadro 1.

**QUADRO 1** – Caracterização dos estudos selecionados para a síntese qualitativa. São Luís, MA, Brasil, 2019.

<b>Estudo</b>	<b>Autoria</b>	<b>Ano</b>	<b>Periódico</b>	<b>Tipo de Estudo</b>
<b>E1</b>	Manzo et al.	2011a	Revista Mineira de Enfermagem	Estudo de caso com abordagem qualitativa.
<b>E2</b>	Manzo et al.	2011b	Revista Enfermagem UERJ	Estudo de caso descritivo com abordagem qualitativa.
<b>E3</b>	Francisco et al.	2012	Revista de Enfermagem da UFSM	Descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa.
<b>E4</b>	Manzo et al.	2012a	Enfermería Global	Estudo de caso com abordagem qualitativa.
<b>E5</b>	Manzo et al.	2012b	Revista da Escola de Enfermagem da USP	Estudo de caso com abordagem qualitativa.
<b>E6</b>	Manzo et al.	2012c	Revista Latino-Americana Enfermagem	Estudo de caso descritivo com abordagem qualitativa.
<b>E7</b>	Manzo et al.	2013	Revista Brasileira de Enfermagem	Estudo de caso descritivo com abordagem qualitativa.
<b>E8</b>	Velho; Treviso.	2013	Revista de Administração em Saúde	Qualitativo, descritivo.
<b>E9</b>	Maziero; Spiri.	2013	Revista Eletrônica de Enfermagem	Descritivo e exploratório de abordagem qualitativa.
<b>E10</b>	Mendes; Mirandola.	2015	Gestão e Produção	Estudo de múltiplos casos com abordagem qualitativa.
<b>E11</b>	Camillo et al.	2016	Revista Brasileira de Enfermagem	Descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa.

<b>E12</b>	Oliveira; Matsuda.	2016	Escola Anna Nery	Descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa.
<b>E13</b>	Ferreira et al.	2017	Revista de Enfermagem UFPE on line	Descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa.
<b>E14</b>	Oliveira et al.	2017	Revista Baiana de Enfermagem	Descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa.
<b>E15</b>	Siman et al.	2017	Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro	Estudo de caso descritivo com abordagem qualitativa.
<b>E16</b>	Caram et al.	2019	Enfermagem em Foco	Estudo de caso único integrado qualitativo.

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2018).

A Quadro 2 expõe os artigos selecionados de acordo com seus objetivos e principais resultados.

**QUADRO 2** – Caracterização dos estudos selecionados para a síntese qualitativa de acordo com os objetivos e principais resultados. São Luís, MA, Brasil, 2019.

<b>Estudo</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Principais Resultados</b>
<b>E1</b>	Analisar os aspectos dificultadores do processo de acreditação hospitalar.	Falta de manutenção do SQ ao longo do ano; Pouco envolvimento de alguns profissionais de saúde como aspectos dificultadores.
<b>E2</b>	Conhecer as percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar.	Assimilação mecânica de questões referentes à acreditação por parte dos profissionais; Ausência de prática ancorada na reflexão e crítica.
<b>E3</b>	Conhecer as perspectivas dos enfermeiros sobre os programas de gestão de qualidade e acreditação	Gestão realizada de forma sistêmica e integrada com padronização de processos e implantação de programas como educação continuada e indicadores de qualidade.

	hospitalar.	
<b>E4</b>	Compreender as implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem.	Atendimento de excelência para os pacientes com padronização de técnicas e respaldo na cientificidade do cuidado; Desconhecimento dos pacientes sobre a importância da acreditação; Distanciamento dos profissionais em relação aos pacientes visto a burocratização e limitação temporal para diálogo e interação provenientes do processo de AH.
<b>E5</b>	Analisar as implicações do processo de acreditação no cotidiano dos profissionais de saúde.	Possibilidade de crescimento e desenvolvimento da capacidade crítica;  Imposição de exigências como desencadeadora de stress profissional e sobrecarga de trabalho.
<b>E6</b>	Conhecer a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação hospitalar.	Atuação de enfermagem em questões assistenciais, administrativas, educativas e de pesquisa; Crescimento pessoal e valorização curricular; Estresse e pouca valorização profissional.
<b>E7</b>	Analisar, na perspectiva de profissionais, as principais barreiras de comunicação vivenciadas o decorrer do processo de acreditação em um hospital de médio porte.	Escassez de informação, falta de objetividade, clareza e integridade no repasse de conhecimento como elementos da ruptura da prestação de serviços de qualidade.
<b>E8</b>	Conhecer a opinião de profissionais de enfermagem sobre a implantação de um programa de qualidade, bem como descrever possíveis mudanças na atuação profissional e nos processos de trabalho decorrentes da implantação do mesmo.	Busca contínua de boas práticas na assistência de enfermagem; Maior segurança para o paciente e para o trabalhador; Atividades educativas como estratégias para a mudança de cultura e adequação dos processos.



<b>E9</b>	Compreender o significado do Processo de Acreditação Hospitalar - PAH para os enfermeiros de um hospital público estadual que vivenciam esta prática.	Mobilização de mudanças e estímulo ao desenvolvimento do processo de trabalho de enfermagem.
<b>E10</b>	Analisar o impacto da acreditação no desempenho organizacional de hospitais.	Melhorias na gestão de processos, satisfação dos clientes e desenvolvimento dos profissionais.
<b>E11</b>	Analisar as percepções da equipe multiprofissional sobre a acreditação em um hospital público.	Desenvolvimento de competências profissionais; Melhoria na gestão de custos, na estrutura organizacional e no gerenciamento da assistência; Orgulho e satisfação no trabalho.
<b>E12</b>	Aprender as percepções de gestores de qualidade hospitalar quanto as vantagens e dificuldades advindas da acreditação.	Dificuldade na implantação do programa devido à cultura organizacional e rotatividade de pessoal; Qualidade do gerenciamento e da assistência por meio da padronização de processos e centralização do usuário no cuidado.
<b>E13</b>	Aprender as percepções de profissionais acerca das implicações da acreditação internacional.	Redirecionamento de práticas de gestão da qualidade; Promoção de melhorias no capital humano; Promoção da cultura de qualidade.
<b>E14</b>	Aprender as percepções da equipe multiprofissional hospitalar sobre a atuação do enfermeiro no processo de acreditação.	Reconhecimento do enfermeiro como principal articulador do processo de acreditação.

E15	Analisar as implicações da acreditação para a gestão do serviço.	Padronização e organização do serviço, melhoria contínua, trabalho sistêmico e intersetorial; Cobrança para cumprir metas e alcançar resultados; Estresse e sobrecarga de trabalho.
E16	Analisar a prática profissional de enfermeiros em um hospital privado acreditado, sob o prisma da ética da virtude.	Burocratização do trabalho como impeditivo para a prática de enfermagem centrada no paciente; Sofrimento moral.

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2018).

Os objetivos, os estudos buscaram analisar, conhecer e compreender as percepções dos profissionais quanto ao processo de acreditação, seus aspectos dificultadores, suas implicações para as organizações, profissionais e pacientes, bem como a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação.

Após a análise de conteúdo temática, os resultados foram divididos e foram discutidos nas seguintes categorias: *A práxis de enfermagem no processo de acreditação hospitalar; Entraves no percurso da acreditação hospitalar; O processo de acreditação sob a ótica da enfermagem e Influências do processo de acreditação na práxis de enfermagem.*

### **A práxis de enfermagem no processo de acreditação hospitalar**

Durante o processo de acreditação, a enfermagem realiza ações assistenciais e administrativas. Além disso, emerge deste processo a atuação, principalmente do enfermeiro, na capacitação de profissionais e em atividades de natureza científica, vistas como estratégias de reorganização dos processos de trabalho e busca contínua de melhoria (MANZO et al., 2012c).

O enfermeiro exerce papel central no processo de acreditação, pois além da sua importância na assistência direta, nas atividades gerenciais e de liderança, e na supervisão do cuidado ao paciente, promove a conscientização dos funcionários, influenciando e incentivando-os à disseminação da cultura de qualidade (OLIVEIRA et al., 2017).

De acordo com estudo realizado por Mendes e Mirandola (2015), os profissionais de enfermagem apresentaram alto grau de envolvimento no processo de acreditação, o que ratifica sua posição estratégica neste evento, devido ao seu compromisso institucional e suas habilidades relacionais com os clientes e demais profissionais da saúde. Deste modo, a AH é vista como uma oportunidade de articulação clara das dimensões do trabalho da enfermagem e suas práticas devem priorizar não somente as exigências advindas deste processo, mas sim o cuidado equânime e humanizado (OLIVEIRA et al., 2017).

## **Entraves no percurso da acreditação hospitalar**

O processo de acreditação apresenta marcos limitadores, entre estes a integridade e qualidade das informações levadas aos profissionais, principalmente no início do processo, o que pode comprometer o sucesso deste, devido a sensibilização inadequada dos funcionários em relação às políticas de qualidade (MANZO et al., 2011a; MANZO et al., 2013).

As informações repassadas de maneira incompleta e a falta de disponibilidade para a troca de conhecimento acumulado interferem na percepção madura e consistente do processo da qualidade (MANZO et al., 2011a; MANZO et al., 2013). Ademais, o preparo dos profissionais é insuficiente, visto os diferentes níveis de escolaridade e o comprometimento com a qualidade da assistência (MANZO et al., 2013).

Estudo realizado por Manzo et al. (2013) defende que a implementação repentina do processo de acreditação como meta, sem prévia incorporação de princípios e valores institucionais e conhecimento do processo laboral acarreta em mecanismos de defesa por parte dos profissionais, que por sua vez, passam a agir sob tensão.

A sobrecarga de informações, em sua maioria, no período próximo à auditoria causa incômodo nos profissionais, visto a escassez no restante do ano. Com isso, torna-se fundamental o envolvimento de todos nas ações de qualidade de forma permanente, de forma a promover a revisão de rotinas para aquisição da excelência na continuidade dos serviços (MANZO et al., 2013).

No que se refere aos treinamentos oferecidos, observou-se a falta de objetividade e clareza, com uso de metodologias que não favoreceram a assimilação do conteúdo de forma mais consistente e direcionada ao processo de acreditação (MANZO et al., 2011a; MANZO et al., 2013). Com isso, torna-se necessária a revisão metodológica dos treinamentos oferecidos, pois a inadequação da informação impacta a proposta da acreditação, sendo essencial a capacitação dos trabalhadores para uma linguagem homogênea (MANZO et al., 2013).

Outro destaque negativo é a falta de comprometimento dos demais colaboradores no processo de trabalho, especialmente o corpo médico, citado como óbice para a comunicação efetiva e responsável pela fragmentação das atividades e sobrecarga dos outros profissionais, que associada à ausência de tempo e a cobrança desigual entre as categorias também configuram dificuldades do processo (MANZO et al., 2011a; MANZO et al., 2013; MENDES; MIRANDOLA, 2015).

Ainda nessa perspectiva, ressalta-se o sentimento de sobrecarga da enfermagem no que tange às atividades relacionadas à qualidade, assim como a diferença no envolvimento de coordenadores e não coordenadores, e dos funcionários em relação aos turnos de trabalho, com ênfase na atuação mais efetiva de integrantes do período diurno (MANZO et al., 2011a). Outro aspecto dificultador levantado nos estudos foi a alta rotatividade de funcionários, fenômeno que interfere em novos obstáculos, na incorporação e adesão ao sistema de qualidade (MANZO et al., 2011a; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016), podendo implicar em problemas mais sérios, pois está aliada ao aumento de custos, e reflete diretamente na qualidade do cuidado e na manutenção dos níveis de excelência exigidos pela acreditação (OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).

Além disso, os gestores da qualidade hospitalar mencionam dificuldades relacionadas à cultura organizacional, pois são incumbidos de operacionalizar um

sistema complexo baseado na racionalização do trabalho, padronização de processos e avaliação de resultados objetivos (OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).

Além das dificuldades relacionadas à implementação do processo, ainda há o desafio de manter a gestão de qualidade (MANZO et al., 2011a). Dessa forma, ações educativas que viabilizem a adesão à cultura de qualidade e motivem a permanência dos profissionais na instituição podem contribuir positivamente ao sucesso da implementação e manutenção do processo de acreditação (OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).

### **O processo de acreditação sob a ótica da enfermagem**

Os estudos demonstraram que as percepções dos profissionais sobre o processo de acreditação vão de encontro à cultura organizacional e tipo de gestão adotada. Manzo et al. (2011b) observaram a preocupação dos participantes em expressar definições prontas, que mesmo estando de acordo com os preceitos da ONA, denotam ausência de reflexão na execução do processo. Além do mais, o processo de acreditação foi descrito com foco apenas no cliente, e ainda que reconhecido o seu impacto na qualificação profissional, notou-se o pouco conhecimento dos profissionais acerca da sua importância neste processo. Enquanto isso, as enfermeiras do estudo de Francisco et al. (2012) refletiram uma percepção concreta, ancorada nas constantes capacitações proporcionadas pela instituição.

No que se refere à assistência ao paciente, os profissionais de enfermagem relatam que o processo de acreditação resgata a cientificidade do cuidado, pois reflete em um atendimento de excelência, que reduz o tempo de permanência hospitalar e impacta positivamente no cuidado qualificado e seguro (MANZO et al., 2012a), através da oferta de serviços de apoio diagnóstico eficiente e conforto das acomodações, mediante a organização do fluxo de trabalho e comprometimento profissional na execução de ações que minimizem custos (CAMILLO et al., 2016).

A acreditação também é vista como uma forma de avaliação, acompanhamento de indicadores e padronização, sendo percebida ainda como cobrança passiva de punições em caso de descumprimentos de seus princípios, ou como uma forma de mascarar a realidade, levando ao pensamento de que a acreditação é válida apenas no período da auditoria, o que pode resultar em posturas de resistência à adesão dos profissionais (FRANCISCO et al., 2012; MANZO et al., 2011b).

A prática da humanização da assistência associado à acreditação é uma atribuição de todos (MANZO et al., 2011b). Sendo assim, para o alcance dos níveis de excelência preconizados pelos padrões de qualidade é necessária uma gestão inovadora que inspire o envolvimento de todas as categorias profissionais (FRANCISCO et al., 2012).

### **Influências do processo de acreditação na práxis de enfermagem**

Os aspectos negativos resultam do estresse proveniente das constantes cobranças e demandas impostas pelos processos de acreditação, gerando desmotivação nos trabalhadores, visto o sentimento de desvalorização diante dos desafios enfrentados no dia-a-dia, em que os erros são criticados, enquanto os elogios em face às metas conquistadas não repercutem como esperado. Ademais, o processo influencia negativamente na relação profissional-paciente, pois a

burocratização das atividades e a limitação temporal desfavorecem o diálogo e interação (MANZO et al., 2012a; MANZO et al., 2012b).

Ressalta-se ainda a inexistência de integração e coesão entre a equipe multiprofissional, bem como a implementação do processo sem informação prévia aos envolvidos, como cenário desfavorável à excelência dos serviços e que provoca uma sobrecarga nos profissionais de enfermagem (MANZO et al., 2012a). A AH constitui um fator importante de pressão e desgaste no cotidiano dos profissionais, pois exige a aquisição de habilidades excepcionais para a realização de ações e metas cada vez mais complexas e em menores prazos, sendo evidenciada a cobrança com ênfase nos resultados (SIMAN et al., 2017).

Caram et al. (2019) confirmam a existência de conflitos entre a organização institucional e a enfermagem, baseando-se na exaltação do *ethos* burocrático cotidiano e na evidência de pouca aproximação profissional-pacientes, reflexo do excesso de responsabilidades associadas às atividades assistenciais e de controle de documentos, o que propicia vivências de sofrimento moral e configura uma padronização dos serviços destinada apenas ao preenchimento de requisitos dos órgãos avaliadores e não a uma prática humanizada.

Em relação aos aspectos positivos, os estudos relacionam-se com a possibilidade de crescimento pessoal e valorização curricular, alcançados por meio da capacitação e atualização contínua, o que desencadeia sentimentos de satisfação, orgulho e reconhecimento devido ao compartilhamento da responsabilidade de conquista do título, motivando a vivência de novas experiências e desempenho das atividades com eficiência, qualidade e em um ambiente laboral satisfatório (MANZO et al., 2012b; MANZO et al., 2012c; VELHO; TREVISO, 2013; CAMILLO et al., 2016; FERREIRA et al., 2017).

A prática em enfermagem se respalda em evidências e conhecimento científico, e as capacitações, oportunizam mudança comportamental e mais segurança no desempenho das atividades (VELHO; TREVISO, 2013). Quanto à relação entre acreditação e desenvolvimento profissional, destaca-se o potencial para desenvolvimento da liderança, estímulo à formação de competências e gerenciamento da execução das rotinas desempenhadas pelo enfermeiro (MENDES; MIRANDOLA, 2015).

Destaca-se ainda, o desenvolvimento de um trabalho sistêmico e intersetorial com melhoras significativas no planejamento, que possibilita o amadurecimento para receber uma não conformidade como oportunidade de reconhecimento e correção de erros (SIMAN et al., 2017) e promove melhorias no cuidado prestado ao engajar a instituição em prol da cultura de segurança e aprimoramento de processos assistenciais e de infraestrutura (FERREIRA et al., 2017).

## CONCLUSÕES

O processo de AH configura uma alternativa para a promoção de mudanças que viabilizam a qualidade dos serviços de saúde. Nesse contexto, a enfermagem ganha destaque pela participação ativa no gerenciamento e manutenção do processo de qualidade. No entanto, entraves como barreiras na comunicação, inadequação metodológica, falta de comprometimento dos demais, resistência à cultura organizacional, sobrecarga de tarefas e a alta rotatividade de pessoal podem comprometer de forma significativa este processo.

Os profissionais de enfermagem percebem este processo como reflexo da cultura organizacional e da gestão adotada, que favorece a prática da humanização por meio do resgate da cientificidade do cuidado e seus impactos positivos na qualidade e segurança do paciente. Além disso, a AH divide-se entre padrões de avaliação e padronização que podem levar a punições quando não atendidos os seus princípios.

Desta forma, conclui-se que a AH possui aspectos relevantes que influenciam positiva e negativamente na prática cotidiana dos profissionais de enfermagem, podendo levar desde o crescimento e satisfação profissional até o sentimento de desmotivação e sofrimento moral, visto as complexidades e exigências provenientes da sua implantação e manutenção.

A presença de sentimento de desmotivação e sofrimento moral entre os profissionais relatados nos estudos sugere a elaboração de novas pesquisas voltadas ao impacto da AH na saúde mental destes trabalhadores. Ressalta-se como limitações deste estudo, a seleção de seis publicações originadas da mesma fonte de pesquisa e autoria, o que pode ter influenciado na discussão dos resultados.

Espera-se, portanto, que esta revisão contribua para a sensibilização dos profissionais sobre a importância do conhecimento e envolvimento de todos durante as etapas deste processo, como forma de garantir adesão à cultura de segurança e suscitar a excelência exigida pela gestão institucional. Espera-se o mesmo por parte dos gestores, com vistas à promoção de um ambiente laboral que promova a valorização, satisfação e saúde ao profissional.

## REFERÊNCIAS

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

<[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/artigos/gestao\\_qualidade\\_saude\\_melhorando\\_assistencia\\_cliente.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/artigos/gestao_qualidade_saude_melhorando_assistencia_cliente.pdf)>. Acesso em: 24 Nov. 2018.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e sociedade** [Online], v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.21171/ges.v5i11.1220>. DOI: 10.21171/ges.v5i11.1220.

CAMILLO, N. R. S.; OLIVEIRA, J. L. C.; BELLUCCI JUNIOR, J. A.; CERVILHERII, A. H.; HADDAD, M. C. F. L. et al. Acreditação em hospital público: percepções da equipe multiprofissional. **Revista Brasileira de Enfermagem**. [Internet], Brasília, v. 69, n. 3, p. 451-459, jun. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2016690306i.7>. DOI: 10.1590/0034-7167.2016690306i.7.

CARAM, C. S.; BRITO, M. J. M.; PETER, E. Acreditação Hospitalar: a excelência como fonte de sofrimento moral para enfermeiros. **Enfermagem em Foco**, v. 1, n. 1, p. 31-35, 2019. Disponível em: <<http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/download/1868/423>>. Acesso em: 25 Dez. 2018.

FERREIRA, A. M. D.; OLIVEIRA, J. L. C.; INOUE, K. C.; VALERA, I. M. A., MEIRELES, V. C. et al. Acreditação internacional em hospital brasileiro: perspectivas da equipe multiprofissional. **Revista de enfermagem UFPE on line.**, Recife, v. 11, Supl. 12, p. 5177-5185, dez., 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5205/1981-8963-v11i12a25094p5177-5185-2017>. DOI: 10.5205/1981-8963-v11i12a25094p5177-5185-2017.

FRANCISCO, C.; PAZ, A.; LAZZARI, D. D. Perspectivas de enfermeiras sobre gestão da qualidade e acreditação hospitalar. **Revista de Enfermagem da UFSM**, Rio Grande do Sul, v. 2, n. 2, p. 401-411, out./dez. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5902/217976924638>. DOI: 10.5902/217976924638.

GABRIEL, C. S.; BOGARIN, D. F.; MIKAEL, S.; CUMMINGS, G.; BERNARDES, A. et al. Perspectiva dos enfermeiros brasileiros sobre o impacto da acreditação hospitalar. **Enfermería Global**, Murcia, n. 49, p. 395-407, jan. 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.1.283981>. DOI: 10.6018/eglobal.17.1.283981.

GALVÃO, T. F.; PANSANI, T. S. Andrade. Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises: A recomendação PRISMA. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 335-342, June 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5123/S1679-49742015000200017>. DOI: 10.5123/S1679-49742015000200017.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. Acreditação Hospitalar: aspectos dificultadores na perspectiva de profissionais de saúde de um hospital privado. **Revista Mineira de Enfermagem**, Minas Gerais, v. 15, n. 2, p. 259-266, abr./jun., 2011a. Disponível em: <http://reme.org.br/content/imagebank/pdf/v15n2a15.pdf>. Acesso em: 23 Dez. 2018.

\_\_\_\_\_. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 2, p. 388-394, 2012b. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342012000200017>. DOI: 10.1590/S0080-62342012000200017.

MANZO, B. F.; RIBEIRO, H. C. T. C.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M. As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. **Revista enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 4, p. 571-576, out./dez., 2011b. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v19n4/v19n4a11.pdf>. Acesso em: 23 Dez. 2018.

\_\_\_\_\_. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 1, p. 151-158, Feb. 2012c. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000100020>. DOI: 10.1590/S0104-11692012000100020.

MANZO, B. F.; RIBEIRO, H. C. T. C.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M.; FELDMAN, L. B. As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem. **Enfermería Global**, Murcia, n. 25, p. 272-281, 2012a.

Disponível em: <[http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n25/pt\\_administracion6.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n25/pt_administracion6.pdf)>. Acesso em: 25 Dez. 2018.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 66, n. 1, p. 46-51, fev. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672013000100007>. DOI: 10.1590/S0034-71672013000100007.

MAZIERO, V. G.; SPIRI, W. C. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. [Internet], v. 15, n. 1, p. 121-9, jan/mar, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.14757>. DOI: 10.5216/ree.v15i1.14757.

MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Gestão e Produção**. [Online], São Carlos, v. 22, n. 3, p. 636-648, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X1226-14>. DOI: 10.1590/0104-530X1226-14.

MENDES, V. L. P. S.; LUEDY, A.; TAHARA, A. T. S.; SILVA, G. T. R. Política de qualidade, acreditação e segurança do paciente em debate. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 40, n. Supl. 1 UFBA, a2678, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.22278/2318-2660.2016>. DOI: 10.22278/2318-2660.2016.

OLIVEIRA, J. L. C.; MATSUDA, L. M. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 63-69, mar. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5935/1414-8145.20160009>. DOI: 10.5935/1414-8145.20160009.

OLIVEIRA, J. L. C.; HAYAKAWA, L. Y.; VERSA, G. L. G. S.; PADILHA, E. F.; MARCON, S. S. et al. Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 31, n. 2, e17394, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18471/rbe.v31i2.17394>. DOI: 10.18471/rbe.v31i2.17394.

SANTOS, C. M. C.; PIMENTA, C. A. M.; NOBRE, M. R. C. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 15, n. 3, p. 508-511, Jun. 2007. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692007000300023>. DOI: 10.1590/S0104-11692007000300023.

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. 165-75, mar-abr 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15253/2175-6783.2016000200003>. DOI: 10.15253/2175-6783.2016000200003.

SIMAN, A. G.; CUNHA, S. G. S.; AMARO, M. O. F.; BRITO, M. J. M. Implicações da acreditação para a gestão do serviço hospitalar. **Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro**, v. 7, e1480, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v7io.1480>. DOI: 10.19175/recom.v7io.1480.



SOUZA, I. G.; ALMEIDA, A. F. S.; JESUS, V. S.; SIQUEIRA, S. M. C. Os benefícios do processo de acreditação hospitalar para o trabalho da equipe de enfermagem. **Revista Brasileira de Saúde Funcional** [Online], v. 1, n. 2, p. 7-15, jun., 2016. Disponível em: <<http://www.seer-adventista.com.br/ojs/index.php/RBSF/article/view/700/618>>. Acesso em: 24 Nov.

VELHO, J. M.; TREVISO, P. Implantação de programa de qualidade e acreditação: contribuições para a segurança do paciente e do trabalhador. **Revista de Administração em Saúde**, v. 15, n. 60, p. 90-94, 2013. Disponível em: <[http://cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p\\_ndoc=935&p\\_nanexo=480](http://cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p_ndoc=935&p_nanexo=480)>. Acesso em: 23 Dez. 2018.