

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS
GRADUAÇÃO EM NUTRIÇÃO**

GABRIELA VITÓRIA DA SILVA GONÇALVES

**OS DESAFIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO
E NUTRIÇÃO DIANTE DA AUDITORIA DA ONA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**JUIZ DE FORA
2026**

GABRIELA VITÓRIA DA SILVA GONÇALVES

**OS DESAFIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO
E NUTRIÇÃO DIANTE DA AUDITORIA DA ONA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Nutrição
da Universidade Federal de Juiz de Fora,
como requisito parcial à obtenção do
Bacharelado em Nutrição.

Orientador: Prof. Dra. Maria Cristina de Albuquerque Barbosa

**JUIZ DE FORA
2026**

GABRIELA VITÓRIA DA SILVA GONÇALVES

**OS DESAFIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO
E NUTRIÇÃO DIANTE DA AUDITORIA DA ONA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Nutrição
da Universidade Federal de Juiz de Fora,
como requisito parcial à obtenção do
Bacharelado em Nutrição.

Aprovada em 20/01/2026

BANCA EXAMINADORA

Professora: Dra. Maria Cristina de Albuquerque Barbosa - Orientadora
Universidade Federal de Juiz de Fora

Ana Livia de Oliveira
Universidade Federal de Juiz de Fora

Larissa Lopes Machado Lanini
Universidade Federal de Juiz de Fora

RESUMO

Introdução: Serviços de alimentação em hospitais têm papel essencial na segurança alimentar e no cuidado aos pacientes, sobretudo por atenderem pessoas em situação de maior vulnerabilidade. Nesse cenário, a auditoria e a acreditação hospitalar aparecem como importantes formas de acompanhar e fortalecer a qualidade do que é oferecido. A Organização Nacional de Acreditação (ONA) estabelece padrões que orientam as instituições de saúde e estimulam a melhoria contínua. **Objetivo:** Este trabalho relata a experiência vivenciada durante o estágio obrigatório supervisionado na Unidade de Alimentação e Nutrição de um hospital, com o enfoque no processo de preparação e acompanhamento da auditoria da ONA. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência, de caráter descritivo e reflexivo, elaborado a partir da observação da rotina do setor, da participação nas ações de organização e adequação dos processos e da análise de documentos relacionados à auditoria. No decorrer da vivência, foram acompanhados três momentos principais: o período anterior à auditoria, o dia da avaliação e o período posterior ao resultado. **Resultados e Discussão:** Observou-se maior organização do serviço, revisão cuidadosa de registros, ajuste de rotinas e forte atuação da nutricionista supervisora na coordenação das atividades, além do envolvimento da equipe para atender aos critérios avaliados. A manutenção do nível 3, sem necessidade de plano de ação, mostrou que as práticas de qualidade já faziam parte do dia a dia do serviço. **Conclusão:** Conclui-se que essa experiência contribuiu de forma importante para a formação profissional, ampliando a compreensão sobre a gestão da qualidade, o papel do nutricionista e a importância da melhoria contínua nos serviços de alimentação hospitalar.

Palavras chave: Acreditação hospitalar. Auditoria. Gestão da qualidade. Organização Nacional de Acreditação (ONA). Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN).

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVO.....	8
3. METODOLOGIA.....	9
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	13
5. CONCLUSÃO.....	16
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17

1. INTRODUÇÃO

Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é um termo conceitual que define “a unidade de trabalho ou órgão de uma empresa que desempenha atividades relacionadas à alimentação e à nutrição, independentemente da situação que ocupa na escala hierárquica da entidade” (CARDOSO; SOUZA; SANTOS, 2005). Essas unidades são responsáveis por toda a demanda que envolve o setor de produção de alimentos, abrangendo desde o planejamento até a distribuição das refeições, desempenhando papel fundamental na garantia da qualidade higiênico-sanitária e na promoção da saúde dos consumidores. No contexto hospitalar, sua atuação assume maior relevância, sobretudo pela necessidade de assegurar rigorosa segurança alimentar a pacientes em diferentes condições clínicas. Desta maneira, um dos principais meios de estimar a eficiência dos serviços prestados em instituições hospitalares são as auditorias, que, por meio de fiscalizações rigorosas, atuam verificando se as unidades estão de acordo com o que preconizam as legislações.

Dentre os diversos órgãos de fiscalização, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) é a entidade responsável por desenvolver e gerir os padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde. Desde 1999, atua para que os serviços de saúde adotem práticas assistenciais e de gestão que promovam a melhoria contínua do cuidado ao paciente (ONA, 2025). Essa definição mostra que a ONA atua como organismo certificador que cria as diretrizes, avalia instituições de saúde em relação a esses padrões, e certifica aquelas que os cumprem.

A acreditação hospitalar, conforme explicita a ONA, tem como finalidade principal promover a melhoria contínua da qualidade e da segurança no cuidado à saúde. Ela não é apenas uma verificação de conformidade pontual, mas funciona como um programa de educação continuada para as instituições, sendo assim, pretende induzir evolução constante dos processos, com foco na qualidade assistencial. Ademais, a acreditação ONA não enquadra-se em uma fiscalização regulatória, ou seja, trata-se de uma avaliação voluntária com foco em uma certificação de excelência.

O processo que compõem a auditoria formaliza-se por meio de algumas questões burocráticas, onde a instituição interessada em obter a acreditação deve atender todos os requisitos solicitados conforme o Manual Brasileiro de Acreditação para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPPS) desenvolvido pela ONA. A avaliação ocorre seguindo os padrões determinados pela organização, que incluem qualidade da assistência, segurança, gestão integrada e maturidade institucional. Em uma etapa inicial, é feita uma análise cuidadosa de toda a documentação e dos processos teóricos da instituição. Posteriormente, ocorre uma visita in loco para verificar se todos os requisitos e normas exigidos estão sendo, de fato, praticados. Confirmando o atendimento às exigências, a organização recebe o certificado de acreditação, que é classificado conforme o nível de conformidade alcançado.

No Brasil, a certificação da Organização Nacional de Acreditação é uma referência importante, demonstrando a capacidade da instituição de atender às necessidades e expectativas dos pacientes” (FONSECA et al., 2024, p. 2). Além disso, como característica, a Organização Nacional de Acreditação adota diferentes níveis de acreditação, visando avaliar além da qualidade mínima, mas também a gestão integrada, maturidade institucional e melhora contínua. Dessa forma, uma unidade hospitalar pode progredir entre os níveis: nível 1 — Acreditado; nível 2 — Acreditado Pleno; e nível 3 — Acreditado com Excelência, em que cada nível possui suas características específicas, conforme apresentado na Tabela 1 a seguir.

Tabela 1: Níveis de acreditação ONA e suas características

ONA 1 Acreditado	Incluem instituições que cumprem os padrões de segurança do paciente em todas as áreas de atuação, abrangendo tanto aspectos estruturais quanto assistenciais.
ONA 2 Acreditado Pleno	Além de atender aos requisitos de segurança, espera-se que a instituição demonstre uma gestão integrada, com processos fluindo de maneira coesa e uma comunicação eficaz entre todas as atividades.
ONA 3 Acreditado com Excelência	O foco está na "excelência em gestão". Nesse estágio, a instituição deve já evidenciar uma cultura organizacional de melhoria contínua, demonstrando maturidade institucional.

Fonte: FONSECA et al. (2024, p.4)

Nesse contexto, percebe-se que a acreditação hospitalar da ONA vai além de apenas conseguir um selo. Ela demonstra o nível de organização, união e preparo da instituição em relação à qualidade e à segurança do paciente. Dentre as várias áreas avaliadas, o setor de Alimentação e Nutrição é muito importante, pois seus processos impactam diretamente na segurança da comida servida, na saúde nutricional e no conforto dos pacientes.

Por isso, entender como funciona a dinâmica desse setor diante das regras da acreditação é fundamental para pensar sobre os desafios e as possibilidades de gerenciar a qualidade nos serviços de alimentação hospitalar.

2. OBJETIVO

Relatar a experiência vivenciada durante o estágio obrigatório supervisionado na Unidade de Alimentação e Nutrição de um hospital, com o enfoque no processo de preparação e acompanhamento da auditoria da ONA.

3. METODOLOGIA

O relato de experiência justifica-se pela relevância formativa e profissional da vivência realizada na Unidade de Alimentação e Nutrição no período de estágio, especialmente em razão do acompanhamento do processo de auditoria da Organização Nacional de Acreditação. A escolha do tema resulta do interesse em analisar criticamente a conexão entre as exigências normativas de qualidade e a prática cotidiana da UAN, verificando como processos, pessoas e gestão se desenvolvem diante de uma avaliação externa. A experiência proporcionou aprendizado prático sobre a dinâmica da rotina de um serviço de alimentação hospitalar, permitindo compreender as limitações operacionais reais e as estratégias adotadas para manter padrões de segurança e qualidade alimentares.

O trabalho é de caráter descritivo e reflexivo, elaborado a partir das vivências durante o estágio obrigatório supervisionado na Unidade de Alimentação e Nutrição de um hospital privado localizado na cidade de Juiz de Fora, no estado de Minas Gerais. O estágio ocorreu no período de abril a junho de 2025.

O recorte escolhido para este relato refere-se ao processo de preparação, acompanhamento e resultados da auditoria da ONA, considerando os desafios enfrentados pela equipe para adequar a rotina da UAN às conformidades exigidas pelo processo de acreditação hospitalar.

As informações apresentadas foram construídas a partir da observação direta das atividades da unidade, da participação dos estagiários nas ações de organização e adequação dos processos internos e da análise de documentos e registros técnicos disponíveis, sendo posteriormente interpretadas à luz de uma reflexão crítica sobre a experiência vivida.

A seguir, são descritos os principais aspectos observados nos períodos pré-auditoria, durante a auditoria e pós-auditoria, a partir da perspectiva da estagiária em formação.

3.1 Período pré-auditoria

Nas semanas que antecederam a auditoria da ONA, a rotina da UAN passou por uma intensa mobilização. Embora a unidade já apresentasse um ambiente limpo, organizado e com estrutura física adequada, foi possível perceber que diversos ajustes precisavam ser realizados para garantir que todos os critérios estivessem em plena conformidade com as exigências da acreditação.

Durante esse período, houve um esforço concentrado da equipe, especialmente das nutricionistas e da coordenação, para revisar processos, padronizar rotinas e reforçar pontos que, no dia a dia, acabam sendo impactados pela correria do serviço. Foram realizadas limpezas mais detalhadas em setores específicos, reorganização de documentos e relatórios, atualização de registros e coleta de assinaturas pendentes em formulários e controles internos.

No setor de estoque, as mudanças foram ainda mais evidentes. Apesar de já ser um ambiente organizado, identificou-se a ausência de algumas etiquetas e identificações em insumos e prateleiras, o que exigiu a implantação de etiquetas e pré-etiquetas em todos os produtos armazenados. Esse processo demandou tempo e atenção, evidenciando o quanto detalhes que, em muitos momentos, são difíceis de manter diariamente, tornam-se essenciais no contexto de uma auditoria.

Além disso, foram realizados treinamentos com os funcionários, com o objetivo de relembrar procedimentos, reforçar as boas práticas e alinhar condutas, sobretudo em relação à higienização, uso de equipamentos de proteção individual, manipulação de alimentos e organização de materiais. Esse período também evidenciou o impacto da falta de colaboradores na rotina: a ausência de um ou dois funcionários em determinados turnos gerava sobrecarga para os demais e dificultava a execução plena de todas as rotinas previstas, o que ajuda a compreender por que alguns ajustes acabam sendo postergados no cotidiano.

Assim, o pré-auditoria foi marcado por uma combinação de esforço coletivo, correções pontuais e adaptação da rotina, revelando a distância entre o cenário

ideal preconizado pelas normas e a realidade prática de uma UAN hospitalar, que lida diariamente com limitações de tempo, pessoal e estrutura.

3.2 Período da auditoria

No dia da auditoria, a rotina da unidade foi conduzida com atenção redobrada e maior cuidado em relação à organização dos setores e ao cumprimento dos procedimentos previamente alinhados. Foi possível observar, na prática, a importância do trabalho em equipe e da atuação do nutricionista como gestor e responsável técnico pelo serviço.

Os auditores percorreram as dependências da unidade, com foco especial na estrutura física, nos equipamentos, na organização dos setores e na verificação de documentos e registros. A avaliação envolve tanto aspectos relacionados à segurança dos alimentos, como condições de armazenamento, higiene, controle de temperatura e fluxo de produção, quanto elementos ligados à gestão, como procedimentos padronizados, registros de monitoramento e documentos comprobatórios das rotinas implementadas.

Durante a visita, a equipe demonstrou postura colaborativa, buscando responder prontamente às solicitações dos auditores e manter a organização alcançada no período que antecedeu a auditoria. As nutricionistas desempenharam papel central na condução desse momento, mediando o contato entre os avaliadores e os diferentes setores, esclarecendo dúvidas sobre rotinas e apresentando documentos e registros quando solicitados.

Como estagiária, foi possível observar de forma privilegiada a dinâmica desse processo, percebendo o quanto a auditoria não se resume apenas a uma inspeção pontual, mas representa uma avaliação da capacidade da unidade de sustentar, de forma contínua, práticas de qualidade e segurança. Ao mesmo tempo, ficou evidente o impacto da preparação prévia: muitos ajustes feitos nas semanas anteriores foram determinantes para que a unidade se apresentasse de forma sólida e organizada no dia da avaliação.

3.3 Período pós-auditoria

Após a finalização da auditoria, foi informado à equipe que não haviam sido identificadas intercorrências ou não conformidades significativas. Os setores avaliados, assim como a documentação analisada, foram considerados em conformidade com os critérios estabelecidos, e o hospital recebeu o nível 3 de acreditação da ONA, Acreditado com Excelência, o que reafirmou o compromisso da instituição com a qualidade e a segurança no cuidado ao paciente.

Em conversa posterior com a nutricionista supervisora da UAN, foi possível compreender melhor o significado desse resultado e a lógica da acreditação por níveis. A profissional explicou que a auditoria vivenciada correspondia a uma auditoria de manutenção, na qual o objetivo principal era verificar se a unidade continuava atendendo aos requisitos estruturais e documentais consolidados nas etapas anteriores. Foi destacado que, nas fases iniciais do processo de acreditação, há maior ênfase na identificação de não conformidades e na elaboração de planos de ação, com foco na adequação da estrutura e na organização da documentação. Já no nível 3, a expectativa é de que a instituição apresente um grau mais elevado de maturidade na gestão da qualidade, motivo pelo qual nem sempre são geradas novas recomendações ou planos de ação ao final da avaliação.

Nesse contexto, o fato de a auditoria ter sido concluída sem observações e sem necessidade de plano de ação reforçou a percepção de que a UAN, apesar dos desafios enfrentados na rotina, mantém padrões consistentes de organização, controle e segurança. Ao mesmo tempo, a experiência permitiu reconhecer que grande parte das adequações realizadas no período pré-auditoria demanda esforço contínuo para ser sustentada no dia a dia, especialmente em uma unidade terceirizada, com limitações de autonomia para contratação de pessoal e ajustes estruturais mais amplos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O principal resultado observado ao final do período de estágio foi a obtenção do nível 3 de acreditação da ONA, Acreditado com Excelência, sem apontamento de plano de ação ou intercorrências relevantes. Esse desfecho indica que a instituição conseguiu demonstrar não apenas o cumprimento dos critérios durante a visita, mas também a capacidade de sustentar, ao longo do tempo, padrões elevados de qualidade na assistência e na gestão, incluindo os processos desenvolvidos na Unidade de Alimentação e Nutrição.

Esse resultado está diretamente relacionado a um empenho coletivo, construído no cotidiano da unidade e intensificado no período pré-auditoria. Conforme vivenciado no estágio, a rotina da UAN é marcada por desafios típicos de serviços de alimentação hospitalar, como sobrecarga de trabalho em dias com falta de funcionários, necessidade de reorganização constante de tarefas, perda eventual de identificação e etiquetas, além das limitações próprias de uma unidade terceirizada, em que decisões estruturais dependem da empresa contratada. Ainda assim, a equipe mostrou-se comprometida em manter a organização, a limpeza, o cumprimento das boas práticas e a segurança alimentar, elementos essenciais para que o serviço se mantivesse em conformidade com os padrões da ONA.

No período que antecedeu a auditoria, houve uma mobilização mais intensa na UAN, com reforço da limpeza, reorganização do estoque, readequação de identificações de insumos e revisão de documentos e registros. Essa intensificação, porém, não significou uma mudança completa da rotina, mas sim um aperfeiçoamento de práticas que já faziam parte do dia a dia e que, naquele momento, precisavam ser alinhadas de forma mais rigorosa aos critérios avaliativos. A experiência permitiu compreender que a auditoria não cria a qualidade, mas evidencia aquilo que vem sendo construído continuamente, ainda que, em períodos de fiscalização, algumas ações sejam reforçadas para garantir que tudo esteja de acordo com o que é exigido.

Nesse contexto, a atuação da nutricionista supervisora mostrou-se central para o resultado alcançado. Como responsável técnica e gestora da unidade, cabe a ela

organizar e coordenar as rotinas, distribuir funções, acompanhar documentos, orientar a equipe e assegurar o cumprimento das exigências legais e institucionais. A Lei nº 8.234/1991 estabelece que o nutricionista é o profissional habilitado para planejar, organizar, dirigir, supervisionar e avaliar serviços de alimentação e nutrição, o que reforça seu papel estratégico na gestão da qualidade e na preparação para processos avaliativos como a acreditação. No cenário vivenciado, a nutricionista supervisora atuou como referência para a equipe, conduzindo as adequações necessárias e garantindo que a UAN estivesse alinhada aos critérios estruturais, operacionais e documentais avaliados pela ONA.

Outro aspecto que se destacou foi a importância do trabalho em equipe. As adequações realizadas no estoque, na organização dos setores e na atualização de registros só foram possíveis porque houve colaboração entre nutricionistas, funcionários da cozinha, auxiliares, copeiras e demais profissionais envolvidos. A experiência evidenciou que a manutenção da qualidade não depende apenas de ações pontuais, mas do engajamento de todos os integrantes da UAN para que os procedimentos sejam seguidos de forma padronizada e contínua. Assim, a acreditação pode ser compreendida como reflexo de uma cultura de qualidade compartilhada, construída gradualmente no ambiente de trabalho.

A condição de UAN terceirizada também se mostrou um ponto relevante nessa discussão. Em alguns momentos, a falta de funcionários e as limitações para reposição imediata de pessoal dificultaram a manutenção de todas as rotinas conforme o ideal. Apesar disso, a existência de um contrato rigoroso entre a empresa terceirizada e o hospital, aliada ao acompanhamento da equipe de nutrição, contribuiu para que as exigências relacionadas à qualidade, à segurança dos alimentos e à organização dos processos fossem mantidas. Dessa forma, mesmo diante de limitações inerentes ao modelo de gestão, o esforço de supervisão e de monitoramento contínuo permitiu que o serviço permanecesse dentro dos padrões esperados.

O resultado da auditoria reforça que a UAN e o hospital conseguiram demonstrar maturidade institucional e consistência nas práticas ao longo do tempo. Para além do momento pontual da visita, esse desempenho indica que a unidade consegue

manter a qualidade em sua rotina, mesmo enfrentando intercorrências e desafios operacionais, o que é especialmente relevante em ambiente hospitalar, onde a segurança alimentar está diretamente ligada à segurança do paciente.

Assim, a experiência vivenciada no estágio permitiu compreender que a acreditação ONA 3 é resultado de uma combinação de fatores: gestão qualificada, liderança técnica do nutricionista, trabalho em equipe, cultura de qualidade e capacidade de adaptação às exigências da auditoria sem perder de vista a realidade da rotina. A vivência na UAN possibilitou uma reflexão crítica sobre esses elementos, evidenciando que a excelência não se resume ao cumprimento de checklists, mas é construída diariamente, na forma como a equipe organiza, executa e aprimora seus processos.

5. CONCLUSÃO

A auditoria hospitalar, especialmente no contexto da ONA, é um importante instrumento para avaliar e fortalecer a qualidade dos serviços de saúde. Ao estabelecer critérios claros, esse processo permite verificar se as instituições estão de acordo com padrões definidos e, ao mesmo tempo, estimular a melhoria contínua, a segurança do paciente e uma cultura voltada para a qualidade. No caso da acreditação ONA 3, o foco na manutenção dos resultados ao longo do tempo mostra que não basta organizar a instituição apenas para o dia da visita: é necessário manter práticas consistentes na rotina.

No serviço de alimentação hospitalar, a auditoria evidenciou a importância de uma organização bem estruturada, rotinas claras e cumprimento das boas práticas de produção e manipulação de alimentos. A experiência vivenciada mostrou que a qualidade nesse contexto depende de vários aspectos, como infraestrutura adequada, documentos em dia, equipe treinada, fluxos bem definidos e acompanhamento constante do responsável técnico. Quando esses elementos funcionam de forma integrada, é possível reduzir riscos, garantir segurança alimentar e contribuir para o cuidado e a recuperação dos pacientes, que são o público mais sensível atendido por esse setor.

Diante disso, conclui-se que a participação nesse processo de preparação e acompanhamento da auditoria representou uma experiência fundamental para a formação acadêmica e profissional. Vivenciar o dia a dia do serviço, observar os desafios, acompanhar as adequações realizadas e entender o impacto da acreditação permitiu ampliar a compreensão sobre o papel do nutricionista na gestão da qualidade em ambiente hospitalar. Essa vivência possibilitou uma visão mais consciente e comprometida com a prática profissional, reforçando a importância da responsabilidade técnica, do trabalho em equipe e da busca contínua por um cuidado seguro e de qualidade ao paciente.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMORIM, Bárbara Silva et al. **Adequação às normas da RDC nº 216 em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar da rede estadual do Rio de Janeiro.** *Inter. Journ. Phys. Educ.*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. e20200007, 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004.** Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 16 set. 2004.

BRASIL. **Lei nº 8.234, de 17 de setembro de 1991.** Regulamenta a profissão de nutricionista e determina outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 set. 1991.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Auditorias técnicas em serviços de alimentação hospitalar.** Instrução de trabalho. Brasília, 2021. Documento eletrônico (PDF).

CARDOSO, R. C. V.; SOUZA, E. V. A.; SANTOS, P. Q. **Unidades de alimentação e nutrição nos campi da Universidade Federal da Bahia: um estudo sob a perspectiva do alimento seguro.** *Revista de Nutrição, Campinas*, v. 18, n. 5, p. 503–514, out. 2005.

DIEZ-GARCIA, Rosa Wanda; PADILHA, Marina; SANCHES, Maísa. **Alimentação hospitalar: proposições para a qualificação do Serviço de Alimentação e Nutrição, avaliadas pela comunidade científica.** *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 473-480, 2012.

FONSECA, E. D.; LIMA, M. X. V. F.; RESENDE, V. H. M.; VALADÃO, E. T. M. **Avaliação dos requisitos de qualidade e segurança do paciente para obter a certificação da Organização Nacional de Acreditação em uma unidade hospitalar: um estudo de caso.** *Revista Gestão & Planejamento*, v. 25, 2024.

MENDES, Glauco Henrique de Sousa; MIRANDOLA, Thayse Boucinha de Sousa. **Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados.** *Gestão & Produção*, São Carlos, v. 22, n. 3, p. 636-648, 2015.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). Sobre a ONA. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://www.ona.org.br/quem-somos/sobre-a-on/>. Acesso em: 11 set. 2025.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). **Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde – OPSS:** roteiro de construção do Manual Brasileiro de Acreditação ONA 2022. Edição especial. São Paulo, 2022. Documento eletrônico (PDF).