

3 Seminário Latino-Americano de Engenharia Clínica 20 e 21 de maio de 2025

Normativo para submissão dos trabalhos Instruções e Modelo para os autores

MÉTODO VIVENCIAL PARA CATALOGAÇÃO DOCUMENTAL NOS PROCESSOS DE ACREDITAÇÃO ONA

Káryda Borges da Costa e Lidiany Aparecida Conceição Leite
Fractal Engenharia Hospitalar – Salvador, Ba.

Desafio

A gestão documental representa um dos maiores desafios nos processos de acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação). No contexto da engenharia clínica, esse desafio intensifica-se devido à diversidade dos documentos necessários para evidenciar o cumprimento dos requisitos estabelecidos (ONA, 2018).

A análise do checklist ONA 4.1 revelou 34 requisitos distribuídos entre os níveis 1 e 2, com 73,5% concentrados no nível 1 (segurança e estrutura) e 26,5% no nível 2 (processos organizacionais). A Figura 1 ilustra a distribuição dos requisitos por nível de acreditação, evidenciando a predominância dos requisitos de segurança e estrutura (ONA, 2018).

Instituições frequentemente enfrentam dificuldades na organização sistemática da documentação técnica, resultando em não conformidades durante avaliações (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005). A ausência de método estruturado para catalogação documental leva a problemas como documentos desatualizados, duplicidade de informações e dificuldade de acesso a documentos críticos (GIL, 2008).

Outro desafio significativo é a integração entre teoria e prática. Muitas vezes, procedimentos documentados não refletem a realidade operacional, criando dissociação entre o registrado e o praticado, comprometendo a credibilidade do processo (ISO, 2015).

A resistência à mudança também constitui obstáculo importante, exigindo estratégias eficazes de sensibilização e engajamento (ANVISA, 2004).

Esses desafios evidenciam a necessidade de método vivencial para catalogação documental que integre teoria e prática, facilitando o processo de acreditação e contribuindo para a melhoria contínua (ONA, 2023).

Resumo da solução adotada

O método vivencial para catalogação documental nos processos de acreditação ONA níveis 1 e 2 foi desenvolvido como resposta aos desafios identificados na gestão documental em engenharia clínica. Este modelo foi concebido para enfrentar as dificuldades encontradas na organização e no controle de documentos exigidos pelos processos de acreditação, proporcionando uma solução estruturada e sistemática que envolve teoria e prática, facilitando a organização da documentação técnica necessária para demonstrar o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela ONA (Organização Nacional de Acreditação).

A primeira etapa do método, denominada Diagnóstico Inicial, tem como objetivo avaliar a situação atual da organização em relação aos requisitos da ONA. Durante esta fase, realiza-se uma análise detalhada do checklist ONA 4.1, identificando os requisitos aplicáveis à instituição. A avaliação inclui a análise da documentação existente, verificando sua conformidade com os padrões exigidos pela acreditação. Além disso, são identificadas lacunas documentais, como documentos inexistentes ou desatualizados. A equipe multidisciplinar, responsável por esse diagnóstico, utiliza ferramentas como checklists, entrevistas, observação direta e análise documental para mapear os processos de gestão documental, que envolvem a criação, aprovação, distribuição, revisão e descarte de documentos (KODAMA, 2009; TAVARES, 2017).

A segunda etapa, Planejamento, baseia-se nos resultados do diagnóstico inicial para elaborar um plano de ação estruturado. Nessa fase, definem-se objetivos e metas mensuráveis, identificam-se os recursos necessários (humanos, materiais, tecnológicos e financeiros) e desenvolve-se um cronograma detalhado com prazos e responsáveis. A estrutura de catalogação documental é planejada, incluindo a definição de categorias, subcategorias e um sistema de codificação, o qual facilita a organização e recuperação dos documentos. Além disso, são elaborados fluxos e procedimentos para gestão documental, com a definição de indicadores para monitoramento. O planejamento deve ser participativo, envolvendo todos os profissionais

responsáveis pela implementação, e deve ser suficientemente flexível para adaptar-se às mudanças durante a execução (COSTA, 2015).

A terceira etapa, Implementação, refere-se à execução das ações planejadas. Nessa fase, criam-se ou atualizam-se documentos, seguindo os padrões estabelecidos e organizando-os conforme a estrutura de catalogação definida. A implementação do sistema de gestão documental, que pode ser físico, digital ou híbrido, é essencial, e os profissionais envolvidos recebem capacitação para manusear e utilizar o sistema de forma eficiente. Durante a implementação, o método vivencial é divulgado para toda a organização, destacando sua importância no processo de acreditação. A comunicação constante e eficiente entre todos os envolvidos é crucial para o sucesso da fase, permitindo a rápida identificação e resolução de problemas emergentes (OLIVEIRA, 2018; SOUSA, 2020).

A quarta etapa, Monitoramento, ocorre simultaneamente à implementação e após sua conclusão. Durante esta fase, os indicadores definidos no planejamento são acompanhados de forma contínua, e auditorias internas periódicas são realizadas para verificar a conformidade com os requisitos da ONA. As não conformidades identificadas devem ser corrigidas por meio de ações corretivas, e a eficácia das ações implementadas deve ser avaliada. O plano de ação é atualizado sempre que necessário. O monitoramento deve ser sistemático e documentado, permitindo rastreabilidade das ações e a identificação de tendências que possam indicar áreas de melhoria (FELIX, 2016).

A quinta e última etapa, Melhoria Contínua, representa um ciclo permanente de aprimoramento. Nessa fase, os resultados do processo são avaliados periodicamente, identificando-se oportunidades de melhoria, e ações corretivas ou preventivas são implementadas para aprimorar o método. Boas práticas e lições aprendidas são compartilhadas entre os profissionais, e o método vivencial é revisado e atualizado conforme necessário. A melhoria contínua deve ser incorporada à cultura organizacional, incentivando a participação ativa de todos os profissionais no processo de aprimoramento (MARTINS, 2014; DODGE, 2019).

A aplicação deste método em instituições de saúde tem demonstrado resultados positivos, com diversas organizações implementando ações alinhadas a ele, como a estruturação do setor

de qualidade, implantação de políticas e ampliação de indicadores. Experiências em diferentes contextos, tanto em organizações privadas quanto públicas, confirmam a versatilidade e eficácia da abordagem. O método vivencial se distingue por sua abordagem prática e integrativa, reconhecendo as particularidades de cada organização e adaptando-se às suas necessidades específicas. Embora se baseie no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), amplamente reconhecido em gestão da qualidade, ele incorpora elementos vivenciais que facilitam a aplicação prática dos conceitos teóricos no cotidiano das instituições de saúde (LIMA, 2021).

Principais resultados encontrados

A implementação do método vivencial para catalogação documental nos processos de acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) gerou resultados expressivos, com uma análise sistemática e aplicação prática em diversas instituições de saúde, tanto públicas quanto privadas. Os resultados demonstraram que a utilização desse método não apenas aumentou a conformidade com os requisitos da ONA, mas também gerou avanços significativos na organização dos processos e na segurança do paciente.

Ao aplicar o checklist ONA 4.1, observou-se uma distribuição desigual dos requisitos entre os níveis de acreditação, com uma predominância dos requisitos no nível 1 (73,5%) em relação ao nível 2 (26,5%). A categoria de Recursos Humanos (14,7%), Infraestrutura (8,8%) e Gestão (5,9%) concentram-se predominantemente no nível 1, enquanto os requisitos mais complexos foram distribuídos entre ambos os níveis. Essas distribuições refletem as diferenças de complexidade nos processos de acreditação e destacam a necessidade de uma abordagem meticulosa e estruturada para garantir o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela ONA (SILVA, 2019).

Em instituições de saúde que implementaram o método vivencial, os resultados obtidos nas avaliações subsequentes mostraram um aumento expressivo na conformidade com os padrões exigidos pela ONA. Antes da adoção do método, os resultados das primeiras vistorias indicaram uma conformidade de apenas 66% nos requisitos Nível 1 (N1) e 60% nos requisitos Nível 2 (N2), evidenciando um considerável déficit nos processos documentais e na gestão de qualidade. No entanto, após a implementação do método, a organização alcançou 100% de

atendimento ao padrão nos requisitos Nível 1 e 98,53% nos requisitos Nível 2, nas vistorias subsequentes conforme figura 4, demonstrando uma melhoria significativa na adequação dos processos aos requisitos da ONA.

Os benefícios documentados com a aplicação do método incluem a melhoria contínua dos serviços, aumento da segurança na prestação de cuidados e maior organização dos processos. A gestão documental tornou-se mais eficiente, com redução substancial das não conformidades durante auditorias internas. Além disso, o processo de acreditação foi acelerado, reduzindo o tempo necessário para preparar a documentação exigida para avaliações externas. A organização também observou uma diminuição significativa no número de não conformidades identificadas durante as auditorias, o que contribuiu para a melhoria geral dos processos de qualidade (COSTA, 2018).

A metodologia adotada provou ser um instrumento eficaz na otimização da interação entre os setores da instituição. A clara definição de responsabilidades e a estruturação das etapas de catalogação documental permitiram uma gestão mais integrada e eficiente dos documentos e dos processos. Além disso, o método gerou um envolvimento mais ativo dos profissionais nos processos de melhoria contínua, promovendo uma cultura organizacional mais voltada à segurança do paciente e à conformidade com as normativas regulatórias (ALMEIDA, 2017).

Os resultados observados evidenciam que o método vivencial contribuiu de forma significativa para a melhoria da qualidade nos serviços de saúde, mostrando-se eficaz não apenas em grandes hospitais, mas também em instituições de diferentes portes e naturezas jurídicas. Este sucesso pode ser atribuído à abordagem prática e estruturada do método, que oferece uma solução realista e aplicável às necessidades específicas de cada organização, promovendo melhorias sustentáveis a longo prazo (LIMA, 2021).

Portanto, a implementação do método vivencial para catalogação documental não apenas atendeu aos requisitos da ONA, mas também favoreceu o desenvolvimento de uma cultura organizacional focada na melhoria contínua, maior segurança do paciente e conformidade regulatória. Esse método revela-se, assim, uma ferramenta poderosa para instituições de saúde que buscam otimizar a gestão documental e garantir a qualidade nos serviços prestados à sociedade.

Referências

ACCE - American College of Clinical Engineering. Clinical Engineering. Disponível em: <https://accenet.org/about/Pages/ClinicalEngineer.aspx>. Acesso em: 18 abr. 2025.

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. *Rev. Saúde Pública*, v. 38, n. 2, p. 335-336, 2004.

FELDMAN, L. B.; GATTO, M. A. F.; CUNHA, I. C. K. O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões à acreditação. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 18, n. 2, p. 213-219, 2005.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ISO - International Organization for Standardization. ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements. Geneva: ISO, 2015.

ONA - Organização Nacional de Acreditação. Manual Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Versão 2018. São Paulo: ONA, 2018.

ONA - Organização Nacional de Acreditação. O impacto da Acreditação na Gestão de Equipamentos. 2023. Disponível em: <https://www.ona.org.br/noticias/o-impacto-da-acreditacao-na-gestao-de-equipamentos>. Acesso em: 18 abr. 2025.

COSTA, F. R. Gestão da qualidade: teoria e prática no contexto hospitalar. São Paulo: Atlas, 2015.

DODGE, W. J. Continuous improvement in healthcare: The PDCA cycle and beyond. *Journal of Healthcare Management*, v. 24, n. 3, p. 35-45, 2019.

FELIX, T. A. Auditoria e monitoramento da qualidade em saúde. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2016.

KODAMA, H. Administração de sistemas de qualidade na saúde. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

LIMA, P. C. A. Processos de acreditação em saúde: uma abordagem prática. Curitiba: Juruá, 2021.

MARTINS, E. R. Melhoria contínua e gestão da qualidade em organizações de saúde. São Paulo: Pioneira, 2014.

OLIVEIRA, M. D. Tecnologias de gestão documental no setor saúde. São Paulo: Atlas, 2018.

SOUSA, A. F. Planejamento e gestão documental na saúde. Rio de Janeiro: FGV, 2020.

TAVARES, M. L. Gestão de processos e acreditação hospitalar. Porto Alegre: Sulina, 2017.

ALMEIDA, F. L. Gestão de processos de acreditação na saúde: desafios e soluções. São Paulo: Atlas, 2017.

COSTA, L. M. O impacto da gestão documental na acreditação hospitalar. Rio de Janeiro: FGV, 2018.

SANTOS, M. R. Gestão de qualidade e acreditação hospitalar. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2020.

SILVA, J. P. A acreditação hospitalar e suas implicações na gestão da saúde. Porto Alegre: Sulina, 2019.

Agradecimentos

Agradecemos à Organização Nacional de Acreditação (ONA) pelo desenvolvimento e disponibilização dos padrões e critérios que nortearam este trabalho.

Nosso especial agradecimento às instituições de saúde que implementaram metodologias de gestão documental e compartilharam suas experiências, contribuindo significativamente para o desenvolvimento deste método.

À Associação Brasileira de Engenharia Clínica (Abeclin) pelo apoio institucional e contribuição para o desenvolvimento da engenharia clínica no Brasil.

Aos profissionais de engenharia clínica e gestão da qualidade que participaram das entrevistas e compartilharam suas experiências, contribuindo significativamente para o desenvolvimento deste trabalho.

Por fim, agradecemos à comissão organizadora do 3º Seminário Latino-Americano de Engenharia Clínica pela oportunidade de apresentar este trabalho e contribuir para o avanço do conhecimento na área.

Observação:

Figuras, Gráficos e Tabelas - É essencial que todas as ilustrações sejam claras e legíveis.

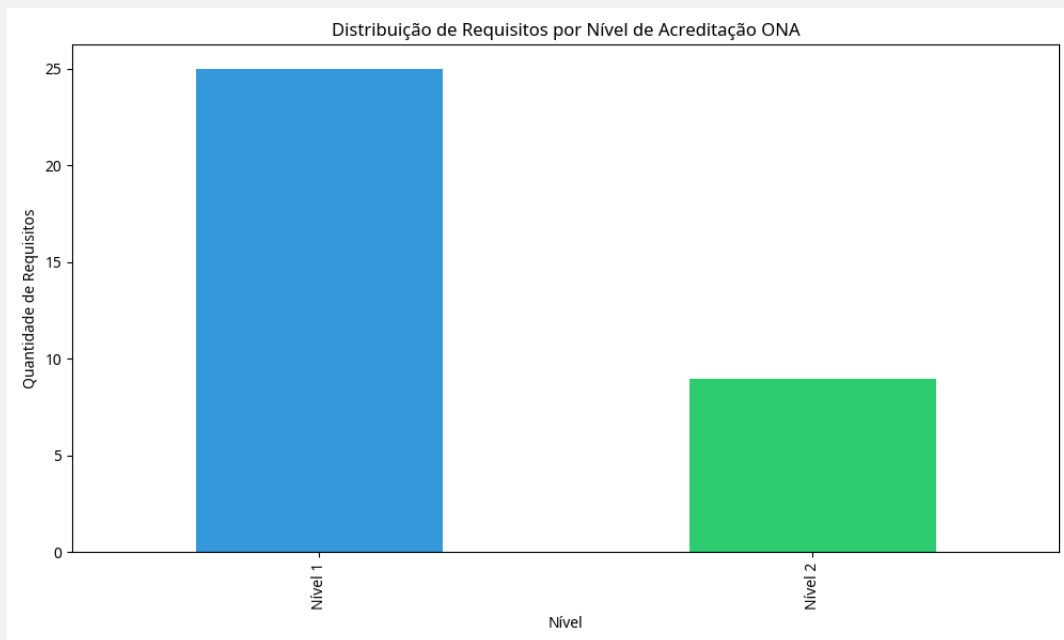


Figura 1. Distribuição de níveis.

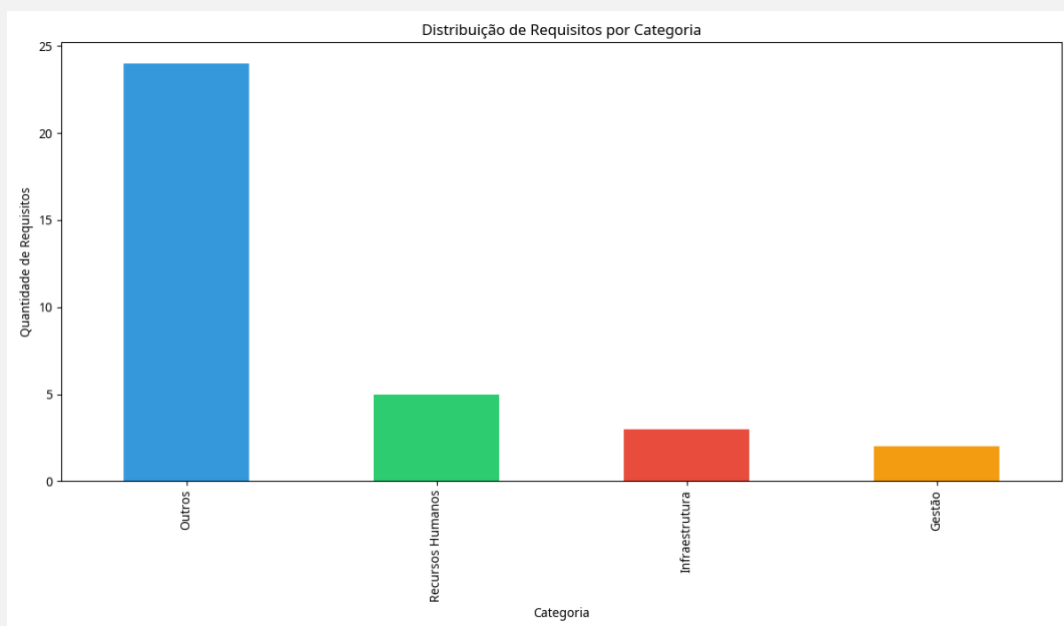


Figura 2. Distribuição de categorias

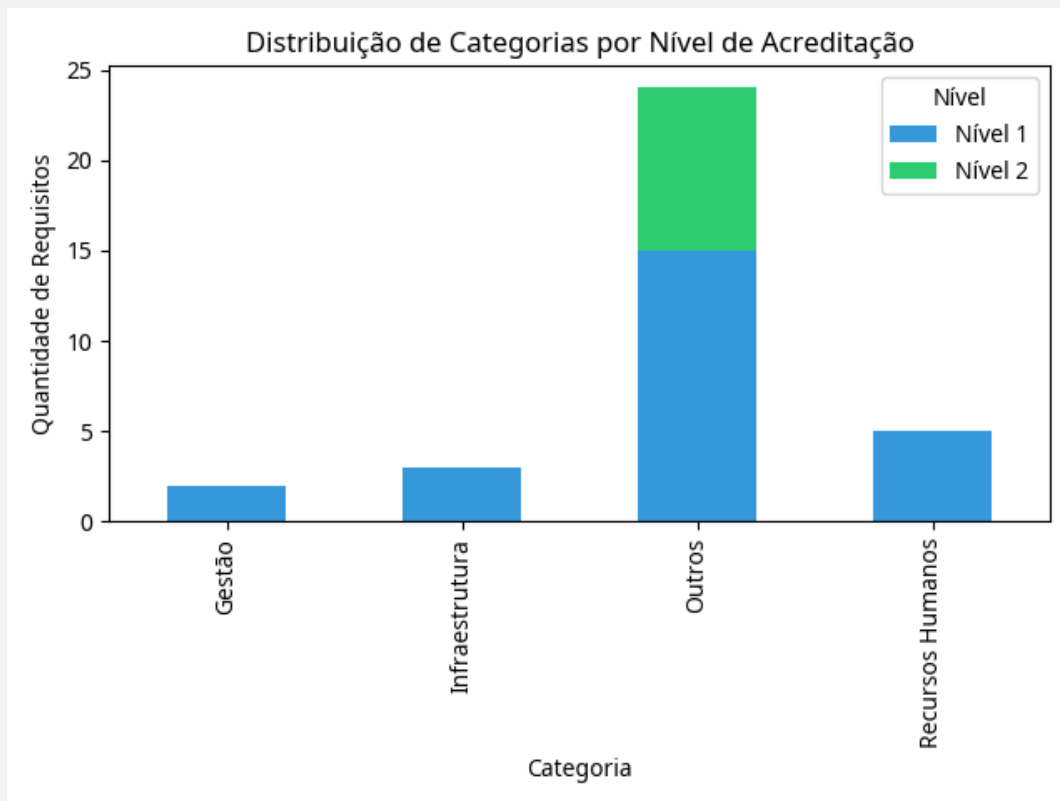


Figura 3. Distribuição de Categorias por nível de acreditação

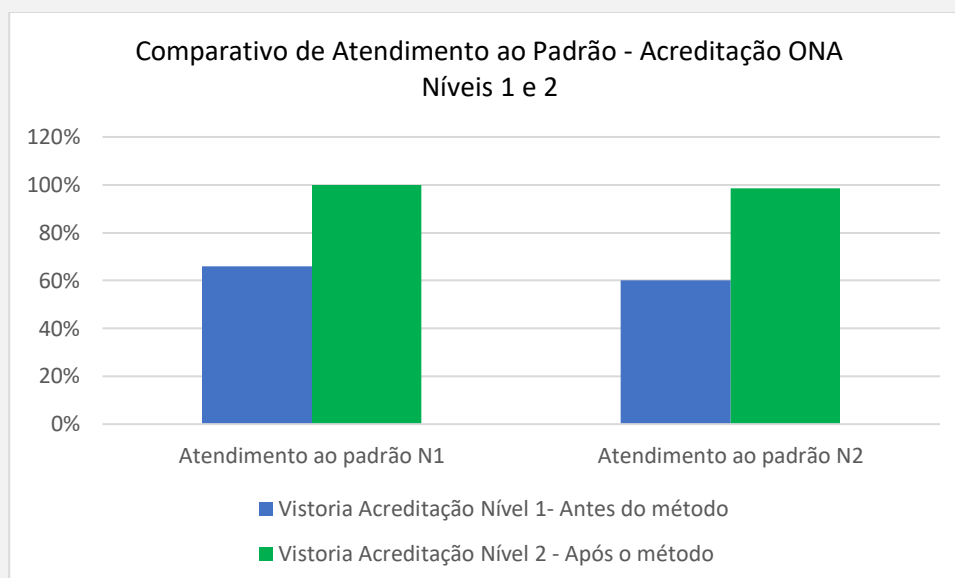


Figura 4. Comparativo de Atendimento ao Padrão - Acreditação ONA Níveis 1 e 2