


CONSTRUÇÃO DE UM GUIA VIRTUAL COMO INSTRUMENTO PARA EQUIPE DE ENFERMAGEM DA UPA NO CONTEXTO DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

CONSTRUCTION OF A VIRTUAL GUIDE AS A TOOL FOR THE UPA NURSING TEAM IN THE CONTEXT OF HOSPITAL ACCREDITATION

 <https://doi.org/10.63330/sasciencesv6n2-020>

Submetido em: 26/05/2026 e Publicado em: 16/06/2026

Tereza Galgany Gomes Tavares

Lídia Andrade Lourinho

RESUMO

A Acreditação Hospitalar é um método de avaliação externa e certificação voluntária que atesta a qualidade e a segurança dos serviços prestados por instituições de saúde, com base em padrões e requisitos previamente definidos. O processo busca a melhoria contínua da gestão e da assistência, focando principalmente na segurança do paciente e geralmente envolve a preparação da instituição, uma autoavaliação e, finalmente, uma avaliação externa minuciosa por organismos acreditadores especializados. A Acreditação Hospitalar oferece vantagens tanto para a instituição quanto para os pacientes. O objetivo geral deste estudo foi construir um guia virtual educativo para orientar a qualidade dos serviços de saúde prestados pela Unidade de pronto Atendimento (UPA) de Itapipoca-CE na percepção de atuação da equipe de enfermagem, no contexto da Acreditação Hospitalar. Para alcançar nosso objetivo, optou-se por um estudo metodológico com abordagem qualitativa, necessário para identificar a organização dos processos assistenciais e administrativos da UPA de Itapipoca e analisar as estratégias utilizadas pelos profissionais de saúde para a manutenção do processo da qualidade assistencial e a partir dos dados coletados, construir um guia educativo virtual para auxiliar os enfermeiros nesta compreensão. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados, questionário no formato *online* aplicado por meio do *googleforms*, mediante autorizações prévias dos sujeitos participantes. Os resultados foram analisados e interpretados através da análise de conteúdo. Foi possível identificar nos discursos dos enfermeiros que os mesmos compreendem a relevância do processo para a melhoria da assistência e maior segurança para os pacientes, entretanto, eles concordam que é necessário maior envolvimento dos colaboradores para o alcance efetivo dos resultados positivos para os pacientes e, aliado a este fato, um maior conhecimento do conceito e objetivos do processo de Acreditação. Nesse contexto, observou-se que, um maior conhecimento sobre como funciona o processo e um maior envolvimento por parte dos profissionais, poderá aumentar a probabilidade de oferecer qualidade assistencial e maior segurança a todos os pacientes. Portanto, o guia virtual foi aprovado considerando sua aparência, seu conteúdo e significância. O guia educativo é ferramenta que tem como



propósito manter e/ou melhorar a qualidade de serviços prestados por esta instituição de saúde, subsidiando as práticas de gestão e colaboradores em suas rotinas de trabalho.

Palavras-chave: Acreditação Hospitalar; Qualidade da assistência em saúde; Profissionais de Enfermagem.

ABSTRACT

Hospital Accreditation is a method of external evaluation and voluntary certification that attests to the quality and safety of services provided by healthcare institutions, based on previously defined standards and requirements. The process aims at the continuous improvement of management and care, with a primary focus on patient safety, and generally involves institutional preparation, a self-assessment phase, and, finally, a thorough external evaluation conducted by specialized accrediting bodies. Hospital Accreditation offers advantages for both the institution and patients. The general objective of this study was to develop a virtual educational guide to promote the quality of healthcare services provided by the Emergency Care Unit (UPA) of Itapipoca, Ceará, from the perspective of the nursing team's performance within the context of Hospital Accreditation. To achieve this objective, a methodological study with a qualitative approach was conducted, which was necessary to identify the organization of care and administrative processes at the Itapipoca UPA and to analyze the strategies used by healthcare professionals to maintain the quality of care process. Based on the data collected, a virtual educational guide was developed to support nurses in understanding this process. Data were collected using an online questionnaire administered via Google Forms, following prior authorization from the participating subjects. The results were analyzed and interpreted through content analysis. It was possible to identify, in the nurses' statements, that they understand the relevance of the accreditation process for improving care and enhancing patient safety. However, they agree that greater involvement of staff members is required to effectively achieve positive outcomes for patients, along with a deeper understanding of the concept and objectives of the accreditation process. In this context, it was observed that greater knowledge of how the process works, combined with increased professional engagement, may enhance the likelihood of providing high-quality care and greater safety for all patients. Therefore, the virtual guide was approved considering its appearance, content, and significance. The educational guide is a tool designed to maintain and/or improve the quality of services provided by this healthcare institution, supporting management practices and staff in their daily work routines.

Keywords: Hospital Accreditation; Quality of healthcare services; Nursing professionals; UPA Itapipoca-CE.



1 INTRODUÇÃO

A Acreditação Hospitalar atende uma metodologia elaborada para avaliar a qualidade da assistência oferecida em todos os serviços de um hospital. Tem como fundamento a avaliação dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos da área e previamente divulgados, e os indicadores ou instrumento que o avaliador utiliza para constatar os padrões que estão sendo analisados. A solicitação da Acreditação pela instituição é um ato voluntário, periódico, espontâneo, reservado e sigiloso em que se pretende obter a condição de acreditada de acordo com padrões previamente aceitos, na qual é escolhida a instituição acreditadora que desenvolverá o processo de Acreditação (ONA, 2018).

Independente de acreditadas ou não, as instituições de saúde e seus gestores almejam cada vez mais avaliar e aumentar o nível da qualidade dos serviços prestados. Sabendo disso, espera-se que os hospitais acreditados possuam maiores níveis de qualidade nos serviços, e que, conseqüentemente, seus trabalhadores percebam essa qualidade e se sintam mais satisfeitos.

As Unidades de Pronto Atendimento (UPA) destacam-se como ambientes singulares no sistema de saúde, divergindo consideravelmente de outras unidades hospitalares. Esta distinção decorre da complexidade e constante modernização que caracterizam as UPAs, gerando preocupação tanto em pacientes e seus familiares quanto nos profissionais que nelas atuam (Fernandes *et al.*, 2013). Nas UPAs, o papel do enfermeiro é extremamente importante, pois ele deve criar estratégias para melhorar a organização da equipe e do ambiente de trabalho. Suas funções incluem a gestão de enfermagem e a execução de atividades gerenciais, como a previsão e fornecimento de materiais, dimensionamento de pessoal, liderança da equipe e coordenação do processo assistencial, que são aspectos fundamentais para a qualidade do cuidado prestado (Jesus, 2024).

Nesse contexto, tem-se a pergunta norteadora deste estudo: Qual a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela UPA de Itapipoca na percepção de profissionais de enfermagem? Sendo estes fundamentais no processo para alcançar um ambiente organizacional mais próximo da excelência, considera-se importante o feedback destes profissionais.

Diante do exposto, a presente investigação teve como objetivo construir um guia virtual educativo para orientar a qualidade dos serviços de saúde prestados pela Unidade de pronto Atendimento (UPA) de Itapipoca-CE na percepção de atuação da equipe de enfermagem, no contexto da Acreditação Hospitalar, através de pesquisas teóricas e entrevistas estruturada aplicadas aos Enfermeiros e Técnicos de enfermagem da UPA de Itapipoca. O interesse em realizar esse trabalho se estabeleceu na minha vivência no cargo de Diretora de Enfermagem na UPA de Itapipoca-CE, onde percebi a preocupação de alguns profissionais na busca pela melhoria da qualidade no atendimento e a inserção no processo de acreditação, visando a excelência na prestação do serviço de saúde. A escolha dos profissionais de enfermagem deve-se por



representarem o maior contingente nos serviços de saúde, ocupando funções na maioria dos setores e estando diretamente ligados à assistência ao paciente e rotinas da instituição.

O processo de acreditação pode ser um pouco desgastante para a equipe. Porém, de forma alguma esse é o objetivo. Pelo contrário, espera-se que este estudo traga subsídios teóricos/práticos para que unidades de saúde com a característica da instituição estudada utilizem estas informações na reorganização de seus processos assistenciais e administrativos com a finalidade de alcançar a excelência desejada em seus serviços de saúde. Com este trabalho espera-se melhorar a qualidade dos atendimentos e cuidados aos pacientes e acompanhantes, melhorar a qualidade de trabalho para os profissionais, além de proporcionar um ambiente livre de riscos para todos aqueles que circulam na referida unidade de pronto atendimento.

2 REVISÃO TEÓRICA

A Acreditação Hospitalar é um processo voluntário de avaliação externa e certificação que verifica a qualidade e segurança dos serviços de saúde, baseando-se em padrões rigorosos para promover a melhoria contínua e padronizar processos, como os da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Brasil, com níveis de "Acreditado" a "Excelência", e a internacional *Joint Commission International* (JCI). O objetivo é reduzir erros, garantir a segurança do paciente e otimizar a gestão, beneficiando tanto a instituição quanto seus usuários, através de uma cultura de evolução e excelência assistencial. Em seus princípios tem um caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial, não devendo ser confundido com os procedimentos de licenciamento e ações típicas de Estado (ONA, 2006).

A princípio, a Acreditação Hospitalar, foi implantada com a preocupação de proteger a profissão médica dos efeitos negativos de ambientes precários e organizações deficientes. As falhas nos processos envolvidos na prestação de serviços podem ser prevenidas desde que as instituições avaliem seu desempenho e monitorem seus processos. Portanto, o estabelecimento de padrões a serem seguidos vem sendo aperfeiçoado, ficando sob a responsabilidade de organizações específicas para essa finalidade. Atualmente o foco da Acreditação Hospitalar é na qualidade do serviço prestado, abrangendo a capacidade ou desempenho da instituição, não do profissional individual (Kaneshima, 2008).

Os padrões são de três níveis, do mais simples para o mais complexo, obedecendo aos critérios de avaliações na sua totalidade para ser considerado como satisfatório. Eles estão relacionados entre si, isto é, mesmo que alguns serviços tenham alcançado níveis bem elevados, se outros estiverem em níveis inferiores, são estes últimos os que caracterizam o grau de satisfação para a acreditação. Portanto, na lógica do processo de acreditação as estruturas e os processos dos serviços de saúde estão de tal forma interligada, que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final (Kaneshima, 2008).



O processo da Acreditação Hospitalar tem o caráter de confidencialidade, estimulando os participantes à adesão voluntária. Deste modo é necessário que esteja claro o destino a ser dado ao fluxo de informações e o encaminhamento dos resultados. Com isso, permitirá o estabelecimento de confiança entre as partes. Quanto aos resultados, a instituição pode ser aprovada ou não ao final do processo de avaliação. Se acreditado traz a ideia de conformidade com os padrões estabelecidos, o que representa garantias para os compradores de serviços, para os profissionais e usuários.

No Brasil do final da década de 1990, a acreditação hospitalar ainda era um conceito pouco difundido, e a preocupação com a qualidade assistencial, apesar de existente, não seguia diretrizes uniformes e padronizadas. Foi neste cenário que a ONA se consolidou como uma entidade fundamental, criada com a missão de estabelecer padrões confiáveis para a acreditação de serviços de saúde. Desde sua fundação, em junho de 1999, a ONA atuou para disseminar a cultura da segurança e da qualidade promovendo um sistema de acreditação que não apenas certifica, mas impulsiona mudanças significativas dentro das organizações de saúde (ONA, 2025). A ONA é uma organização privada, sem fins lucrativos e de interesse coletivo, que tem como principais objetivos a implantação e implementação nacional de um processo com vista a permanente melhoria da qualidade de assistência (ONA, 2010).

A integração da acreditação hospitalar na gestão estratégica das instituições brasileiras envolve um compromisso profundo com a excelência e a conformidade com os critérios estabelecidos pela ONA. As diretrizes da ONA englobam desde a infraestrutura e equipamentos até processos clínicos e administrativos, exigindo uma abordagem holística para a qualidade. Esse compromisso é refletido na implementação de políticas e procedimentos que visam não apenas atender aos requisitos da acreditação, mas também impulsionar a instituição em direção a um desempenho superior e sustentável (Korzenowski *et al.*, 2022).

As estruturas de governança em hospitais acreditados pela ONA são configuradas de modo a facilitar uma tomada de decisão eficiente e eficaz. Essas estruturas geralmente incluem conselhos administrativos, comitês de qualidade e segurança, e equipes multidisciplinares que colaboram para garantir que todas as áreas do hospital estejam alinhadas com os objetivos estratégicos. A governança eficaz se baseia na transparência, responsabilidade e participação ativa de todas as partes interessadas, desde a alta administração até o pessoal de linha de frente (Sousa *et al.*, 2023).

A tomada de decisão em hospitais acreditados é pautada por dados e evidências, com o uso de indicadores de desempenho e sistemas de monitoramento contínuo. A cultura de tomada de decisão baseada em evidências garante que as ações sejam direcionadas para áreas de maior necessidade e impacto, promovendo uma utilização eficiente dos recursos e melhorando os resultados clínicos e administrativos. Esse processo é sustentado por tecnologias de informação e comunicação que facilitam o acesso a informações precisas e atualizadas (Roglio; Caporali; Ribeiro, 2024).



Segundo Vieira *et al.* (2020), as políticas de gestão de risco e controle de qualidade implementadas em hospitais acreditados pela ONA são projetadas para identificar, avaliar e mitigar riscos de maneira proativa. Essas políticas incluem protocolos de segurança do paciente, programas de prevenção de infecções, e sistemas de notificação e análise de eventos adversos. A gestão de risco eficaz reduz a ocorrência de incidentes e melhora a segurança do ambiente hospitalar, resultando em maior confiança por parte dos pacientes e familiares.

A acreditação promove uma cultura organizacional centrada no paciente, onde a segurança e a qualidade do atendimento são prioritárias. Isso é alcançado através do engajamento de toda a equipe hospitalar, desde os níveis mais altos de gestão até o pessoal de linha de frente, na busca pela excelência no atendimento. A participação ativa dos profissionais de saúde na identificação de riscos e na implementação de melhorias é um aspecto primordial para o sucesso dos hospitais acreditados.

A acreditação é um procedimento de avaliação e certificação que objetiva melhorar a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde através de critérios e padrões predefinidos. São várias as dimensões que podem ser analisadas durante o processo de acreditação. Entre elas destacam-se as principais, a saber: melhorar a segurança hospitalar; garantir a qualidade de atendimento e comunicação; reduzir erros médicos; melhorar a gestão administrativa do hospital; aprimorar procedimentos de logísticas.

De acordo com Nascimento (2020), existem dois tipos de acreditação hospitalar: Acreditação nacional de saúde — ocorre por empresas do próprio país-sede do hospital e, geralmente, só tem valor regional; Acreditação internacional de saúde — é feita por órgãos independentes, reconhecidos internacionalmente e fiscalizados pelos mais importantes hospitais do mundo. Vale a pena analisar o cenário em que a uma instituição atua para definir se uma ou ambas são mais interessantes de se apresentar. Quanto maior o cumprimento das delegações de uma acreditação, melhor será o desempenho da instituição, então estar em conformidade com os dois tipos pode ser muito mais vantajoso. Tais padrões são estabelecidos em grau de complexidade crescente e servem de guia para que uma instituição avaliadora possa avaliar a infraestrutura, os processos e os resultados de um hospital, dependendo do nível de acreditação a ser implantada.

A implantação da acreditação hospitalar ONA envolve um processo de melhoria contínua da qualidade e segurança, começando com uma autoavaliação para alinhar práticas aos padrões ONA, formalização da inscrição, treinamento de equipe e implementação de mudanças, progredindo em níveis que avaliam estrutura, gestão integrada e excelência, com o objetivo final de obter o selo de qualidade e segurança para o paciente.

Segundo o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (Brasil, 2002), o processo de avaliação é considerado terminado após aprovação de Relatório de Avaliação pela Instituição Acreditadora com emissão do parecer final da avaliação, entrega deste à organização avaliada e dos documentos



correspondentes à ONA para fins de homologação. No caso de divergências entre os resultados a Instituição Acreditora deverá justificar o seu parecer. Para que o processo de avaliação seja operacionalizado dentro dos padrões da mais alta qualidade, são necessários critérios que contenham um conjunto de normas éticas, a que estão sujeitos todos os envolvidos no Processo de Acreditação. Estas normas éticas deverão ser seguidas pela ONA, pelas Instituições Acreditoras e pelos Avaliadores.

Este método de implantação depende de um modelo de gestão que seja eficaz e, de fato, promova melhores resultados para as organizações de saúde. A implantação de ações de melhoria e boas práticas da qualidade e segurança do paciente em serviços da saúde associados à acreditação proporcionam aumento da produtividade, maior satisfação aos pacientes e clientes, e agregam valor à instituição. O método de implantação da qualidade será o grande diferencial para fazer com que uma instituição de saúde agregue valor para os profissionais e diminua cada vez mais o abismo que existe entre a assistência prestada e a planejada.

Os desafios e as dificuldades encontradas para se implantar uma gestão de qualidade na prestação de serviços em saúde, seguem parâmetros predefinidos nas organizações de acreditação que fazem auditorias para avaliarem as melhorias dos serviços prestados das instituições de saúde. São avaliadas todas as possibilidades encontradas em cada etapa do processo e também nos custos gerados, com a finalidade de garantir a assistência de qualidade aos usuários dos serviços hospitalares. As instituições de saúde que desejam se enquadrar nos padrões da acreditação hospitalar devem estar dispostas a enfrentarem os desafios deste processo e investir na infraestrutura departamental, recursos humanos e financeiros.

Segundo Bandeira (2021) é necessário ocorrerem mudanças na cultura organizacional e nos processos da organização. O desafio de gerenciar uma instituição de saúde baseada na qualidade dos serviços precisa total dedicação dos colaboradores, desde da gerência até a parte operacional. Por exemplo, para o corpo clínico manter uma gestão com qualidade é garantir o melhor tratamento aos seus pacientes, independente dos custos gerados. Mas para os administradores, a variável financeira é uma das mais importantes, principalmente se seus recursos são limitados. O comprometimento e dedicação de toda equipe de uma instituição de saúde se faz necessário para obter qualidade nos seus serviços administrativa e assistencialista.

A participação efetiva dos médicos e enfermeiros juntos ao gerenciamento de uma instituição é fundamental, pois tem como um dos principais objetivos propiciar o entendimento entre as partes trazendo propostas de acordo com a realidade da instituição. É primordial a parceria gerada entre as partes envolvidas para que possam ser ultrapassadas as barreiras que podem dificultar o alcance das metas estabelecidas (Bandeira, 2021).

Na busca de acertar na qualidade de atendimento, faz-se necessário identificar, avaliar e corrigir as falhas nos procedimentos realizados, com a finalidade de ultrapassar os desafios durante os processos para



conseguir atender o objetivo da acreditação hospitalar buscando segurança, qualidade e humanização. Para Bandeira (2021), durante as avaliações das atividades realizadas, é possível identificar problemas e desenvolver suas resoluções através de ações de melhoria ou mudanças da forma como são realizadas as atividades.

Quando uma entidade que presta serviço de saúde deseja ofertar seus serviços com alta qualidade, tanto operacional ou administrativo, deve-se estar disposta a dedicar intensamente as suas forças de trabalho para ter êxito no seu propósito. Segundo Freire (2019), o alcance e a manutenção dos requisitos estão diretamente relacionados à produção de sentidos e às mudanças de comportamentos, que devem ocorrer quando os indivíduos são sensibilizados sobre a necessidade de aprimorarem seus processos de trabalho. Estratégias que promovam a melhoria da comunicação devem estar presentes no cotidiano organizacional para alinhar os objetivos organizacionais com as ações de indivíduos e equipes, bem como despertar o sentimento de pertencimento e o agir proativo, mediante o desdobramento de diretrizes e estratégias em todos os níveis hierárquicos. Paradoxalmente, a comunicação mal sucedida pode representar uma ameaça para as relações institucionais, gerando insegurança e desmotivação dos profissionais por não compreenderem o processo de gestão qualidade (Freire, 2019).

Quanto às atitudes e percepções que os profissionais de saúde têm em relação à acreditação, são observadas posições contrastantes. Quando se consideram os clientes internos, há pesquisas que revelam que a acreditação contribui para o aumento da satisfação dos profissionais de saúde. As visões positivas associam a acreditação como uma estratégia eficaz para a qualidade e melhoria do desempenho organizacional. Também, seria uma forma de demonstrar compromisso com a qualidade dos serviços. Já as atitudes negativas associam a acreditação à burocratização e aos seus altos custos de implantação. Resistências dos profissionais de saúde em relação à acreditação têm sido observadas e a gestão é responsável por estabelecer o propósito da organização e seu engajamento serve como exemplo para os demais profissionais de saúde (Mendes, 2015).

É importante que os gestores cultivem a qualidade não apenas com intuito de alcançar certificações ou premiações que auxiliem na captação de novos recursos e investimentos, mas também para demonstrar a evolução dos seus processos em busca de excelência. Deve-se aplicar os conceitos de efetividade, eficácia e eficiência com intuito de proporcionar a qualidade nos serviços prestados ao seu cliente, que neste ramo são os pacientes, tornando-se referência em seu meio de atuação. A constante busca de gestão por qualidade tem se tornado um dos requisitos de mercado, em que, o cliente se baseia para aquisição de um determinado produto ou serviço. Em vista disso, as instituições que utilizam a gestão por qualidade tendem a possuir algumas vantagens competitivas.

As barreiras culturais representam um dos principais obstáculos na implementação da acreditação hospitalar. A resistência à mudança é uma característica comum em muitas instituições de saúde no Brasil,



onde a adaptação a novos padrões e práticas pode ser vista com desconfiança. Profissionais de saúde, muitas vezes, mostram-se relutantes em alterar suas rotinas estabelecidas e adotar novas normas que exigem um nível elevado de compromisso e disciplina. Essa resistência é frequentemente exacerbada pela falta de conhecimento e compreensão dos benefícios da acreditação, resultando em um ambiente onde a mudança é vista como um fardo adicional, ao invés de uma oportunidade para melhoria (Vandresen *et al.*, 2022).

As barreiras financeiras também desempenham um papel significativo no processo de acreditação. A obtenção da acreditação pela ONA requer investimentos substanciais em infraestrutura, tecnologia e treinamento de pessoal. Muitos hospitais brasileiros, especialmente aqueles localizados em áreas rurais ou de menor poder aquisitivo, enfrentam dificuldades financeiras que limitam sua capacidade de realizar esses investimentos. A alocação de recursos financeiros para a acreditação pode ser vista como inviável, especialmente quando comparada com outras necessidades imediatas do hospital, como a aquisição de equipamentos médicos ou a manutenção de instalações básicas (Domingues *et al.*, 2023).

A implementação da acreditação pela ONA exige uma reestruturação significativa dos processos internos dos hospitais. Isso inclui a padronização de procedimentos, a implementação de sistemas de gestão de qualidade e a criação de uma cultura de melhoria contínua. Muitas instituições enfrentam dificuldades em alinhar seus processos internos com os rigorosos padrões da ONA, devido à complexidade e ao volume de mudanças necessárias. A falta de pessoal qualificado e treinado para conduzir e monitorar essas mudanças é uma barreira significativa. A carga de trabalho adicional imposta pela necessidade de cumprir os requisitos de acreditação pode levar ao esgotamento dos funcionários e à redução da qualidade dos serviços prestados (Ribeiro *et al.*, 2024).

Para superar esses desafios, diversas estratégias podem ser implementadas. Uma abordagem eficaz é a promoção de programas educacionais e de conscientização que enfatizem os benefícios da acreditação para a qualidade do cuidado e a segurança do paciente. A formação de líderes e agentes de mudança dentro das instituições pode facilitar a disseminação de uma cultura organizacional que valorize a acreditação e os padrões da ONA. A criação de incentivos financeiros e a disponibilização de fundos específicos para a acreditação podem ajudar a mitigar as barreiras financeiras. Esses incentivos podem ser fornecidos por meio de políticas públicas ou parcerias com o setor privado (Silva; Abbas, 2021).

Quanto ao incremento da qualidade no atendimento direcionado pela Acreditação, vale ressaltar a importância da equipe de enfermagem na conquista de tais méritos, visto que, sabidamente, esses profissionais assistem os usuários no hospital todos os dias, durante as 24 horas do dia de forma ininterrupta. Portanto, a atuação do enfermeiro no processo de Acreditação merece destaque, pois esse profissional, como líder de equipe, possui ligação direta com as ações multiprofissionais, com a definição de estratégias para as mudanças necessárias no processo assistencial e de modelos operacionais para a prestação do cuidado. O envolvimento dos profissionais de enfermagem é apontado como relevante nos processos de



acreditação. Este profissional, normalmente, assume funções técnicas e de gestão, desempenhando uma posição-chave na acreditação (Manzo *et al.*, 2012).

Os enfermeiros representam o maior contingente de um serviço de saúde, ocupam funções na maioria dos setores e estão diretamente ligados à assistência ao paciente e rotinas da instituição, por isso estes profissionais assumem uma posição estratégica na implantação da acreditação devido a sua proximidade com os clientes, ao compromisso institucional que manifestam e a suas relações com outros profissionais de saúde.

Segundo Barbino Junior (2019) em sua pesquisa “Qualidade em um hospital acreditado especializado na percepção de profissionais de enfermagem”, por meio da análise de seus resultados, verificou-se que mesmo em um hospital acreditado o colaborador ainda possui expectativas não alcançadas pelo serviço. Porém, ao se analisar a pesquisa realizada em uma instituição de saúde não acreditada, as expectativas e percepções dos trabalhadores da área de enfermagem de hospitais acreditados sentem-se mais satisfeitos com o serviço. São citados como aspectos positivos da acreditação hospitalar, o orgulho e satisfação do funcionário para com a instituição, pois eles sentem que fizeram parte da conquista e valorização do serviço.

Para Cervilheri (2020), sendo os trabalhadores fundamentais no processo para alcançar um ambiente organizacional mais próximo da excelência, considera-se importante avaliar a qualidade dos serviços de saúde na percepção dos profissionais de enfermagem, por serem esses a maior categoria profissional no contexto hospitalar. Ainda, diante do comprometimento dos profissionais para a efetividade da acreditação hospitalar, faz-se necessário conhecer como estes avaliam a qualidade do serviço.

Ainda segundo Cervilheri (2020), o envolvimento dos profissionais de enfermagem reflete na prestação dos serviços assistenciais com qualidade, e suas características sociodemográficas e ocupacionais influenciam na percepção da qualidade da instituição. A qualidade consistente e positivamente avaliada no contexto da Acreditação no estudo evidencia a importância deste sistema de gestão da qualidade no âmbito das instituições de saúde. O envolvimento dos profissionais de enfermagem, a maior categoria profissional neste cenário, reflete na prestação dos serviços assistenciais com qualidade e, portanto, na instituição em sua totalidade. A confiabilidade foi fidedignamente elencada pelos profissionais como a mais importante dimensão da qualidade, e tangibilidade como a menos importante.

Por intermédio do estudo de Manzo (2009), nota-se que não há consenso entre os profissionais de saúde a respeito da gestão de qualidade. A autora constatou que parte dos entrevistados em sua pesquisa consegue visualizar o processo da Acreditação na sua esfera técnica, processual e operacional, ainda que mediante limitações. No entanto, poucos profissionais conseguem perceber que o sistema de qualidade abrange também aspectos subjetivos importantes, como valores individuais e sociais dos profissionais e das instituições envolvidas nesse contexto, notadamente a humanização do cuidado. Essa carência reflete uma



ideia fragmentada do processo da Acreditação, já que os profissionais não conseguiram incorporar todos os princípios preconizados pelo sistema de qualidade. Por outro lado, o enfermeiro possui papel primordial no cenário da saúde, este profissional promove a assistência ao paciente, a liderança de equipe e a tomada de decisão. Com isso torna-se uma categoria profissional versátil nos hospitais brasileiros, visto atuar tanto na assistência quanto em áreas gerenciais e estratégicas. Estes profissionais quando devidamente habilitados proporcionam: segurança, conforto e um atendimento que garante a recuperação da enfermidade.

Especialmente no ambiente hospitalar os técnicos em enfermagem compõem grande parte do contingente, principalmente quando nos referimos aos serviços prestados de maneira pessoal e direta aos usuários pela equipe de enfermagem. Entendendo que a melhoria na qualidade da assistência a saúde passa pelo processo da orientação profissional, considera-se que é de suma importância um acompanhamento no processo de Educação permanente para se alcançar a certificação de acreditação hospitalar (ONA, 2010). Para Freitas (2007), tendo em vista a Acreditação Hospitalar, observa-se que é de suma importância ter um trabalho voltado para a classe dos profissionais técnicos de enfermagem. Podendo agregar a importância deles no processo de Acreditação Hospitalar a partir de suas atuações, que sendo bem orientada, através de um processo de educação continuada, pode contribuir de maneira eficaz e também de forma preventiva no que tange a segurança dos pacientes no ambiente hospitalar.

3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo metodológico com abordagem qualitativa que tem como interesse analisar a percepção e estratégias da equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca a respeito da qualidade dos serviços de saúde prestados por esta unidade e a partir desta análise construir um guia educativo virtual para auxiliar os enfermeiros nesta compreensão.

Diante do exposto, este estudo busca aprofundar questões que emergem a partir da percepção dos profissionais de enfermagem da UPA de Itapipoca, sobre a qualidade dos serviços de saúde fundamentando-se na Acreditação Hospitalar. O estudo foi desenvolvido na UPA de Itapipoca-CE, inaugurada em outubro de 2020 na perspectiva de realizar pronto atendimento de urgência e emergência à população do município de Itapipoca. Atualmente, devido processo de reformas no prédio da unidade, a UPA foi remanejada temporariamente para o prédio do Hospital Regional de Itapipoca (HRI).

A UPA de Itapipoca se encontra sob a governabilidade do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) e conta com os seguintes setores, a saber: Administrativos – Direção geral, Direção de Enfermagem e Direção Clínica e Técnica; Recepção; Classificação de Risco; Serviço Social; Central de Regulação; Central de Material de Esterilização; Sala de Fraturas; Radiologia; Sala de ECG (Eletrocardiograma); Sala de Procedimentos; Sala de Suturas; Sala Vermelha; Sala de Observação; Ala COVID-19; 21 Leitos; 04 Consultórios Médicos; Repouso; Copa/Refeitório. Esta unidade funciona 24 horas por dia, com o total de



225 funcionários com atendimento em regime de escala para os profissionais de saúde (Médicos, Enfermeiros, Técnicos em Enfermagem, Serviço Social e Radiologistas).

Este componente concentra os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, prestando serviço a 250 pacientes por dia em média, integrando-se com a atenção básica, hospitalar, domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), formando uma rede de assistência organizada e integrada.

A escolha dos sujeitos da pesquisa foi realizada de maneira intencional, restringindo-se aos profissionais da equipe de enfermagem que prestam atendimento direto e contínuo aos usuários dos serviços da UPA. Foram, portanto, incluídos enfermeiros e técnicos de enfermagem, alocados nos diversos setores da unidade. Dentro dessa população, atualmente com 16 enfermeiros e 25 técnicos em enfermagem, realizou-se uma entrevista com 26 profissionais da equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca, 16 (dezesesseis) Enfermeiros e 10 (dez) Técnicos de Enfermagem que se disponibilizaram em participar da pesquisa. Cabe ressaltar que a proposta de estudo foi apresentada e autorizada pela gerência administrativa da UPA de Itapipoca, com a ressalva de acordo com a disponibilidade dos profissionais, para dar início à coleta de dados. Antes de iniciar as entrevistas, os sujeitos foram informados sobre os objetivos, justificativas e finalidades do estudo, atendendo a Resolução n. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, que trata dos aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos. Todos os sujeitos que concordaram em participar da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Foi empregado como instrumento de coleta de dados, um questionário com roteiro estruturado de perguntas fechadas para compreender a percepção da qualidade dos serviços de saúde pela equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca no contexto da acreditação hospitalar. Os questionários foram aplicados de forma *online* através do *googleforms*, e se encontram registrados na plataforma para garantir sua totalidade e fidedignidade das respostas. Posteriormente foram realizadas as análises e interpretações das respostas obtidas.

Os dados foram submetidos à análise de conteúdo que, segundo Minayo (2007), esse tipo de método de análise, além de permitir desvelar processos sociais ainda desconhecidos, referentes a grupos particulares, propicia a construção de novas abordagens, a revisão e criação de novos conceitos e de categorias durante a investigação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PERFIL DO PÚBLICO-ALVO

O questionário de coletas de dados foi aplicado a 26 profissionais da equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca, dentre eles 16 (dezesesseis) Enfermeiros e 10 (dez) Técnicos de Enfermagem. Primeiramente traçou-se o perfil do público alvo identificando a formação acadêmica, tempo de profissão e tempo que



trabalha na instituição.

Quanto à formação acadêmica dos entrevistados, pode-se verificar, através dos dados coletados, que 38,5% tem formação em Técnico de Enfermagem, 23,1% Graduado em Enfermagem, 34,6% possuem Pós-graduação de Especialização e 3,8% possuem Pós-graduação de Mestrado. O perfil da formação acadêmica dos entrevistados apresenta-se com um bom nível de qualificação podendo-se remeter a uma diversidade de competências, o que geralmente é um ponto positivo. Profissionais com formações sólidas técnicas e uma parte com especialização avançada, somando-se 42,5% com especialização e mestrado, mostrando seus investimentos em educação continuada e pós-graduação. A combinação de técnicos, graduados e pós-graduados sugere um equilíbrio quanto à formação acadêmica dos entrevistados, tendo assim uma base assistencial robusta com capacidade de supervisão e aprofundamento técnico, indicando para a pesquisa em questão um público bem aparelhado da área da saúde.

Nessa perspectiva, segundo Fernandes (2013), a formação acadêmica tornam profissionais competentes e com habilidades para que possam apresentar o perfil desejado, ou seja, o de profissionais generalistas, críticos, reflexivos, além de possuírem as competências técnico-científica, ético-política e socioeducativa, para que se tornem seguros nas ações do cuidado que irão desempenhar. A questão da formação para a saúde pautada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) pode ser considerada atualmente uma das demandas para a formação profissional, tornando necessária a capacidade para enfrentar os desafios apontados nos serviços, com a devida compreensão e consciência crítica da realidade na qual estão inseridos, incluindo as transformações das práticas assistenciais voltadas para a integralidade e justiça social.

Foi perguntado o tempo que cada um dos entrevistados exerce a profissão de Enfermeiro e Técnico em Enfermagem. Através dos dados, pode-se afirmar que os entrevistados possuem uma vasta experiência profissional, pois 30,8% exerce a profissão a mais de 10 anos, 23,1% entre 5 e 10 anos, 23,1% entre 3 e 5 anos e 23,1% a menos de 3 anos. Logo verifica-se que 76,9% dos entrevistados são profissionais bastantes experientes.

Nessa movimentação entre saberes teóricos e práticos dos enfermeiros, a experiência não significa a mera passagem do tempo, eis que representa o refinamento de noções e teorias preconcebidas através do encontro com várias situações da prática que adicionam nuances à teoria e tornar melhor e mais ágil, pois as suas habilidades são transformadas trazendo aperfeiçoamento profissional.

Para finalizar e traçar o perfil do público entrevistados, perguntou-se há quanto tempo eles trabalhavam na UPA de Itapipoca. Analisando as respostas obtidas, percebem-se as seguintes informações: 42,3% trabalham na UPA de Itapipoca a mais de 10 anos, 26,9% entre 5 e 10 anos, 11,5% entre 1 e 5 anos e 19,2% menos de 1 ano, demonstrando que a maioria dos entrevistados atuam há mais de 10 anos na unidade. Segundo Silva *et. al* (2024), o trabalho de enfermeiros e técnicos de enfermagem nas Unidades de



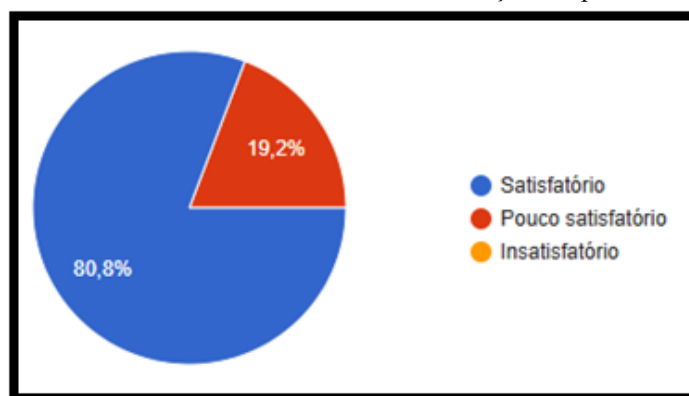
Pronto Atendimento (UPA) é marcado por uma rotina intensa e desafiadora, envolvendo desde o acolhimento e classificação de risco até a assistência direta a pacientes críticos. As atividades desenvolvidas por uma equipe de Unidade de Pronto Atendimento têm por finalidade acolher, tratar a queixa principal, minimizar o sofrimento do paciente e inseri-lo no sistema. Esse processo de trabalho exige um ritmo intenso, destreza ao lidar com o inesperado, necessidade de um estado constante de alerta e disposição para o excesso de atividades.

4.2 PERCEPÇÕES DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DA UPA DE ITAPIPOCA SOBRE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Este tópico descreve e analisa os dados obtidos através do questionário da pesquisa quanto à percepção dos profissionais de enfermagem da UPA de Itapipoca sobre o processo de Acreditação Hospitalar. O questionário foi aplicado via Google Forms para 26 profissionais, 16 (dezesseis) Enfermeiros e 10 (dez) Técnicos de Enfermagem.

Ao serem indagados como consideram o seu conhecimento sobre o processo de Acreditação Hospitalar, 80,2% responderam satisfatório e 19,2% pouco satisfatório (Figura 1). Nenhum dos entrevistados respondeu insatisfatório. Cabe ressaltar que dentre os que responderam pouco satisfatório um é graduado em Enfermagem, três são pós-graduado em cursos de especialização e um é Técnico em Enfermagem. O conhecimento da equipe de enfermagem sobre acreditação hospitalar varia, embora a prática no ambiente de trabalho possa aumentar esse conhecimento.

Figura 1 – Gráfico informando o nível de conhecimento sobre Acreditação Hospitalar dos participantes da pesquisa.



Fonte: Autoria própria (2025)

O conhecimento da equipe de enfermagem em uma unidade de saúde é fundamental e estratégico para o sucesso da acreditação hospitalar, pois estes profissionais atuam diretamente na gestão da assistência, na segurança do paciente e na liderança de equipes multidisciplinares. Segundo Kirsch (2017) a importância do Enfermeiro no processo de acreditação pode-se ressaltar que o mesmo desde sua formação acadêmica



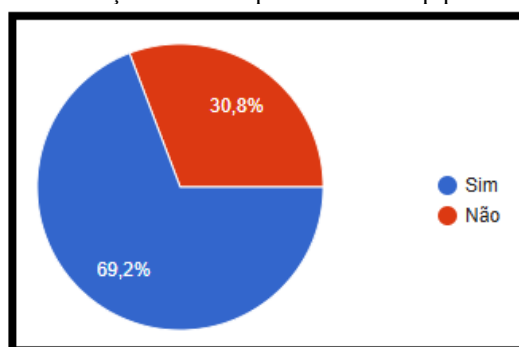
possuem conhecimento em questões de liderança, gerenciamento, assistência clínica sendo um profissional apto a educação continuada, possuindo a habilidade de gerenciar uma equipe multidisciplinar e monitorar o envolvimento em processo de Acreditação Hospitalar. A participação ativa e a liderança do enfermeiro no processo são vistas como fundamentais e valorizadas pela equipe multiprofissional.

Ao serem questionado sobre a qualidade de atendimento da UPA, 100% dos entrevistados, consideraram que a UPA de Itapipoca não só oferecem condições reais para um atendimento de qualidade, mas que seus serviços prestados são de qualidade. Em complementação, também por unanimidade, 100% dos entrevistados responderam que os atendimentos prestados pela equipe de enfermagem transmite confiança aos pacientes na qualidade dos serviços prestados. Não foram encontrados, em literaturas ou documentos, dados específicos sobre o índice de satisfação da UPA de Itapipoca quanto à qualidade de atendimento que pudesse corroborar com as respostas dos participantes de nossa pesquisa. No entanto, apesar de não encontrar dado mais atual, um levantamento do Governo do Ceará de 2018 indicou um índice de satisfação de 98% para as UPAs do estado.

Diante dos desafios diários no cenário de urgência e emergência, alcançamos ainda crescentes índices de satisfação do usuário por meio da Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria em parceria com o Serviço Social, que evidenciou 98,04% de satisfação do usuário no atendimento prestado”, ressalta Camila Machado, diretora de Gestão e Atendimento das UPAs. (Ceará, 2018)

Foi perguntado aos entrevistados, se a instituição realiza avaliações internas para identificar os pontos fortes e fracos em relação aos padrões de atendimento aos pacientes. Analisando os dados obtidos, apresentados no gráfico da Figura 2, verifica-se que 69,2% afirmaram que sim e 30,8% afirmaram que não. Embora a UPA de Itapipoca não ser uma unidade de saúde acreditada, ela tem a obrigação legal de realizar avaliações internas como parte de suas responsabilidades de garantir a qualidade e a segurança dos serviços prestados. Os 30,8% que responderam “não” foram profissionais com atuação entre 1 e 5 anos na unidade, o que nos leva a crer que as avaliações internas devem ocorrer, mas não de forma periódica ou constantemente.

Figura 2 – Gráfico sobre realização de avaliações internas pela UPA de Itapipoca segundo os profissionais pesquisados.



Fonte: Autoria própria (2025)



A realização de avaliações de qualidade internas é uma prática fundamental e obrigatória sob a regulamentação geral do Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro, tendo como principais pontos as exigências legais e regulatórias da legislação sanitária brasileira, incluindo normas da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e do Ministério da Saúde, que estabelece padrões mínimos de funcionamento, qualidade e segurança que todos os estabelecimentos de saúde devem cumprir, independentemente da acreditação. O monitoramento contínuo e a autoavaliação são inerentes a essas exigências.

A gestão da qualidade e a segurança do paciente são elementos fundamentais para qualquer serviço de saúde. Ações como o estabelecimento de políticas e procedimentos, a promoção da cultura de segurança e o monitoramento de indicadores (eventos adversos, não conformidades, etc.) exigem avaliações internas contínuas. Além das exigências legais, existe uma responsabilidade ética e profissional de zelar pela segurança e bem-estar dos pacientes. A avaliação interna é uma ferramenta essencial para identificar e corrigir falhas, garantindo o atendimento adequado.

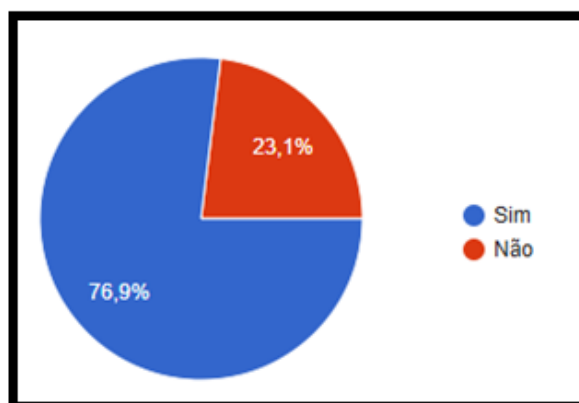
Segundo a Anvisa, em sua Resolução-RDC Nº 63 de 25 de novembro de 2011, que dispõe sobre os requisitos de boas práticas de funcionamento para os serviços de saúde, no artigo 18 diz que a direção e o responsável técnico do serviço de saúde tem a responsabilidade de planejar, implantar e garantir a qualidade dos processos de avaliações internas das unidade de saúde (Brasil, 2011, p. 134).

A Regulação da Atenção à Saúde, exercida pelas secretarias estaduais e municipais de Saúde, tem como objeto a produção das ações diretas e finais de atenção à saúde, e como objetivo a garantia da adequada prestação de serviços à população e dentre suas ações estão as avaliações de desempenho dos serviços e da gestão e de satisfação dos usuários.

A avaliação abrangente da gestão de pessoas na Unidade de Pronto Atendimento, UPA de Itapipoca, também foi vista no presente estudo. Foi questionado se a unidade realizava avaliações sobre a qualidade e treinamento das equipes, a gestão de pessoal, o desenvolvimento profissional e as condições de trabalho (Figura 3). De acordo com os dados obtidos e apresentados na Figura 3, o gráfico mostra que 76,9% dos profissionais pesquisados afirmam que são realizadas as avaliações e 23,1% afirmam que não. Este resultado está de acordo com os dados apresentados na Figura 2, sobre avaliações internas, o que nos leva, também, a crer que tais avaliações devem ocorrer, mas não de forma periódica ou constantemente.



Figura 3 – Gráfico sobre realização de avaliações sobre a qualidade e treinamento da gestão de pessoas e condições de trabalho segundo os participantes da pesquisa.



Fonte: Autoria própria (2025)

A avaliação de gestão de pessoas envolve uma abordagem multifacetada, utilizando indicadores de desempenho, métodos de avaliação e ferramentas específicas para cada área. O objetivo é garantir a melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente, a qualidade do atendimento ao paciente. A avaliação da qualificação e do treinamento pode ser realizada através do conhecimento dos colaboradores antes e depois de um treinamento para medir a eficácia da aprendizagem, da aplicação prática das habilidades aprendidas no ambiente de trabalho ou em simulações, especialmente para procedimentos clínicos, de pesquisas de reação dos participantes dentre outros indicadores. A gestão de pessoal envolve processos contínuos de diálogo e desenvolvimento, e não apenas avaliações anuais. Avaliar as condições de trabalho é fundamental para garantir um ambiente seguro e motivador.

A gestão de recursos humanos nos serviços públicos de saúde tem sido um tópico central de debate há anos, uma vez que os desafios nesse campo impactam gestores nas esferas federal, estadual e municipal (Damázio, 2012). A produção eficiente dos serviços de saúde depende não só da infraestrutura física, materiais e tecnologias disponíveis, mas também da presença de profissionais capacitados e motivados, capazes de transformar esses recursos em resultados concretos. A complexidade do setor exige uma combinação e gestão de múltiplos conhecimentos e habilidades para o pleno desenvolvimento das atividades.

Em relação as condições de trabalho, observa-se, atualmente, que os serviços de urgência e emergência no Brasil enfrenta uma superlotação por pacientes que não buscam acessar os outros serviços ligados à saúde. Desta forma, as UPAs realizam atendimentos que não são de sua alçada, acolhendo uma grande procura por usuários, que poderiam ser assistidos em outro tipo de serviço. Essa alta demanda consome tempo, recursos materiais e sobrecarga dos profissionais, produzindo gastos financeiros, que deveriam ser direcionados a pacientes que necessitam de atendimentos de urgência e emergência. Essa situação gera diretas complicações na qualidade do cuidado e nas condições do trabalho dos profissionais



da saúde e, em destaque à equipe de enfermagem, que representa a grande parte da força de trabalho. O setor de urgência e emergência é considerado um dos mais estressantes para os profissionais da saúde (Ferreira, 2025).

Por fim, foi perguntado se os participantes da pesquisa considerava importante a construção de um guia virtual sobre Acreditação Hospitalar como instrumento de orientação para equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca. Como resposta obteve-se unanimidade, 100% dos entrevistados declararam que sim. É de conhecimento que um guia sobre acreditação hospitalar tem sua importância, pois serve como um manual de instruções para as instituições de saúde que buscam garantir e aprimorar a qualidade, segurança e eficiência de seus serviços. O manual da ONA para hospitais, por exemplo, destaca-se como uma referência essencial para a implementação e manutenção desses processos, servindo como um roteiro para que as instituições de saúde alcancem um alto padrão de assistência. Alástico e Toledo (2013), em seu estudo sobre Acreditação Hospitalar propuseram um roteiro para a implantação deste processo. Ainda segundo os autores, o roteiro proposto, apesar de aplicado em apenas um hospital, foi uma experiência bem sucedida, pois iniciou e planejou a adequação da gestão do Hospital aos requisitos de Acreditação, deixando-os implantados ou em implantação.

4.3 CONSTRUÇÃO DO GUIA VIRTUAL DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

O produto desse trabalho foi elaborar um guia virtual como material educativo que foi disponibilizado por meio digital, construído através da percepção da equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca no contexto da Acreditação Hospitalar, a fim de proporcionar aos profissionais um maior entendimento sobre o tema, abordando informações relevantes sobre o processo, para os colaboradores da unidade de saúde. As etapas da elaboração do “Guia de Acreditação Hospitalar – Segurança e Qualidade da Assistência” consistiram na sistematização de seu conteúdo, elaborado em bases científicas mediante revisão da literatura, e sua composição quanto à sequência das informações, formatação das ilustrações, escolha das cores, diagramação, organização estrutural e formato final, foi realizada mediante assessoria de um profissional de comunicação. A construção do guia, para contribuição de um entendimento do processo de Acreditação hospitalar, foi um trabalho desafiador, mas positivo e enriquecedor e seu emprego é recomendado para uma melhor adaptação dos profissionais envolvidos no processo.

Segundo Moura (2017) um informativo melhora a compreensão por parte dos profissionais pertencentes a uma unidade de saúde que se submete a um processo de Acreditação Hospitalar e serve como recurso para o fortalecimento das potencialidades do processo, a fim de fornecer um suporte para que se sintam apoiados em suas dúvidas e inseguranças com quanto ao atendimento de qualidade aos pacientes.

Após a apresentação do guia, os profissionais envolvidos nesta pesquisa, consideraram o produto adequado e pontuaram como prático, objetivo e com informações claras, pertinentes e necessárias ao tema



em estudo. Diante de alguns relatos durante a apresentação do “Guia de Acreditação Hospitalar – Segurança e Qualidade da Assistência” percebeu-se um impacto positivo nos profissionais da enfermagem da UPA. Muito se falou na padronização do processo de trabalho, na possibilidade de fazer corretamente as atividades, na capacidade de transformar uma situação existente e de proporcionar mudanças e permitir agregar mais conhecimento.

Portanto, possivelmente pode-se esperar que o emprego do guia como referência nos processos e na qualidade dos atendimentos assistenciais da equipe de enfermagem da UPA de Itapipoca, um resultado satisfatório na transformação da cultura organizacional, resultando em serviços mais seguros, eficientes e padronizados, diminuindo riscos de eventos adversos e aumentando a satisfação do paciente. As Padronizações de processos assistenciais e administrativos em uma instituição de saúde garantem maior eficiência operacional, engajamento das equipes em uma cultura focada na qualidade, segurança e no paciente no centro do cuidado.

Segundo Moura (2017), considera-se que construção de uma cartilha informativa poderá contribuir para eliminar as lacunas de conhecimento dos profissionais envolvidos no processo, e conseqüentemente viabilizarão uma mudança de cultura e uma maior adesão as ações de melhorias para os processos assistenciais.

Mesmo com afirmações positivas dos Enfermeiros e Técnicos em Enfermagem sobre a qualidade dos serviços prestados, a UPA de Itapipoca não é uma unidade de pronto atendimento acreditada. A falta de acreditação na grande maioria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no Brasil ocorre principalmente devido a fatores estruturais, financeiros e de gestão, e não por uma regra de que elas não possam ser acreditadas. Na verdade, algumas UPAs já possuem acreditação ONA. Em 2025, o movimento de acreditação de Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no Brasil consolidou-se, com diversas unidades alcançando selos de qualidade da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e outras certificações internacionais, garantindo maior segurança e padronização no atendimento de urgência e emergência no SUS, atestando que as UPAs seguem protocolos rigorosos de segurança do paciente, gestão de qualidade e melhoria contínua, mesmo sendo unidades de porta aberta.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo destaca a importância da Acreditação Hospitalar para a melhoria da assistência em saúde, incluindo a assistência de enfermagem e a relevância da equipe de enfermeiros como agente de socialização no gerenciamento do serviço hospitalar prestados aos pacientes devido estarem em contato direto com os mesmos.

A revisão bibliográfica permitiu fundamentar teoricamente a pesquisa através da busca na literatura de forma atualizada e demonstrar o estado da arte do conhecimento da Acreditação Hospitalar, conferindo



credibilidade e embasamento teórico à pesquisa ao sintetizar e interpretar o que já foi produzido por outros pesquisadores.

As colocações dos participantes da pesquisa entrevistados permitiram a aproximação da pesquisadora com a realidade e os seus contextos e mostrou, a partir das respostas obtidas, que o processo de Acreditação Hospitalar deveria ser pensado para UPA, devido sua importância para o atendimento assistencial, mesmo considerando os desafios e dificuldades de implantação. Corroborando que o objeto deste estudo tem relevância e boa aceitação.

Foram obtidas informações importantes a respeito do conhecimento dos profissionais respondentes da pesquisa sobre Acreditação; a influência do processo para os pacientes e para os próprios sujeitos que estão envolvidos na prestação dos cuidados; fragilidades e potencialidades do processo e os entendimentos entre instituição e profissionais sobre a qualidade do serviço prestado.

O desenvolvimento do guia virtual foi um grande desafio, devido à quantidade de informações que o tema exige e resumi-las foi uma missão árdua. Para tanto, o objetivo foi, a todo instante, apresentá-lo de forma clara, sucinta, direta e interativa. Foi necessário organizar o estudo em várias etapas, de forma sistematizada, para que o produto fosse concretizado. Pretende-se buscar a validação do guia proposto por este trabalho acadêmico para futura disponibilização desta ferramenta para os colaboradores da instituição em estudo.

Espera-se que esse guia virtual seja utilizado na prática pelos profissionais da UPA de Itapipoca ou outras instituições de saúde, e possa subsidiar o processo de Acreditação Hospitalar e/ou manter ou melhorar qualidade dos atendimentos aos pacientes. Acredito que seja importante divulgar esta ferramenta, no intuito de institucionalizar processos de assistências de qualidade e proponho o desenvolvimento de outras ferramentas educativas que venham a agregar e promover o envolvimento dos profissionais de saúde nos procedimentos hospitalares que lhes competem.

Este trabalho explorou, especificamente, a realidade de uma única UPA, o que pode implicar numa limitação da pesquisa. Pois se a pesquisa fosse aplicada em outras Unidades provavelmente teria resultados diferentes. A comparação dos diversos resultados fortaleceria ainda mais as informações e com isso contribuiria na qualidade assistencial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALASTICO, G. P.; TOLEDO, J.C. Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20,n. 4, 2013.

BANDEIRA, J. A. Á.; BANDEIRA, M. Á. Gestão Hospitalar: os desafios na implantação com qualidade. **R. Científica UBM – Barra Mansa (RJ)**, Vol. 23, n. 44, p. 103-114, 2021.



BARBINO JUNIOR, L.R.; SILVA, L. G. C.; GABRIEL, C. S. Qualidade em um hospital acreditado especializado na percepção de profissionais de enfermagem. **Rev Bras Enferm.** São Paulo-SP. 72(Suppl 1): 293-300, 2019.

BARDIN. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011. 229 p.

BRASIL. Ministério da Saúde; ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar.** Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 63, de 25 de novembro de 2011.** Dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde. Brasília, DF: Anvisa, 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2011/rdc0063_25_11_2011.html. Acesso em: 05 dezembro 2025.

CEARÁ. Secretaria de Saúde. **UPAs do Governo do Ceará têm 98% de índice de satisfação no atendimento.** Fortaleza: SESA, 2018. Disponível em: < <https://www.ceara.gov.br/2018/06/25/upas-do-governo-do-ceara-tem-98-de-indice-de-satisfacao-no-atendimento/>>. Acesso em: 12 de janeiro de 2026.

CERVILHERI, A. H.; ROSSANEIS, M. A.; SILVA, L. G. C.; HADDAD, M. C.L.; COSTA, R. G. Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem. **Cogitare enferm.** 25: e65470, 2020

DAMÁZIO, L.; GONÇALVES, L. **Desafios da gestão estratégica em serviços de saúde: Caminhos e perspectivas.** 1ª ed. Alta Books, Rio de Janeiro-RJ, 2012.

FERNANDES, J. D.; *et al.* aderência de cursos de graduação em enfermagem às diretrizes curriculares nacionais na perspectiva do sistema único de saúde. **Esc Anna Nery,** Belo Horizonte (MG), Vol. 17, n. 1, p. 82-89, 2013.

FERREIRA, I. R. A.; SOARES, J. O.; PONTES, A. N. Alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem: uma revisão integrativa da literatura. **Enferm Bras.,** São Paulo-SP. 24(3):2530-2540, 2025.

FREIRE, E. M. R.; SILVA, V. C.; VIEIRA, A.; MATOS, S. S.; ALVES, M. Comunicação: estratégia para manutenção da acreditação hospitalar. **Esc. Anna Nery,** Belo Horizonte (MG), Vol. 23, n. 1, p. 1-9, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/GDzByWVqkYtg63DJxL7gJXK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 28 agosto 2025.

FREITAS, G.F; OGUISSO, T. Perfil de profissionais de enfermagem e ocorrências éticas, **Acta Paul Enferm.** São Paulo-SP. 20(4):489-94, 2007.

JESUS, R. S.; PFAFFENBACH, G.; GOMES, L. E. M. Gerenciamento de enfermagem na urgência e emergência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde,** Vol. 24(1), p. 1 de 9, 2024.

KANESHIMA, A. H. O. **Acreditação: uma ferramenta da qualidade em saúde.** 2008. 41f. Monografia (Especialização em Curso de Auditoria de Sistemas e Serviços de Saúde) – Faculdade Integrado INESUL – Londrina-PR, 2008.



KIRSCH, G. H.; LASTA, J. B. Visão do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. **Revista Saúde e Desenvolvimento**. Curitiba-PR. Vol 11, n 6, 2017.

KORZENOWSKI, A. L.; *et al.* Gestão hospitalar em hospitais públicos na pesquisa em periódicos brasileiros: um revisão sistemática da literatura. **Revista Foco**, v. 15, n. 1, p. E293-e293, 2022.

MANZO, B. F. **O processo de acreditação hospitalar na perspectiva de profissionais de saúde**. 2009. 98f. Dissertação (Mestrado da Escola de Enfermagem) – Escola de Enfermagem da UFMG – Belo Horizonte-MG, 2009.

MANZO, B. F., RIBEIRO, H. C. T. C., BRITO, M. J. M., & ALVES, M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Peto-SP. 20(1), 151-158, 2012.

MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Gest. Prod.**, São Carlos-SP, v. 22, n. 3, p. 636-648, 2015.

MOURA, A. R. T. **Programa de acreditação hospitalar: construção de uma cartilha para melhoria dos processos assistenciais**. 2017. 148f. Dissertação (Mestrado Profissional de Gestão em Saúde) - Centro de Ciências da Saúde da UECE. Fortaleza. 2017.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

NASCIMENTO, J. C. M.; GRAVENA, A. A. F.; JUNIOR, M. M. Acreditação hospitalar como ferramenta para a gestão da qualidade no Brasil: características, avanços e desafios. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, Belo Horizonte (MG), Vol. 17, n. 4, p. 1-10, 2020.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. **Manual brasileiro de acreditação Hospitalar**. 3^a ed. Brasília: ONA, 2006.

_____. **Manual de Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares**. Brasília: ONA, 2010.

ORGANIZACAO NACIONAL DE ACREDITACAO – ONA. **Manual para Avaliação e Certificação de Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares**. Brasília: 2018.

_____. **O papel da ONA na construção do sistema de saúde brasileiro**. Brasília: 2018.

_____. **O Caminho da Acreditação: 25 anos de transformação na saúde do Brasil**. Brasília: 2025.

_____. **Mapa de Acreditação**. Brasília: 2025. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/mapa-de-acreditacoes>>. Acessado em 26/01/2026.

RIBEIRO, A. M.; *et al.* **Diagrama de pareto na busca pela qualidade laboratorial**. Editora Licuri, p. 122-132, 2024.

ROGLIO, K. D.; CAPORALI, B. D.; RIBEIRO, G. J. C. Revisão sistemática da literatura sobre gestão hospitalar em periódicos publicados no Brasil no período de 2011 a 2021. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 24, 2024.



SILVA, B.; ABBAS, K. Práticas de mensuração e gestão de custos: Investigação em hospitais acreditados. **Teoria E Prática Em Administração**, v. 11, 2021.

SOUSA, A. O. B.; et al. O processo de acreditação hospitalar como ferramenta para a gestão da qualidade: como ele acontece?. **Research, Society and Development**. Vargem Grande Paulista – SP. v. 12, n. 3, p. e2012340431-e2012340431, 2023.

TURATO, E. R. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. **Revista de Saúde Pública**. São Paulo-SP. v. 39, n. 3, p. 507-514, 2005.

VANDRESEN, L.; *et al.* Potencialidades e dificuldades da mediação tecnológica no trabalho de enfermeiros gestores em hospitais. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 31, p. E20220173, 2022.

VIEIRA, S. E.; *et al.* A percepção dos técnicos de enfermagem sobre o processo de acreditação hospitalar. **Revista Práxis**, v. 12, n. 23, 2020.