

# ACREDITAÇÃO ODONTOLÓGICA

Ellen Faiffer Vieira Souza dos SANTOS<sup>1</sup>

Noélia Ferreira ALENCAR<sup>2</sup>

Pedro Carlos F. SANTOS<sup>3</sup>

Sérgio Ricardo MAGALHÃES<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Acadêmico do curso de Odontologia da Universidade Vale do Rio Verde – UninCor, *campus* Belo Horizonte.  
E-mail: elenfaiffer@hotmail.com

<sup>2</sup>Acadêmico do curso de Odontologia da Universidade Vale do Rio Verde – UninCor, *campus* Belo Horizonte.  
E-mail: bila1971ster@gmail.com

<sup>3</sup>Mestre em Educação. Docente do curso de Odontologia da Universidade Vale do Rio Verde – UninCor, *campus* Belo e-mail: prof.pedro.santos@unincor.edu.br

<sup>4</sup>Doutor em Engenharia Biomédica. Docente do curso de Odontologia da Universidade Vale do Rio Verde – UninCor, *campus* Belo Horizonte. E-mail: sergio.magalhaes@unincor.br

**Recebido em: 08/08/2015 - Aprovado em: 09/01/2016 - Disponibilizado em: 30/07/2016**

**RESUMO:** Este trabalho teve como objetivo realizar uma análise da sistematização da produção bibliográfica relacionada com as perspectivas teóricas do certificado de Acreditação em odontologia. A Acreditação pode ser definida como uma metodologia de avaliação institucional, periódica, voluntária, e resguardada, que busca afiançar a qualidade da assistência a partir de modelos antecipadamente aceitos. As vantagens obtidas por uma instituição de odontologia ter um certificado de acreditação alcançam aspectos sociais e condições organizacionais como: aumento de segurança para os pacientes e profissionais; melhoria na qualidade da assistência; melhoria na construção da equipe e melhora contínua; criação de critérios e objetivos concretos adaptados à realidade odontológica brasileira; e planejamento para a melhoria contínua das condições organizacionais e na qualidade dos cuidados prestados aos pacientes (ONA, 2011). Atualmente, há um interesse crescente pela qualidade em todos os setores, sendo algo bastante notável na área da saúde. A própria definição de qualidade é tema de ampla discussão em diversos seguimentos, pois traz consigo alto grau de subjetividade. Existe uma interseção e sinergias com várias outras dimensões, especialmente com aquelas ligadas à qualidade técnico-científica, pois pacientes, gestores e profissionais da odontologia costumam se importar bastante com a qualidade dos serviços de saúde. Com isso concluiu-se que, apesar da relevância do tema, no Brasil existem poucos estudos sobre avaliação da qualidade dos serviços nas práticas em Odontologia.

**Palavras-chave:** Acreditação Odontológica. Certificado de Acreditação. Mercado e Acreditação. Qualidade do atendimento e dos serviços prestados. ONA e serviços odontológicos.

## DENTAL ACCREDITATION

**ABSTRACT:** This work had as objective carry out an analysis of the systematization of bibliographic production related to the theoretical perspectives of the Accreditation certificate in dentistry. Accreditation can be defined as an institutional assessment methodology; periodic, voluntary, and protected, seeking to secure the quality of care from advance models accepted. The advantages obtained per dental institution have a certificate of accreditation a certificate of accreditation achieve social aspects and organizational conditions such as increased security for patients and professionals; improvement in the quality of care; improvement in team building and continuous improvement; establishment of criteria and specific goals adapted to the Brazilian dental reality; and planning for continuous improvement of the organizational

conditions and quality of care provided to patients (ONA, 2011). Currently, there is growing interest in quality in all sectors, with something quite remarkable in healthcare. The very definition of quality is a topic of discussion in various segments; it brings with it a high degree of subjectivity. There is an intersection and synergies with several other dimensions, especially those related to technical and scientific quality, for patients, managers and dental professionals who usually care enough about the quality of health services. Thus it was concluded that despite the relevance of the theme, in Brazil, there are few studies assessing the quality of services in practices in dentistry.

**Key words:** Dental Accreditation. Accreditation Certificate. Market and Accreditation. Quality of care and services provided. ONA and dental services.

## INTRODUÇÃO

A Acreditação é o reconhecimento de uma organização independente e idônea, programa ou atividade que atende a requisitos de critérios ou padrões bem definidos. Ou seja, o certificado de Acreditação é simultaneamente, um processo de avaliação e uma metodologia de avaliação externa, usada internacionalmente e voltada às áreas de saúde e educação. (MALIK, 2014). Esse programa visa aferir a qualidade do atendimento e dos serviços prestados em um intervalo de tempo em diversas áreas, incluindo cuidados de saúde odontológicos que demonstra o cumprimento de padrões e normas estabelecidas pelo programa de Segurança e Qualidade em Serviço de Saúde (SOUZA, 2012).

Por causa da metodologia aplicada no processo de Acreditação e o uso de ferramentas de Gestão da Qualidade, a organização de saúde precisa se esforçar pela excelência em gestão. Esse processo depende da capacidade e condições das organizações e pode levar alguns anos para serem totalmente implantadas (ONA, 2011). Depois de certificadas, as instituições de saúde se obrigam a auditorias regulares com o objetivo de revalidação do título, podendo

perdê-lo se não seguir as condutas propostas (MORENO, 2012).

Avaliação da Acreditação é feita por meio da metodologia científica que procura compreender o negócio, os seus fatores críticos, numa perspectiva de contribuir para a melhoria da eficiência e eficácia da organização, promovendo a reflexão, com abertura, flexibilidade, independência e rigor.

(MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR/ SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, *Acreditação*. 2015).

Deve-se compreender a Acreditação da seguinte maneira: como um processo educativo, que auxilia as instituições prestadoras de serviços de assistência em saúde, sobretudo, os profissionais de saúde, a adotarem a cultura da qualidade tendo em vista a gestão de excelência, que é o alicerce do processo. E depois, como procedimento de avaliação e certificação da qualidade dos serviços, considerando quantitativa e qualitativamente o coeficiente de desempenho adquirido pela instituição conforme os padrões pré-definidos (MANZO, *et al*, 2012).

A Acreditação não tem como alvo fiscalizar ou controlar oficialmente uma instituição, por isso não pode ser confundido

com os processos de licenciamento e ações típicas dos Conselhos de Saúde Nacional, Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, a Secretaria de Vigilância em Saúde (SNVS/MS), ANS, ANVISA, (MINISTÉRIO DA SAÚDE 2012), etc.

O grande benefício da Acreditação é “propor um amplo conhecimento a respeito de um processo permanente de melhoria da qualidade assistencial, mediante a avaliação periódica do serviço e aprimoramento contínuos da qualidade da assistência prestada”. (MANZO, *et al*, 2012).

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) lançou o primeiro manual normativo voltado para os serviços odontológicos do Brasil em 2011. Elaborado em conjunto por representantes da ONA, IACs (Instituições Acreditadoras Credenciadas), CEPI-FOUSP (Centro de Excelência para Próteses e Implantes da Faculdade de Odontologia da USP) e ABCD (Associação Brasileira de Cirurgiões-Dentistas). Até essa data (novembro de 2011), não havia nada específico para a área de Odontologia em relação à qualidade e gerenciamento de riscos. A partir dessa época, esse manual passou a definir os procedimentos que devem nortear a certificação no segmento odontológico de todo o País (NAVARRO, 2012), visando ampliar a capacidade de atendimento e assegurar a melhoria da qualidade e padronização dos serviços prestados, bem como sua utilidade e relevância social por meio das mudanças adquiridas (MARCIANO *et al*, 2013).

O objetivo dessa pesquisa consistiu em descrever as condições essenciais para que sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde da ONA seja auferido ao estabelecimento odontológico que visa alcançar o Certificado de Acreditação. Empregou-se uma pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa, usando o método de revisão da literatura científica em bases de dados e sítios eletrônicos das instituições BBO, Biblioteca Cochrane Bireme, BVS Odontologia, joint Commission International, Lilacs, Medline, OPAS, Oral Health Journal, Rev@Odonto, SciELO Odontologia, Indicadores de Periódicos em Odontologia, Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde e Periódicos CAPES. Por que essas publicações permitem acesso de edições completas de importante impacto da literatura científica nesses periódicos citados por meio eletrônico. Para a seleção do material empregou-se os seguintes descritores: Acreditação Odontológica, ONA, Certificado de Acreditação, Mercado e Acreditação, Qualidade do atendimento e dos serviços prestados e que foram publicadas no período de 2009 a 2015. Os materiais selecionados foram lidos e detalhadamente, buscando recortar os termos inerentes aos temas do trabalho.

A motivação da escolha do assunto deu-se a partir da indagação de quais os obstáculos impedem muitas instituições de saúde alcançar o sucesso esperado.

A investigação buscou compreender quais as vantagens que levam as instituições

que adotarem os programas de melhoria da qualidade e segurança a fim de obter a Acreditação Odontológica e quais são as consequências dessa opção.

## REVISÃO DE LITERATURA

Na Odontologia mundial e com a brasileira não foi diferente, passou por uma longa evolução até chegar a sua fase científica e à estrutura profissional hodierna, que procura propiciar a população um atendimento de qualidade e responsável (SARAIVA, 2013).

A Odontologia foi aos poucos, adquirindo grande importância para a população em geral, tendo em vista o reconhecimento da saúde bucal como parte integrante e inseparável da saúde geral do indivíduo.

Todavia, apesar de toda a evolução tecnológica e de conhecimento, atualmente, a preocupação com o mercado de trabalho referente à profissão odontológica, tem aumentado, visto que há cada vez mais profissionais e, em contrapartida, em função de questões financeiras, os consultórios passam por dificuldades (ROSENTHAL, 2015). Como consequência, esse cenário têm se tornado pouco animador, sendo necessária uma adaptação aos novos tempos, onde ser apenas um bom profissional não basta, tem-se que superar o padrão de referência (SARAIVA, 2013), e nesse contexto, a acreditação se torna uma ferramenta fundamental (ONA, 2011).

A acreditação surge como uma forma de estabelecer parâmetros bem definidos de

qualidade, alinhados ao contexto nacional, baseada em três níveis propostos com o objetivo de obter-se o melhor para o usuário, para a Instituição e os demais envolvidos na atenção à saúde (ONA, 2011).

### Breve Histórico

Para Bittar (1999 *apud* MARINS e ZOTES, 2013) não há distinção entre certificação e acreditação. O primeiro termo é usado por instituições que se valem da norma ISO 9000 e o segundo por instituições como a Joint Commission on Accreditation of Health care Organizations (JCAHO), a Organização Mundial de Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde do Brasil.

No Brasil, a iniciativa da acreditação originou a partir de associações como a Academia Nacional de Medicina e o Colégio Brasileiro de Cirurgiões, por meio de contatos e atividades de visitas à Joint Commission Americana, assim como por meio de ações desenvolvidas ao longo das décadas de 1980 e 1990 (ONA, 2011). Em 1998 foram criadas, no Brasil, as duas primeiras agências acreditadoras, entre elas o Consorcio Brasileiro de Acreditação (CBA), que firmou uma parceria técnica com a Joint Commission Internacional (JCI), subsidiária da empresa americana, até hoje a maior agência acreditadora em número de instituições de saúde acreditadas no mundo (ONA, 2012; BERGHOLZ, 2011).

A Acreditação é um processo de avaliação utilizado para avaliar a qualidade do atendimento e dos serviços prestados em um intervalo de tempo em diversas áreas, incluindo cuidados de saúde que demonstram o cumprimento de padrões e normas estabelecidas pelo programa de Segurança e Qualidade em Serviço de Saúde, (FORTES *et al*, 2011; MANUAL BRASIL. DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR, 2012).

De acordo com o histórico do relatado em seu site, a ONA iniciou-se no Brasil como processo de Acreditação nos hospitais (a exemplo do que ocorre em todo o mundo), para depois abranger as especialidades da área médica e, depois, a partir de novembro de 2011, estendeu o processo para os serviços odontológicos.

A Acreditação Hospitalar, da qual originou a acreditação odontológica e que segue os mesmos princípios, configura-se como uma metodologia desenvolvida para apreciar a qualidade da assistência oferecida em todos os serviços de uma instituição (SELEGATO, 2014; MANZO *et al*, 2012). Por isso, a acreditação de Serviços Odontológicos segue os mesmos princípios e indicadores que analisam e avaliam as Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, Segurança, Processos Integrados e Excelência em Gestão e fazem a reavaliação em épocas determinadas (ONA, 2011).

O Manual de Acreditação para Serviços Odontológicos foi constituído em conjunto por representantes da ONA, IACs (Instituições

Acreditadoras Credenciadas), CEPI-FOUSP (Centro de Excelência para Próteses e Implantes da Faculdade de Odontologia da USP) ABCD (Associação Brasileira de Cirurgiões-Dentistas), o Manual de Acreditação para Serviços Odontológicos define os procedimentos que devem nortear a certificação no segmento odontológico de todo o País. (ONA, 2012). O mesmo traz a Acreditação como um processo a ser utilizado pelas organizações de saúde que buscam implementar e avaliar a qualidade dos serviços prestados (ONA, 2012).

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 (MANZO *et al*, 2012; ONA, 2012).

Nos últimos anos, percebem-se importantes modificações na área da saúde no que se refere à necessidade de alcançar uma maior competitividade e conquistar novos mercados (MARSHALL, 2010). O aumento crescente nos custos dos cuidados oferecidos, a necessidade de atender a expectativa e direitos do cliente, a preocupação com a garantia da segurança de atendimento são aspectos que exigem dos profissionais de saúde uma mudança na forma de gerir a saúde, sendo inovadores e, além de tudo, mostrando excelência no seu trabalho (VIANA *et al*, 2011). Para garantir essa excelência e acompanhar os

avanços, os hospitais sentiram a necessidade de criar métodos avaliativos para a prestação de seus serviços (MANZO et al, 2012).

Nas experiências, brasileira e internacional, a Acreditação é uma ação encarregada do desenvolvimento e implantação da uma metodologia. Os seus princípios são voltados 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, 2012; NAVARRO, 2011, (MARSHALL, 2010)).

A importância dessa iniciativa pode ser medida pelo tamanho desse universo profissional. Em dados divulgados pela ONA em 2011, à época já computava quase 240.000 cirurgiões-dentistas, 33.464 organizações prestadoras de assistência odontológica e um total de 362.007 trabalhadores no setor, considerando também atendentes, auxiliares e técnicos, segundo dados do Conselho Federal de Odontologia ([WWW.ONA.ORG.BR](http://WWW.ONA.ORG.BR), 2012).

Segundo Malik e Neto (2011), a Organização Nacional de Acreditação (ONA) possui parceria firmada com a ANVISA e tem em seu conselho de administração, entre outros membros, representantes dos financiadores da assistência médica, inclusive CONASS e CONASEMS (os conselhos nacionais de secretários estaduais e municipais de saúde).

### **Caráter da certificação de Acreditação.**

A certificação dos serviços odontológicos, assim como nas outras áreas, será voluntária e deve contemplar tanto clínicas odontológicas quanto consultórios isolados, desde que atendam aos requisitos de elegibilidade, (ONA, 2011).

Observa-se que a Acreditação é uma metodologia consistente. É utilizada em vários países do mundo, em especial na América e na Europa, e tem avançado, de forma efetiva, para o Oriente Médio e para a Ásia/Pacífico, sua abrangência que é cada vez maior em todo o mundo. De acordo com Navarro, (2011), a relevância da Acreditação tem relação direta com o aumento exponencial de aceitação de sua metodologia pelas organizações e o sucesso gerencial daquelas que se submetem a ela (NAVARRO, 2011).

### **Desafios do processo**

Segundo Roessler *et al* (2005 *apud* EMÍDIO et al, 2013), o processo de Acreditação passa por dois desafios: a implementação e sustentação de políticas públicas que reconhecem a Acreditação como estratégia válida e reconhecida para a qualificação da rede de serviços de saúde, incluindo a odontologia e pelo desenvolvimento de ações para atender ao crescimento da demanda em termos de capacitação de pessoas e de manter processos de avaliação altamente qualificados objetivando auferir maior credibilidade para a certificação.

Manzo et al, 2012; Viana *et al*, (2011); Marshall, (2010), Touati e Pomey (2009), Vituri e Matsuda, (2009) Thornlow e Merwin (2009), ressaltam que apesar do avanço do conhecimento adquirido através da observação e da experiência e do aumento de estudos teóricos que buscam comprovação científica sobre o sucesso da Acreditação, parece evidente a existência de problemas no fluxo do processo para a melhoria da qualidade, uma vez que há a necessidade de planejamento, organização, coordenação/direção da instituição a ser acreditada. Dentre outros problemas, o conflito entre equipes funcionais que trabalham na instituição parece ser um fator crucial e determinante. Nesse contexto, observa-se que tais problemas podem surgir de conflitos entre as áreas de infraestrutura como: profissionais e assistentes, recursos humanos, limpeza, entre outros, o que certamente atrapalha a desempenho de planos de ação, a correção dos itens não atingidos e a decisão das prioridades, visto que, as metas e cronogramas da ação adotada de forma sequencial devem ser executados desde a preparação até a obtenção da certificação (THORNLOW E MERWIN 2009; FADEL; FILHO 2009; ONA, 2012).

### **O processo de Acreditação Odontológico**

Até a elaboração do manual em 2011, não havia nada específico para a área de Odontologia em relação à qualidade e gerenciamento de riscos. A iniciativa da ONA foi uma resposta à própria categoria que reivindicava a inclusão dos serviços

odontológicos entre as atividades de saúde Acreditadas.

O processo de acreditação de organizações prestadoras de serviços de saúde define-se como um sistema articulado de aspectos gerenciais e assistenciais que visam garantir a qualidade dos serviços prestados pela organização como um todo (VIANA *et al*, 2012; MORENO, 2012).

Esse sistema tem por base no quadro de referência de melhoria contínua, que só ocorre por meio de uma solicitação voluntária, uma avaliação pontual e periódica da prática assistencial de uma dada organização de saúde. Para tanto, usa de um conjunto de padrões previamente estabelecidos pela instituição acreditadora associada (MANZO *et al*, 2012; NAVARRO, 2011).

Um programa de acreditação sempre se inicia como um processo educativo de melhoria da qualidade assistencial, mas ao longo do tempo, muda seu foco para um processo de aprimoramento contínuo, com a finalidade de conservar ou mesmo elevar os padrões ambicionados de qualidade assistencial (RODRIGUES e TORRES JÚNIOR, 2014; VASCONCELLOS, 2014).

Todavia, por ser um procedimento voluntário, implica na necessidade de uma ação proativa da organização propagar junto demonstrar à população, as autoridades sanitárias e pagador/compradores de serviços, que apresentam um padrão de qualidade

compatível com uma referência externa (NAVARRO, 2011; MARSHALL, 2010).

### **Tempo de implantação**

O tempo necessário para que uma instituição alcance ou obtenha um selo ou certificado de Acreditação tem algumas variáveis importantes, (NAVARRO, 2011). Uma delas é o tamanho e a complexidade, ou seja, quanto maior o número de serviços e de atividades ou processos realizados, maior se torna o desafio de atender aos requisitos previstos nos manuais de Acreditação, (GREGORY, 2010; NAVARRO, 2011).

Outro fator de destaque é a capacidade de gestão da instituição, ou seja, a competência de seu grupo diretor ou de suas lideranças e profissionais em criar uma cultura e, conseqüentemente, ações efetivas voltadas para a melhoria da qualidade e segurança nos serviços, (NAVARRO, 2011).

O número de profissionais envolvidos no processo também influencia o tempo de trabalho para a Acreditação. Portanto, não podemos estabelecer um prazo específico, mas as instituições com três ou quatro consultórios dentários, para uma clínica considerada de médio porte, podem levar em média de 12 a 18 meses para alcançar um primeiro selo ou certificado de Acreditação, (MORENO, 2012, NAVARRO, 2011).

### **Avaliação**

Para Moreno (2012) a aferição da qualidade fundamenta-se em dois tipos de critérios que possuem naturezas distintas: objetivos e subjetivos, embora convergentes, observa-se que a compreensão e a percepção dos clientes internos (funcionários) e externos (pacientes), em relação à qualidade do serviço prestado, devem ser visto como primeiro passo para o desenvolvimento de ações que induzirão a melhorias; tanto por parte do gestor que precisa conhecer o entendimento de ambos os clientes a fim de atingir suas estratégias e ações, quanto por parte dos próprios profissionais, que, compreendendo a percepção da qualidade sob a perspectiva dos clientes estarão mais dispostos e preparados para atender tais expectativas (FADEL; FILHO 2009).

A Acreditação odontológica que segue os mesmos princípios da acreditação hospitalar tem como base a avaliação dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos da área, e nos indicadores ou instrumento que o avaliador emprega para constatar os padrões que estão sendo analisados. Estas informações são e previamente divulgados pela instituição credenciadora (RODRIGUES e TORRES JÚNIOR, 2014; VASCONCELLOS, 2014 MANZO *et al*, 2012; GREGORY, 2010). Diante desse comunicado, a instituição procura tomar medidas para que o seu quadro de pessoal esteja presentes e disponível para participar do processo, ocasionando desta maneira excelentes chances para consultas e educação com a equipe



de avaliadores. Porém, é preciso advertir que dependendo da instituição, pode haver uma disposição em se investir em um esforço de último minuto para “parecer bem” perante os avaliadores, obstando à equipe de avaliadores de observarem as práticas e o funcionamento rotineiro. Contudo, sabe-se que os avaliadores são bem treinados e detalhistas; geralmente vale-se de uma multiplicidade de estratégias avaliativas e pesquisará sob a superfície aparente para decidir se essa instituição de acatar a uma vasta série de padrões organizacionais voltados aos cuidados prestados aos pacientes como: controle de infecções, gerenciamento de ambiente, gerenciamento de recursos humanos, garantia de qualidade de atendimento, procedimentos operacionais padronizados. Os avaliadores também fazem entrevistas com pacientes sobre como a instituição poderia melhorar os seus serviços e o seu nível de satisfação com os cuidados prestados pela instituição. A mesma avaliação é feita com funcionários de todos os níveis de atuação (TOUATI E POMEY, 2009; VITURI E MATSUDA, 2009).

Os avaliadores da agência de acreditação ainda inventariam o prédio e os padrões incluídos com os aspectos gerais, tais como: segurança, gerenciamento do lixo, limpeza em manutenção em geral, gerenciamento de equipamentos e suprimentos, controle de infecções, segurança contra incêndio e preparação para emergências. Caso existe serviços de radiologia e o laboratório, são

também verificados nos aspectos: segurança, eficácia, controle de qualidade e gerenciamento de equipamentos (RODRIGUES e TORRES JÚNIOR, 2014). É possível prever que com as avaliações, análises e as conclusões sendo feitas, surgirá um banco de dados de acreditação que fornecerá dados úteis destacando as áreas que estão alcançando os padrões esperados, bem como áreas problemáticas ou que necessitam de maior empenho para melhorias. (RODRIGUES e TORRES JÚNIOR, 2014; VASCONCELLOS, 2014 NAVARRO, 2011).

### **Revalidação**

Todavia, Segundo Moreno (2012), a Acreditação precisa ser revalidada em períodos que variam de um a três anos, dependendo do tipo de atividade e do nível pretendido. São:

- Nível 1: dois anos para a acreditação (Acreditação);
- Nível 2: dois anos (Acreditação Plena)
- Nível 3: três anos, (Acreditação com Excelência).

### **O mercado e o Certificado de Acreditação**

Agora não só as instituições propriamente ditas, como também o mercado tem identificado na Acreditação uma ótima oportunidade de alavancar a qualidade dos serviços e, a partir disto, tornar distinto a sua relação com os pagadores e prestadores de serviços em geral, (RODRIGUES e TORRES

JÚNIOR, 2014; VASCONCELLOS, 2014 NAVARRO, 2011).

As instituições já acreditadas têm demonstrado resultados clínicos e gerenciais diferenciados, quando comparados com instituições não acreditadas. Por isso, algumas empresas empregam iniciativas que preveem a utilização de tabelas de remuneração diferenciada para pagamento de serviços, quando a instituição de saúde já adotou ou está em processo de Acreditação para a melhoria de serviços. Outra perspectiva importante é o pagamento de serviços por desempenho ou resultados, no que a Acreditação também pode contribuir de forma efetiva, por meio de seu conjunto de padrões que objetivam sempre a melhoria do desempenho clínico e gerencial da instituição, (EMÍDIO *et al*, 2013; NAVARRO, 2011).

### **Vantagens e desvantagens da Acreditação**

Manzo *et al*, (2012) em sua pesquisa processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde, detectou que, para os profissionais que vêm o processo positivamente, a Acreditação traz orgulho e satisfação, tendo em vista a sensação de responsabilidade pela conquista do título e pela valorização da instituição.

GALORO *et al* (2011) observa que entre os pontos negativos, nota-se que os profissionais se vêem em um cenário permeado por cobrança, pressão, estresse, falta de valorização e reconhecimento. A grande

dificuldade parece ser a mudança de cultura, o envolvimento da equipe, e metódica a sistematização de registros e protocolos dos pacientes. É também muito difícil fazer as pessoas enxergarem a instituição (sobretudo, se esta for grande) como um sistema de setores interdependentes.

DAVID (2010) ressalta a constante necessidade de investimentos em educação permanente para a viabilização das mudanças nos processos internos e externos da organização e responder às demandas advindas dos protocolos de certificação e simultaneamente dos profissionais de saúde. Desta forma, para Fortes, (2012) e Pomey, *et al*, (2014), a Acreditação pode representar uma importante estratégia de capacitação de pessoal no âmbito do hospital, o que reflete a atual tendência da gestão de pessoas na qual, deve-se promover a conciliação das expectativas organizacionais e dos trabalhadores (EMÍDIO *et al*, 2013; MANZO *et al*, 2012).

### **DISCUSSÃO**

A motivação da escolha do tema ocorreu a partir da identificação de um grande problema enfrentado pelas organizações de saúde atualmente, a falta de um sistema de gestão da qualidade eficaz. Esse é um dos obstáculos que impedem muitas dessas organizações a alcançarem o sucesso esperado. Mesmo com todos os avanços tecnológicos de ponta, muitas dessas empresas ainda não possuem uma de

gestão eficiente, que assegure aos usuários a tranquilidade de adquirir um serviço dentro dos padrões de qualidade esperados.

Citar a acreditação como diferencial competitivo para os serviços da saúde tem importância para administradores e gestores de empresas, pois ter segurança nos serviços de saúde utilizados é indispensável.

Segundo Vilar (2007 *apud* MARCIANO *et al*, 2013), até mesmo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), defende a acreditação como forma de impactar positivamente no quesito diferencial de qualidade, manifestando seu apoio através de participação em fóruns de discussão frente às organizações de saúde acreditadas pela ONA, mostrando como tal certificação pode acrescentar como fator positivo para a competitividade da organização.

Em função disso, têm-se desenvolvido diferentes estratégias, ferramentas e abordagens que estão ajudando a manter a qualidade dos atendimentos de saúde em todo o mundo.

Embora a Acreditação represente um grande diferencial para a organização de saúde, inclusive em nível odontológico, bons equipamentos, insumos, infraestrutura e logística adequada a uma boa prestação de serviços e ao conforto tanto dos usuários como dos profissionais são imprescindíveis. Torna-se inviável e contraproducente empregar ferramentas que exijam a vanguarda de ações sem aporte e controle adequados e com recursos suficientes para a sua execução.

Merece destaque para a avaliação da qualidade da assistência odontológica o estudo dos fatores que contribuem para o maior envolvimento e adesão dos profissionais nas discussões sobre novas práticas de atenção ao paciente e na reorganização dos serviços de Odontologia.

A adesão dos dentistas nas questões relativas à melhoria contínua da qualidade da assistência é um dos principais fatores a ser considerado para a implantação de novas formas de gerenciamento dos serviços odontológicos.

Além disto, devem ser implementadas auditorias internas, e elaborar planos de ação como estratégias para identificação das não conformidades e oportunidades de melhorias, bem como as ações corretivas correspondentes e de adequação aos padrões desejados.

É necessário ainda que os sistemas de informação sejam facilmente acessíveis a todos os profissionais que aderirem ao programa e que estes facilitem o aprendizado. Adicionalmente, ainda falta uma forma exata de classificação de erros, para que se possa compartilhar conhecimento internacional e dar sentido a informações de sistemas de protocolos e notificação diferentes.

Enfim, a Acreditação, apesar de necessária e de visar à padronização e consequente melhoria nos resultados, com a implementação dos recursos, só deve e pode ser empregada quando o ambiente e as pessoas que dele se utilizam estiverem em quantidade e

qualidade suficientes para permitir atuar com segurança nos atos que envolvam a vida das pessoas atendidas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo possibilitou demonstrar que, por meio da acreditação ONA, os estabelecimentos de odontologia podem conseguir bem mais do que vantagens financeiras por meio de uma ampla divulgação de seu trabalho que segue os padrões estabelecidos pelo Manual Brasileiro de Acreditação, as organizações podem além de melhorar seus resultados, garantir que o padrão de qualidade seja assegurado aos usuários.

A acreditação faz com que os funcionários se envolvam com valores e objetivos da organização e permite, através de seus métodos, que as pessoas passem a conhecer e entender melhor os processos estabelecidos por suas empresas. Para atingir o objetivo proposto pela acreditação é preciso que todos se conscientizem da importância em prestar um serviço com responsabilidade, qualidade e segurança.

A prestação de cuidados na área de saúde é bastante complexa, uma vez que esta área se encontra em constante evolução, resultante de avanços sociais, científicos e tecnológicos. Neste cenário dinâmico, o trabalho do dentista caracteriza-se como relacional, pela interação entre profissional, paciente e tecnologia.

Os profissionais de odontologia devem desenvolver, por meio de educação continuada, a capacidade e destreza no uso de técnicas e instrumentos, para apoiar e aprimorar a atividade que irá realizar.

O certificado de Acreditação tem sido uma ferramenta importante para a garantia da qualidade nos serviços prestados. As instituições que possuem acreditação contam com a fidelização de seus clientes.

Para esse estudo, procedeu-se à revisão da produção científica, relacionada às melhorias ao processo de Acreditação odontológica.

Todavia, observou-se durante toda pesquisa, pouca bibliografia e reflexões sobre a questão. As escassas que existem visam mais as questões mercadológicas do que a melhoria do trabalho com ênfase na comunidade em geral.

## REFERÊNCIAS

ANVISA, 2006: <http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/acreditacao/manuais/index.asp>>. Acesso em: 10/05/2015.

BERGHOLZ, S, P. Modelos de acreditación. Medwave; v.11, n. 04: e4971 doi: 10.5867/medwave. 2011.04.4971 . ABRIL2011. <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/4971> . Acesso: 02/05/2015

CONSÓRCIO BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO (CBA). Definição de acreditação. Disponível em; <http://www.cbacred.org.br/site/acreditacao-internacional/>. Acesso em: 07 mai. 2015.

DAVID, G.; MARJORIE, P.; JEFFREY, B. What motivates professionals to engage in the

accreditation of healthcare organizations? International Journal for Quality in Health Care, Oxford, v. 23, n. 1, p. 8-14, Nov. 2010.

EMÍDIO, L. F; ALONSO, L. B. N; FERNEDA, E; HEDLER, H.C. ACREDITAÇÃO HOSPITALAR: ESTUDO DE CASOS NO BRASIL. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 98-113, jan./jun. 2013.

FORTES M. T; MATTOS R. A; BAPTISTA T. W. Accreditation or accreditations? A comparative study on accreditation in France, United Kingdom and Cataluña. Rev Assoc. Med. Bras.; v.57, n.2, 2011, p.240-7.

FORTES M. T. R; BAPTISTA T. W. F; Acreditação: ferramenta ou política para organização dos sistemas de saúde? Acta Paul Enferm; v.25, n. 4, 2012, p.626-31.

GALORO, C. A. O. et al. Applicability and potential benefits of benchmarking in Brazilian clinical laboratory services. Benchmark Int J, v. 16, n. 6, 2009, p. 817-30.

GREGORY, D. M. et al. Predictors of perceived health care quality for registered nurses during and after health care reform. Health Care Management Review, v. 35, n. 4, Out./Dez 2010, p. 301-311.

MALIK, A. M. O caminho da acreditação no país. 2014. [http://gvsaude.fgv.br/sites/gvsaude.fgv.br/files/u5/Revista%20Melhores%20Praticas\\_15.pdf](http://gvsaude.fgv.br/sites/gvsaude.fgv.br/files/u5/Revista%20Melhores%20Praticas_15.pdf). Acesso em 03/07/2015.

FADEL, M. A. V.; FILHO, G. I. R. *Percepção de qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso*. Revista de Administração Pública, v. 43, n. 1, 2009, p. 07-22.

MALIK, M.A; NETO, V. G. Gestão em Saúde. 1ª ed. Rio de Janeiro. Guanabara Koogan, 2011.

MANZO, B. F; BRITO; M. J. M; CORRÊA, A. R. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Rev Esc. Enferm USP; v.46, n. 2, 2012, p.

388-94 [www.ee.usp.br/reeusp/](http://www.ee.usp.br/reeusp/). Acesso em: 12/06/2015

MARCIANO, C. S; ALMEIDA, K. G; PAULA, R. M. A acreditação ONA como diferenciação competitiva dos serviços de saúde prestados: Uma apresentação do cenário nacional, regional e da cidade de Pouso Alegre. 2013. <http://www.admpg.com.br/2013/down.php?id=524&q=1>. Acesso em: 09/06/2015

MARINS, M. N; ZOTES, L. P. IX Congresso Nacional de Excelência em gestão. Qualidade, acreditação e certificação para as operadoras de assistência à saúde suplementar; junho de 2013.

MARSHALL, I; CIERCO, A A; ROCHA, A V. Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro: Management, 2010.

MARTINS, V. F.; CARMO, C. R. S.; NGANGA, C. S. N. *Acreditação nas organizações de saúde*. Cadernos da FUCAMP, vol.12, nº16, 2013, p.30-44.

MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde - Versão 2014.

MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO: Serviços Odontológicos - Versão 2012

MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO: Serviços para a Saúde - Selo de Qualificação ONA - Versão 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Conselho Nacional de Saúde. *Diretrizes para instituição, reformulação, reestruturação e funcionamento dos Conselhos de Saúde*. 2012. [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2012/res0453\\_10\\_05\\_2012rep.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2012/res0453_10_05_2012rep.html). Acesso em: 07/ 05/ 2015.

MORENO, M.C. *Acreditação de Serviços Odontológicos*. 2012, <http://www.sinog.com>.

[br/7sinplo/apresentacoes/7sinplo\\_maria\\_carolina\\_moreno.pdf](http://br/7sinplo/apresentacoes/7sinplo_maria_carolina_moreno.pdf). Acesso: 08/05/2015.

NAVARRO, V. *Qualidade e gestão odontológica: A Acreditação deixa de ser o foco apenas de hospitais e clínicas e ganha espaço nos bastidores odontológicos*. <http://www.odontomagazine.com.br/> 2012/ 03/ 02/2014-05-qualidade-e-gestao-odontologica-13487. Acesso: 09/05/2015

ONA — Organização Nacional de Acreditação. *Informações sobre o processo de Acreditação Hospitalar*. Disponível em: <http://www.ona.org.br>. Acesso em: 07/ 05/ 2015.

ONA — Organização Nacional de Acreditação. *Normas para o processo de avaliação: avaliação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares*. Brasília. <http://www.ona.org.br>. Acesso em: 07/ 05/ 2015.

ONA — Organização Nacional de Acreditação. *Acreditação* <https://www.ona.org.br/Pagina/33/Acreditacao>. Acesso em: 07/ 05/ 2015.

ONA — Organização Nacional de Acreditação. *Serviços Odontológicos passam a ser acreditados pelo SBA-ONA*. 1012. <https://www.ona.org.br/Noticia/171/Servicos-Odontologicos-passam-a-ser-acreditados-pelo-SBA-ONA>

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO. Curso preparatório de avaliadores SBA-ONA 2009. Disponível em: <http://www.ona.org.br>. Acesso em: 5 abr. 2015.

POMEY, M. P. et al. Does accreditation stimulate change?: a study of the impact of the accreditation process on Canadian healthcare organizations. *Implementation Science*, Newcastle, v. 5, n. 31, 2010. Disponível em: <http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1748-5908-5-31.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2015.

RODRIGUES, A. C; TORRES JÚNIOR, N. Orquestrando os Sinais da Qualidade:

Compreendendo a Busca pela Qualidade em uma Organização de Saúde. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – RGSSv.* 3, n.2. Julho/Dezembro. 2014.

ROSA, V.L. *Evolução da Auditoria em Saúde no Brasil*. Londrina, 2012. 32f. Monografia (Especialização em Auditoria em Saúde). Centro Universitário Filadélfia.

ROSENTHAL, E. *História da Odontologia no Brasil*. Disponível em: [http://www.atm.hostmidia.com.br/historia\\_odontologia\\_brasil.htm](http://www.atm.hostmidia.com.br/historia_odontologia_brasil.htm). Acesso em: 22 mai2015.

SARAIVA, C. *Odontologia no Brasil*. Disponível em: <http://www.aborj.org.br> . Acesso em: 24 mai. 2015.

SELEGATO, D. *Acreditação Hospitalar*. <http://pt.slideshare.net/DeniseSelegato/acreditao-hospitalar>. Acesso em 21 de Maio de 2015.

SOUZA, V. *Entenda acreditação específica para odontologia*, 2012. <http://saudebusiness.com/noticias/entenda-acreditacao-especifica-para-odontologia/>. Acesso: 08/05/2015

THORNLOW, D. K.; MERWIN, E. *Managing to improve quality: the relationship between accreditation standards safety practices and patient outcomes*. *Health Care Management Review*, v. 34, n. 3, 2009, p. 262-272.

TOUATI N, POMEY MP. Accreditation at a crossroads: are we on the right track? *Health Policy*. 2009; v90, n.2-3, 2009, p.156-65.

VASCONCELLOS, M. F. B. *Acreditação Hospitalar*. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfWusAE/acreditacaohospitalar>. Acesso em 21 de Março de 2014.

VIANA, M. F; SETTE, R. D; REZENDE, D. C; BOTELHO, D; POLES, K. *Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares*. *RAHIS - Revista de Administração*

Hospitalar e Inovação em Saúde - jan./jun.  
2011.

VITURI D. W, MATSUDA L.M. *Content validation of quality indicators for nursing care evaluation*. Rev Esc Enferm USP, v.43, n.2, 2009, p.429-37. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n2/en\\_a24v43n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n2/en_a24v43n2.pdf). Acesso em: 18/05/2015