

CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE: COMPREENSÃO ATRAVÉS DOS CONCEITOS DAS AUDITORIAS EM SAÚDE

QUALITY CERTIFICATIONS: UNDERSTANDING THROUGH THE HEALTH AUDIT CONCEPTS

CERTIFICACIONES DE CALIDAD: COMPRENSIÓN POR MEDIO DE LOS CONCEPTOS DE LAS AUDITORÍAS EN SALUD

Bruno dos Santos S. Bueno¹
Ivana Maria Saes Busato²
Sandra Maria Lopes de Souza³

Resumo

A certificação de qualidade é o registro formal de competência técnica e gerencial que determina a aptidão funcional das ações executadas por um grupo ou uma equipe. Além disso, hoje em dia os consumidores estão cada vez mais ávidos por informações referentes à procedência e qualidade dos produtos e serviços que utilizam. Ademais da qualidade, segurança ou desempenho das mercadorias, eles querem ter certeza de que a empresa que fornece os produtos é ética, cumpre normas ambientais e de responsabilidade social e atende às padronizações e exigências dos órgãos fiscalizadores. O estudo identifica o processo de implantação e transfiguração do ciclo de atividades até a auditoria do órgão certificador. Também faz um levantamento estatístico dos hospitais acreditados no Brasil e no Paraná; logo, de maneira específica, na cidade de Curitiba e região, no ano de 2020. A finalidade dessa revisão de dados foi compreender os resultados obtidos após o credenciamento pelos órgãos competentes. A metodologia do estudo iniciou com o embasamento teórico-literário, constituído de obras metodológicas de interações pedagógicas, dirigido à compreensão histórica das certificações, de seu título de procedência, qualidade e garantia, visando modular a concepção teórica com a prática. As fontes de pesquisas foram Philip Crosby, Walter Shewhart, Willian Edwards Deming, Joseph Moses Juran, Vicente Falconi e Ademir Petenate. A investigação teórica sobre essas obras se deu de forma objetiva e sucinta, não havendo a necessidade de considerar o seu conteúdo de maneira integral. Posteriormente, foram analisados 133 hospitais no Brasil, com uma ou mais certificações de qualidade, se estudaram processos de implantação de metodologias objetivas em hospitais de Curitiba e região e se consultaram estudos sobre a Unidade de Pronto Atendimento do CIC, que conquistou a certificação ONA no ano de 2020. Em seguida, os resultados foram comparados através do levantamento de resultados e desempenho, concluindo assim a pesquisa.

Palavras-chave: Normas. Padronização. Implantação.

Abstract

Quality certification is the formal record of technical and managerial competence that determines the functional ability of the actions performed by a group or a team. Moreover, nowadays consumers are increasingly eager for information regarding the origin and quality of the products and services they use. In addition to the quality, safety or performance of the goods, they want to make sure that the company that supplies the products is ethical, meets environmental and social responsibility standards and meets the standards and requirements of the supervisory bodies. The study identifies the process of implementation and transfiguration of the activity cycle until the audit of the certifying body. It also makes a statistical survey of accredited hospitals in Brazil and Paraná; therefore, specifically, in the city of Curitiba and region, in the year 2020. The purpose of this data review was to understand the results obtained after accreditation by the competent agencies. The study methodology began with the theoretical-literary basis, consisting of methodological works of pedagogical interactions, directed to the historical understanding of certifications, their title of origin, quality and guarantee, aiming to modulate the theoretical conception with practice. Research sources were Philip Crosby, Walter Shewhart, Willian Edwards Deming,

¹ Graduado em Gestão Hospitalar e Pós-graduando do MBA auditoria em saúde do Centro Universitário Internacional UNINTER – Programa de Iniciação Científica. E-mail: bruno.sbueno@hotmail.com.

² Doutorado em Odontologia. E-mail: ivana.bu@uninter.com.

³ Mestrado em Mestrado Profissional em Gestão Ambiental. E-mail: sandra.so@uninter.com.

Joseph Moses Juran, Vicente Falconi, and Ademir Petenate. The theoretical investigation on these works took place objectively and succinctly, and there is no need to consider their content in an integral way. Subsequently, 133 hospitals in Brazil were analyzed, with one or more quality certifications, if they studied processes of implementation of objective methodologies in hospitals in Curitiba and the region and if they consulted studies on the Emergency Care Unit of CIC, which obtained ONA certification in 2020. Then, the results were compared through the survey of results and performance, thus concluding the research.

Keywords: Standards. Standardization. Implementation.

Resumen

La certificación de calidad es el registro formal de competencia técnica y gerencial que determina la aptitud funcional de las acciones ejecutadas por un grupo o un equipo de trabajo. Además, hoy día los consumidores están cada vez más ávidos de informaciones relativas a la procedencia y calidad de los productos y servicios que utilizan. Además de la calidad, seguridad o desempeño de las mercancías, desean estar seguros de que la empresa que ofrece los productos es ética, cumple normas ambientales y de responsabilidad social y atiende a las regulaciones y exigencias de los organismos de supervisión. El estudio identifica el proceso de implantación y adecuación del ciclo de actividades hasta la auditoría del organismo que otorga la certificación. También hace un reporte estadístico de los hospitales acreditados en Brasil y en el estado de Paraná, luego, de forma específica, en la ciudad de Curitiba y región, en el año 2020. La finalidad de esa revisión de datos fue comprobar los resultados obtenidos después de la certificación por los órganos competentes. La metodología del estudio empezó por las bases teórico-literarias, formuladas a partir de obras metodológicas de interacción pedagógica, orientadas a la comprensión histórica de las certificaciones, de su título de procedencia, calidad y garantía, tratando de unir la información teórica y la práctica. Las fuentes consultadas fueron Philip Crosby, Walter Shewhart, Willian Edwards Deming, Joseph Moses Juran, Vicente Falconi e Ademir Petenate. La investigación teórica sobre esas obras se dio de forma objetiva y sucinta, por cuanto no hubo necesidad de considerar su texto integral. Posteriormente se analizaron 133 hospitales en Brasil, con una o más certificaciones de calidad, se estudiaron procesos de implantación de metodologías objetivas en hospitales de Curitiba y región y se consultaron estudios sobre la *Unidade de Pronto Atendimento* del CIC, que obtuvo la certificación ONA en el año de 2020. Luego, los resultados fueron comparados a través de un estudio de resultados y desempeño, con lo que se concluyó la investigación.

Palabras-clave: Normas. Regulación. Implantación.

1 Introdução

Feigenbaum (1956) propôs o Controle Total da Qualidade; em sua visão a qualidade não é um trabalho isolado do Departamento de Controle, na verdade, é um objetivo de toda organização — da alta gerência aos setores operacionais. A qualidade passou a ser uma questão de sobrevivência no mercado concorrencial e um objetivo a ser alcançado pelos níveis gerenciais. Começa no início da cadeia produtiva, perpassando desde a concepção do projeto da organização até seus produtos e serviços.

A qualidade passou a ser um objetivo estratégico das organizações, tornou-se objeto de interesse das grandes corporações nos dias atuais, tanto no setor fabril como no setor de serviços. Apesar de divergências, o prêmio Baldrige é considerado o Nobel da qualidade das empresas que concorrem anualmente, havendo uma forte correlação entre as que alcançam os primeiros lugares e uma posição favorável no mercado (WISNER; HEAKINS, 1997 apud GURGEL JÚNIOR; VIEIRA, 2002, n.p.).

Para Garvin (1992 apud GURGEL JÚNIOR; VIEIRA, 2002, n.p.), a qualidade é um conjunto de atributos essenciais à sobrevivência das organizações em um mercado altamente competitivo. É objeto da gerência estratégica, líder do processo, que envolve planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e mobilização de toda organização. É o clímax de uma tendência que teve início no começo do século e que envolve, também na atualidade, a responsabilidade social das empresas com o seu ambiente externo, potencializando seu uso em vários setores da economia e mais notadamente no setor de serviços.

Uma organização pública que trata diretamente com a vida das pessoas não pode ser dirigida pela lógica da acumulação lucrativa, sob pena de pôr em xeque a própria razão de sua existência. A eficiência é uma dimensão importante da vida das organizações, mas não é a única e, em algumas circunstâncias, nem a mais importante (PENTEADO, 1991; SANDER, 1981 apud GURGEL JÚNIOR; VIEIRA, 2002, n.p.).

Os programas de qualidade têm sua matriz na teoria sistêmica clássica, que apresenta limitações em face da compreensão do jogo de forças da arena organizacional e dos conflitos de interesse típicos destas organizações.

O objetivo desta pesquisa é identificar e compreender o processo de implantação dos certificados de qualidade em uma organização de saúde, bem como analisar os impactos e transformações causadas pela necessidade da reorganização dos processos de trabalho. Pretende estudar a aplicabilidade das normas que regulamentam a implantação das sistemáticas da qualidade, como ISO 9001, OHSAS 18001 Saúde e Segurança no Trabalho, SA8000 Responsabilidade Social e ISO 45001 para o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional, a qual traz como foco a melhoria do desempenho de qualquer empresa em termos de Saúde e Segurança do Trabalho. Revisa igualmente a utilização da metodologia ONA (Organização Nacional de Acreditação) para implantação de certificações de qualidade, segurança e credibilidade dos serviços prestados. O processo de implementação, avaliação e definição de resultados se caracteriza a partir da transfiguração de um método de padronização linear, para ter visibilidade macro dos processos.

2 Metodologia

A metodologia do estudo contou primeiramente com um embasamento teórico-literário, através de pesquisas bibliográficas sobre os tipos de certificações mais adotados pelas organizações no Brasil. Tratou de considerar os dados estatísticos do país, entender quais os reconhecimentos mais raros e por que são raros, oferecer uma visão histórica das certificações

em termos de título de procedência, qualidade e garantia, visando modular a concepção teórica com a prática. As fontes de pesquisa foram: Philip Crosby, Walter Shewhart, Willian Edwards Deming, Joseph Moses Juran, Vicente Falconi e Ademir Petenate. A investigação teórica sobre essas obras se deu de forma objetiva e sucinta, pois não houve necessidade de considerar o seu conteúdo de maneira integral.

Logo realizou-se pesquisa de campo em Curitiba e região metropolitana sobre os hospitais que contam com alguma certificação de qualidade, trabalho que se fez por meio das referências e de estudos já realizados. Posteriormente, foram analisados os processos de implantação de metodologias objetivas em quatro unidades de saúde: Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Curitiba, que contempla o Hospital de Caridade Santa Casa de Curitiba, a clínica psiquiátrica Unidade Intermediária de Crise e Apoio à Vida (Uniica) e o Hospital e Maternidade Alto Maracanã.

Por fim, revisaram-se estudos sobre a Unidade de Pronto Atendimento do CIC, que conquistou a certificação ONA no ano de 2020. Os resultados foram comparados através do levantamento de resultados e desempenho, concluindo assim a pesquisa. Para a sua elaboração, utilizou-se o método qualitativo — uma vez que a investigação trata da dificuldade de implantação de um certificado de qualidade na organização hospitalar—, e pesquisa descritiva, para fazer uma observação sistemática, com levantamento de dados e análise dos processos.

3 Resultados e discussão

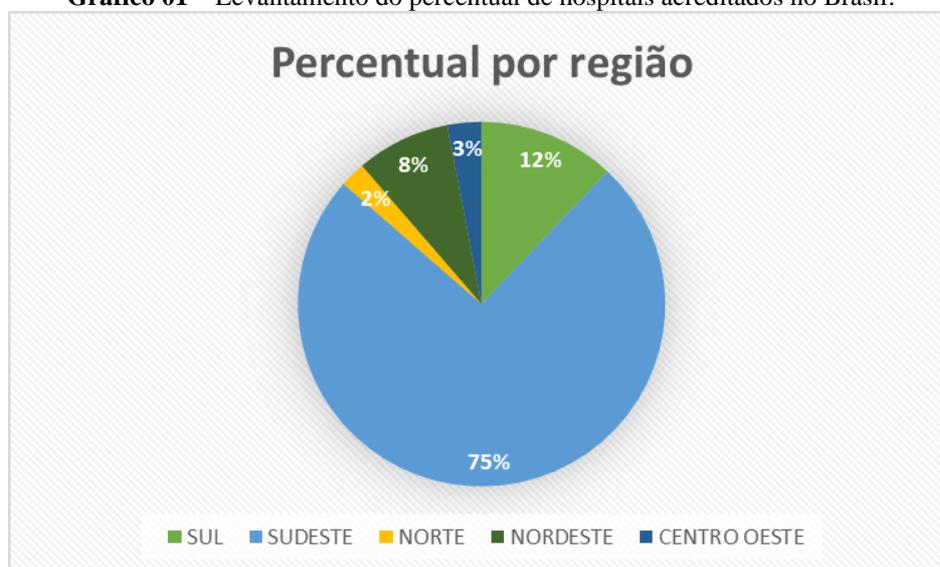
A rede hospitalar no Brasil é diversificada em termos de infraestrutura, tipos de serviços e níveis de qualidade dos serviços prestados. Embora existam hospitais considerados de excelência, a grande maioria ainda precisa avançar em termos de qualidade dos serviços prestados (BURMESTER; PEREIRA; SCARPI, 2007). A acreditação hospitalar no Brasil ainda é recente. Ainda que as primeiras iniciativas de avaliação da qualidade dos serviços de saúde tenham sido feitas na década de setenta, foi só com a criação do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar (PBAH), na década de noventa, que a acreditação ganhou maior projeção (SCHIESARI; KISIL, 2003).

Realizou-se um levantamento do número de hospitais acreditados no Brasil, cuja distribuição por região podemos observar nos gráficos a seguir. Foram 133 os hospitais pesquisados; como cada um deles possui particularidades em sua gestão, a sua certificação é válida unicamente para a categoria do hospital acreditado; não há, portanto, possibilidade de realizar uma comparação entre os hospitais estudados. O objetivo da pesquisa é mensurar a

quantidade de hospitais que possuem uma ou mais certificações, tendo como base o princípio da qualidade em atendimento e gestão.

O Gráfico 01 mostra o percentual de unidades de saúde acreditadas por região (ANS, 2019). Observamos que a Região Sudeste representa 75% dos hospitais certificados no Brasil, mais da metade da quantidade pesquisada. Em segundo lugar, as unidades da Região Sul, que correspondem a 12% dos hospitais que possuem certificação de qualidade. Logo está a Região Nordeste, representada no gráfico com 8%, seguida da Centro-Oeste com 3% e, por último, a Região Norte com 2%.

Gráfico 01 – Levantamento do percentual de hospitais acreditados no Brasil.



Fonte: ANS, 2019.

Para complementar a pesquisa relativa ao percentual dos hospitais acreditados no Brasil, o gráfico apresenta a quantidade de hospitais por estado, contemplando os 133 estudados nessa pesquisa (IQG, 2018).

Destaca-se o estado de São Paulo, representado no gráfico 02 com 57 hospitais acreditados. A pesquisa contempla um número reduzido da quantidade total de hospitais com selo e acreditação no Brasil, visto que o número é muito maior. São Paulo é o estado que possui o maior título representativo de certificações de qualidade das organizações de saúde no Brasil.

Esse número é possível, pois a quantidade de hospitais na Região Sudeste supera o número de hospitais em outras regiões do país, sendo também que 70% dos hospitais que passam por auditorias de certificação no Sudeste, são aprovados e acreditados com o selo de qualidade. Como o processo de acreditação nacional é de caráter voluntário, cabe ao hospital a prerrogativa de analisar os potenciais benefícios gerados pela acreditação e decidir pela sua implantação ou não.

Gráfico 02 – Levantamento da quantidade de hospitais acreditados no Brasil.



Fonte: ONA 2020.

Na sequência, a pesquisa se restringe ao estado do Paraná, que corresponde ao contexto da pesquisa e foco do estudo. Realizou-se um levantamento dos hospitais acreditados em Curitiba e região, onde estão representados os 10 hospitais da cidade que possuem o selo de qualidade ONA, conforme tabela 01 abaixo (ONA, 2020):

Tabela 01 - Levantamento de hospitais acreditados no Paraná.

| Hospitais Certificados no PARANÁ | | | |
|---------------------------------------|--------------|---------------------------|------------|
| NOME | GESTÃO | CERTIFICADO | VALIDADE |
| HOSPITAL DAS NAÇÕES | PRIVADO | ACREDITADO COM EXCELÊNCIA | 25/06/2020 |
| HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS | PRIVADO | ACREDITADO COM EXCELÊNCIA | 13/09/2020 |
| HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE | FILANTRÓPICO | ACREDITADO COM EXCELÊNCIA | 29/04/2022 |
| HOSPITAL PILAR | PRIVADO | ACREDITADO COM EXCELÊNCIA | 22/01/2023 |
| HOSPITAL SUGISAWA | PRIVADO | ACREDITADO | 06/02/2022 |
| INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA | PRIVADO | ACREDITADO COM EXCELÊNCIA | 01/12/2020 |
| UPA CIDADE INDUSTRIAL DE CURITIBA | PÚBLICA | ACREDITADO | 08/01/2022 |
| IOP -INSTITUTO DE ONCOLOGIA DO PARANÁ | PRIVADO | ACREDITADO PLENO | 22/01/2021 |
| UPA SANTA PAULA - PONTA GROSSA | PÚBLICA | ACREDITADO PLENO | 02/08/2020 |
| CENTRO MÉDICO ZILDA ARNS | PRIVADO | ACREDITADO COM EXCELÊNCIA | 31/07/2021 |

Fonte: ONA, 2020.

Podemos observar que, entre os 10 hospitais estudados de Curitiba e região, 7 são de gestão privada, 2 de gestão pública e 1 de gestão filantrópica. Nessa relação, 6 organizações de saúde são acreditadas com excelência, ou seja, atendem os critérios máximos do padrão ONA de qualidade, que contempla a garantia de qualidade e segurança, gestão integrada e padrões ONA de excelência em gestão. Em seguida, observamos que há 2 organizações acreditadas em

pleno, nível 2 do padrão ONA de qualidade, que se recebe quando a organização atinge os critérios mínimos de qualidade e segurança e os padrões ONA de gestão integrada.

Figura 1. Síntese dos principais impactos da acreditação.



Fonte: <https://www.scielo.br/>.

O grupo pesquisado, Irmandade da Santa Casa, busca implantar processos viáveis e transparentes, com o intuito de otimizar e viabilizar a metodologia de trabalho. Com isso, espera fazer jus às certificações que julga pertinentes para o desenvolvimento e benefício do hospital. A organização mapeia sua evolução através de um perfil de gerenciamento denominado Interact Strategic Adviser, um sistema de acompanhamento da evolução dos dados hospitalares e ambulatoriais. Com metas pré-estabelecidas, a instituição, em conjunto com os hospitais que dela fazem parte, modula e traça os objetivos para alcançar a metodologia exigida pelas acreditadoras.

Devemos dar destaque a uma unidade de saúde pública acreditada com os padrões ONA de qualidade e segurança — uma unidade de pronto atendimento —, a única de Curitiba a conquistar o feito no ano de 2020.

4 Conclusões

Este trabalho contribui para ampliar os estudos sobre acreditação no Brasil. Para o setor hospitalar, cujo cenário revela tendências de modernização, de aumento da concorrência e de maior exigência dos clientes, a pesquisa se mostra relevante por buscar conhecer as práticas e impactos da acreditação nos hospitais estudados. Para cumprir este objetivo realizou-se um levantamento da literatura existente sobre o tema. Adicionalmente, foram realizadas pesquisas de campo, em Curitiba e região metropolitana, sobre hospitais que têm alguma certificação de qualidade. Posteriormente, foram analisados os processos de implantação de metodologias objetivas de quatro unidades de saúde: Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Curitiba, que contempla o Hospital de Caridade Santa Casa de Curitiba, a clínica psiquiátrica Unidade

Intermediária de Crise e Apoio à Vida (Uniuca) e o Hospital e Maternidade Alto Maracanã. A acreditação, como qualquer iniciativa de qualidade, é um processo de mudança cultural, o qual deve ser cuidadosamente gerenciado pela liderança dos hospitais. Compromissos devem ser firmados para se garantir o envolvimento de todas as subculturas existentes no hospital. Espera-se, com o desenvolvimento do presente estudo, acrescentar evidências sobre os impactos da acreditação hospitalar e, assim, motivar e subsidiar o desenvolvimento de novas pesquisas sobre o tema.

Referências

ANS. Agência Nacional de Saúde Suplementar. **QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde**, 2019. Disponível em:

<http://www.ans.gov.br/prestadores/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude>. Acesso em: 23 jun. 2020.

BANAS Qualidade. **Gurus da qualidade mundial**. Conhecendo a biografia dos grandes pensadores. 2014. Disponível em: <https://www.banasqualidade.com.br/publicacoes-especiais/pensadores-mundiais-qualidade/files/assets/common/downloads/publication.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2020.

BURMESTER, H.; PEREIRA, J. C.; SCARPI, M. J. Modelo de gestão para organizações de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, Porto Alegre, v. 9, p. 125-132, 2007.

CROSBY, P. B. **Qualidade falada a sério**. São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1990.

FALCONI, V. C. **Gerência da qualidade total**. Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni, 1989.

GURGEL JÚNIOR, Garibaldi Dantas; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 325-334, 2002. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232002000200012. Acesso em: 12 jul. 2020.

IQG. Health Services Accreditation. **Modelo ACI de qualidade internacional de acreditação**, 2018, São Paulo. Disponível em: www.iqq.com.br. Acesso em 16 jul. 2020.

LIMA, M. B. B. P. B.; PETENATE, A. J. A gestão da qualidade e o redesenho de processos como modelo de desenvolvimento organizacional em hospitais públicos universitários: o caso do hospital de clínicas da UNICAMP. **Sínteses: Revista Eletrônica do SimTec**, Campinas, SP, n. 2, p. 234-234, 2016. DOI: 10.20396/sinteses.v0i2.8641.

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade. Fundamentos e práticas para cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. Disponível em:

https://books.google.com.br/books/about/Qualidade_Fundamentos_e_Pr%C3%A1ticas.html?hl=pt-BR&id=e9Baz6Jxh3MC&redir_esc=y. Acesso em: 12 jul. 2020.

ONA. Organização Nacional de Acreditação. **Manual das organizações prestadoras de serviços hospitalares**. Recuperado em 1 de dezembro de 2013, de <http://www.ona.org.br>. Acesso em 10 jul. 2020.

ONA - Organização Nacional de Acreditação. **Pesquisa de hospitais acreditados no Paraná**. Disponível em: www.ona.org.br. Acesso em 23.jun. 2020.

PINTO, Virgínia Bentes. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993. Disponível em: http://www.ijsn.es.gov.br/ConteudoDigital/20180718_cienciadainformacao_v.22_n.2_1993_p.133_137_.pdf. Acesso em jun. 2020.

RAMOS, Davidson. Gurus da Qualidade: William Edwards Deming. **Blog da Qualidade**, [s.l.], 27 jun. 2019. Disponível em: <https://blogdaqualidade.com.br/gurus-da-qualidade-william-edwards-deming/>. Acesso em: 12 jul. 2020.

SCHIESARI, L. M. C.; KISIL, M. A avaliação da qualidade nos hospitais brasileiros. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 5, n. 18, p. 7-17, jan./mar. 2003.