

AUDITORIA DE ENFERMAGEM E SUA CORRELAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

¹Apoliana Ferreira de Araújo; ²Francisco Andesson Bezerra da Silva; ³Emanuel Costa de Melo; ⁴Francisco Carneiro Braga; ⁵Maura Vanessa Silva Sobreira.

¹Enfermeira Auditora e Diretora do Hospital Regional de Sousa, e-mail: poly_fsm@hotmail.com, ²Mestrando em Saúde Coletiva pela Universidade Católica de Santos de SP, Brasil. E-mail: andessonbr@hotmail.com, ³Bacharel em Educação Física E-mail: emmanuelcmelo@gmail.com, ⁴Matemático e Pedagogo E-mail:fmendes0106@gmail.com, ⁵Doutoranda em Ciências da Saúde pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de Misericórdia de SP, Mestre em Enfermagem- UFRN, Docente da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Docente na Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB, Brasil. E-mail: mauravsobreira2@gmail.com.

Resumo: A auditoria de enfermagem é considerada uma importante ferramenta utilizada para mensuração da qualidade da assistência prestada ao paciente. Com o objetivo de avaliar através da produção bibliográfica a prática da auditoria em enfermagem nos dias atuais e sua correlação com a qualidade dos serviços de saúde. O método utilizado foi uma pesquisa do tipo revisão sistemática de caráter exploratório, entre os estudos encontrados através das bases de dados SciELO e LILACS no período de 1991 à 2016. Foram selecionados 18 artigos, desta forma, os resultados revelam que a auditoria em enfermagem é considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência no serviço de saúde, oferecendo subsídios para os profissionais orientarem suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva. É notório que a auditoria não tem a finalidade punitiva, ela verifica o cuidado, detecta erros e os analisa quanto à natureza e significado, como também fornece possíveis indicadores de padrões ou tendências, assim como fornece subsídios para modificação de procedimentos e técnicas que sejam de responsabilidades administrativas.

Palavras-chave: Saúde; Auditoria; Enfermagem.

INTRODUÇÃO

O princípio da auditoria na área da saúde focaliza – se na avaliação da qualidade assistencial prestada ao paciente, visto que esta é a essência para a prática dos profissionais desta área (SILVA; LIMA; SOUSA, 2016).

A auditoria tem surgido como uma ferramenta importante para a mensuração da qualidade (auditoria de cuidados) e custos (auditoria de custos) das instituições de saúde (DIAS et al., 2011).

A auditoria de enfermagem é considerada uma importante ferramenta utilizada para mensuração da qualidade da assistência prestada ao paciente.

Assim, a auditoria de enfermagem de acordo com o Ministério da Saúde (1996), é vista como o levantamento, o estudo e a avaliação sistemática de transações, procedimentos, rotinas e demonstrações

contábeis de uma entidade, com o objetivo de fornecer aos seus usuários uma opinião imparcial e fundamentada em normas e princípios para sua adequação.

Entretanto, tal fato pode ser observado na literatura, através dos estudos dos autores Rodrigues, et al. (2004), ao qual enfatizam que a auditoria de enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade da assistência verificada através das anotações de enfermagem no prontuário do paciente.

Dessa forma, a auditoria em enfermagem, apesar de ser uma área, ainda, pouco investigada, é também considerada como um método essencial para avaliação da qualidade da assistência, como também utilizada como subsídio para resoluções de problemas, bem como, melhoria da qualidade e organização dos serviços (GEREMIA; COSTA, 2012).

A escolha da temática se justifica devido à relevância do tema e a escassez de discussão da temática nesta área de atuação, como também a necessidade dos serviços de auditoria de enfermagem para a organização dos serviços e conseqüentemente a melhoria na qualidade da assistência, evidenciada através das anotações que são procedidas por estes profissionais.

Dessa forma, a pesquisa teve como objetivo geral: Avaliar a partir da produção de literatura a prática da auditoria em enfermagem nos dias atuais e sua correlação com a qualidade dos serviços de saúde.

Ademais, espera-se que a pesquisa propicie novos conhecimentos referentes à temática, bem como sirva como fonte de consulta.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo revisão sistemática de caráter exploratório. Foram consultadas publicações do período de 1992 à

2016 nas bases de dados SciELO e LILACS. As palavras chaves foram: auditoria em saúde. Auditoria em enfermagem. Os critérios de inclusão foram artigos ou publicações que se referiam ao tema e constassem as palavras chaves supracitadas. Foram excluídos os artigos que não se encaixavam no período de 1992 a 2016 e artigos que se relacionavam a outros temas específicos de auditoria que não fosse a auditoria em enfermagem.

No processo da revisão sistemática de caráter exploratório, seguem-se alguns passos. Inicialmente, deve ser definida uma pergunta norteadora. Em seguida, é feita a busca ou amostragem na literatura; a coleta de dados com base nos estudos selecionados; a análise crítica dos conteúdos; a discussão dos resultados; e, a última etapa, a apresentação da revisão integrativa (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

É considerada como método de investigação científica, através da qual são analisadas pesquisas relevantes que ajudam na tomada de decisões, favorecendo o aperfeiçoamento da prática clínica e preenchendo lacunas porventura existentes no conhecimento científico, assim como, evidenciando a necessidade de novos estudos.

O método de interpretação foi à análise descritiva, por meio da qual foram discutidos os principais resultados e feitas diversas considerações com base nas opiniões de diversos autores da literatura específica, assim como, nos resultados de estudos relevantes sobre o tema.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo foi subdividido em duas fases, onde a primeira etapa representou a seleção dos artigos. Foram encontrados 30 artigos científicos, que após sua análise, constatou que 18 artigos eram satisfatórios aos objetivos propostos no estudo, sendo esta a amostra final. A análise do material selecionado permitiu caracterizar as

produções científicas inseridas no estudo. Entretanto, 18 artigos foram selecionados para a análise completa do conteúdo e incluídos na revisão integrativa.

Assim, de acordo com os resultados analisados, o surgimento da auditoria está ancorado na necessidade de confirmação da realidade econômica e financeira do patrimônio, dos controles e rotinas das empresas, a fim de conceder-lhes alternativas como ferramenta de trabalho, controle, assessoria e administração (ATTIE, 1992).

Como é do conhecimento de todos os que labutam com o tema, o termo auditoria, origina-se do latim *audire*, “ouvir”. Inicialmente os ingleses os traduziram como *auditing* para designar o conjunto de processos técnicos para a revisão dos registros contábeis (ARAÚJO, 2004).

Ainda, para Chinaglia (2008) a auditoria, simplesmente, é a comparação imparcial entre o fato concreto e o desejado, com o intuito de expressar uma opinião ou de emitir comentários, materializados em relatório de auditoria.

A Auditoria de Enfermagem pode ser dividida em dois tipos: *Retrospectiva* e *Operacional ou Concorrente*. Segundo Kurcgant (1991), a auditoria retrospectiva é aquela realizada após a alta do paciente, onde se utiliza o prontuário para avaliação deste. Contudo, neste tipo de auditoria, o paciente não é beneficiado após a avaliação dos dados obtidos na auditoria, logo o benefício se reverte para a assistência de forma global. Salvo a desvantagem de não permitir saber-se o que foi feito e não foi anotado.

Com relação à auditoria *operacional ou concorrente*, é aquela em que o paciente ainda encontra-se hospitalizado ou em atendimento ambulatorial, ao qual pode ser realizada através de uma avaliação feita com o paciente e sua família verificando suas percepções quanto à assistência prestada; do exame do paciente e confronto com as necessidades levantadas com a prescrição de enfermagem e/ou

avaliação dos cuidados *in loco*; entrevista com o funcionário após a prestação do cuidado levando-o à reflexão; e pesquisa junto à equipe médica, verificando o cumprimento da prescrição médica e interferências das condutas de enfermagem na terapêutica médica (KURCGANT, 1991).

Para Pereira; Takahashi (1991), a auditoria operacional ou concorrente pode ser depreendida como uma orientação para uma revisão dos cuidados prestados dentro de um esquema preventivo de resultados finais de menor qualidade, feita através do prontuário preenchido na alta ou no final do atendimento ambulatorial.

Conforme Haddad (2004) a classificação da auditoria pode ser interna quando desempenhada pelo pessoal da própria instituição e externa, quando feita por profissionais externo do hospital, ou seja, aquele que trabalha com contrato de prestação de serviço.

Dessa maneira, na auditagem interna a sua meta principal é prestar serviços que auxiliem a administração geral da empresa a, desincumbir-se adequadamente de suas responsabilidades. Contudo, o auditor se preocupa, impecavelmente, pela adequação do controle interno em relação à prevenção e/ou percepção de fraude e perdas dos ativos da empresa. O exame das transações contábeis e operacionais da empresa é contínuo, e focado sempre para a consecução de mais eficiência funcional, melhor segurança para os ativos da empresa e melhores resultados econômicos (FARACO, 2004).

Neste tipo de auditoria, apresenta como desvantagem a dependência administrativa, limitação da avaliação, dificultando as conclusões e as recomendações finais do trabalho, bem como haver envolvimento afetivo do auditor com os indivíduos realizadores do trabalho, invalidando-o (HADDAD, 2004).

Ainda, de acordo com Haddad (2004) a auditoria realizada pela equipe externa tem a vantagem de ser liberal, independente tanto administrativamente como afetivamente, mas como desvantagem, o

auditor não vivencia a realidade institucional, podendo elaborar um trabalho superficial que apresente soluções que não condizem com a realidade dos problemas existentes.

Em ambos os tipos de auditoria o procedimento consta da elaboração de um relatório final, conhecido como plano auditorial. Na qual, concessivamente, é apresentado à chefia do departamento de enfermagem e ao serviço de educação continuada. Logo, esse documento visa apresentar um parecer de natureza técnica sobre o que foi auditado, e sugestões que propõem o aperfeiçoamento ou mesmo correção de problemas na assistência de enfermagem prestada (KURCGANT, 1991).

A auditoria de enfermagem depara com crescente inserção no mercado de trabalho, o qual, no momento, ela desempenha uma finalidade institucional através de um enfoque empresarial e mercadológico. Porém há uma tendência do enfoque do mercado voltado para o cliente, onde o foco é direcionado na qualidade do produto ou serviço, nesse sentido havendo adequações das ações da auditoria de enfermagem (SCARPARO, 2008 apud CAMELO, 2009).

Para tanto, a auditoria tem como objetivo a descoberta de erros e fraudes, para proteção da empresa contra eles e contra multas fiscais, como também a produção de informes a respeito da verdade das demonstrações contábeis (FARACO, 2004).

Partindo desse princípio, o auditor é um profissional que tem a incumbência de obter elementos de satisfação que o leve a fundamentar e a emitir sua opinião sobre o objeto de estudo. Uma vez que o mesmo deve possuir competência legal, exclusivamente como contador e ter conhecimentos em áreas correlatas, como tributos, modernas técnicas empresariais e outras, aliadas aos conhecimentos de normas e procedimentos de auditoria (CAMELO, 2009).

Contudo, as funções do auditor, hoje, vão muito além do tradicional conceito de fiscalização. Além de averiguar e detectar

eventuais falhas no sistema de controle e no plano de organização, o auditor preocupa-se também com a manutenção desses sistemas de forma que as não conformidades sejam minimizadas, atuando de forma preventiva e apresentando sugestões para eventuais desvios (FARACO, 2004).

Nesse sentido, o auditor de enfermagem deve buscar estratégias que conduzam a superação de conflitos e a resolução justa de problemas. Deve trabalhar sempre na busca de tornar possível o social, através de uma interação recíproca com envolvimento saudável entre os pacientes ou usuários e os serviços de saúde (CAMELO, 2009).

Assim, julgamos de bom perfil, o auditor de Enfermagem que dentre outras, reúne as seguintes qualidades: ser possuidor de senso de justiça, de ética e de responsabilidade; ter humanização, disciplina, consciência profissional e autoridade científica, ser tolerante, educador, aberto às mudanças e saber acatar críticas e sugestões; saber adaptar-se à tecnologia; buscar sempre mediar conflitos e resolver problemas; dispor de ferramentas essenciais para o trabalho como, Agenda pessoal, Constituição, Estatutos da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso, Normas gerais, Tabelas de custo, Código de Ética Profissional e outros (CAMELO, 2009).

Para Jesus (2004), o conceito de auditoria de enfermagem consiste em mensurar e analisar o custo decorrente da assistência de enfermagem, bem como de outros serviços hospitalares. É ainda um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência oferecendo subsídios para os profissionais orientarem suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva a fim de nortear o processo de educação permanente.

De acordo com a Lei nº 7498/86, art. 11, referente às leis e diretrizes profissionais, inciso I, e Decreto nº 94406/87 que regulamenta a lei, cabe ao enfermeiro privativamente em consultoria,

a auditoria e a emissão de parecer sobre matéria de enfermagem. Conforme consta na resolução 266 de 05 de outubro de 2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), este profissional, enquanto auditor deve organizar, dirigir, planejar, coordenar, avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de enfermagem, devendo ainda, ter uma visão global de todo aspecto da instituição, visando sempre o bem estar do ser humano (CAMELO, 2009).

Todavia, as finalidades do auditor consistem em identificar problemas, levantar soluções, fornecer informações que possibilitem ações a fim de melhorar a qualidade da assistência, bem como de fundamentar a tomada de decisões, planejamento e avaliação de programas de educação continuada (HADDAD, 2004).

Além disso, as atribuições do enfermeiro auditor estão direcionadas para evitar desperdícios, reduzir custos e garantir que todos os procedimentos e equipamentos reembolsáveis utilizados sejam cobrados nas contas hospitalares. Esta prática está condicionada à pressão exercida pelo setor financeiro do hospital, para atender os interesses de seus contratantes e pouco se relaciona com a equipe de Enfermagem e com as necessidades do usuário (CAMELO, 2009).

Para esse mesmo autor, diariamente o enfermeiro auditor realiza a auditoria *in loco*, mediante verificação de relatórios dos clientes internados, utilizados como critério de escolha dos prontuários dos mesmos. Uma vez que a análise ocorre por amostragem: o enfermeiro auditor, através de um impresso de auditoria *in loco* realiza um levantamento, verificando, por departamento de internação, as melhorias que poderão ser feitas quanto à elaboração dos registros (FARACO, 2004).

Beraco (2007) recomenda que a atuação do enfermeiro auditor, pode ser depreendida como, se por um lado, a atenção desse profissional esteja voltada para a análise de contas médicas

hospitalares, na observação da quantidade de material e medicamentos utilizados e nos valores que os mesmos representam para a instituição em que trabalha; pacientes e usuários, bem como a meta final que é a assistência ou atenção de qualidade e resolutividade para pacientes, usuários e familiares.

Corroborando com esses autores, Motta (2003) depreende que auditoria de enfermagem é um processo pelo qual as atividades de enfermagem são avaliadas. E em uma concepção mais abrangente, trata-se de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem as contas hospitalares cobrados.

Ainda, em enfermagem, a auditoria pressupõe a avaliação, análise e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para verificação da qualidade da assistência. Sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia dos serviços (LUZ, 2007).

Assim, é possível evidenciar deficiências nas atividades desenvolvidas e apontar alternativas preventivas e corretivas para as mesmas, mediante dados fornecidos pela auditoria, uma vez que a equipe de enfermagem pode com mais facilidade avaliar aspectos positivos e negativos da assistência oferecida aos pacientes (RODRIGUES et al., 2004).

Dessa forma, as anotações de enfermagem têm valor como fonte de investigação, instrumento de educação e documento legal. Assim, os registros podem servir como um dos meios para a avaliação da assistência de enfermagem prestada ao paciente, bem como da qualidade das anotações elaboradas pela equipe de enfermagem (SILVA; LIMA; SOUSA, 2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo proporcionou um conhecimento amplo sobre a auditoria em enfermagem, bem como permitiu perceber sua importância para a qualidade dos serviços de saúde.

Com isso, é notório que a auditoria não tem a finalidade punitiva, ela verifica o cuidado, detecta erros e os analisa quanto à natureza e significado, como também fornece possíveis indicadores de padrões ou tendências, assim como fornece subsídios para modificação de procedimentos e técnicas que sejam de responsabilidades administrativas. Ainda, foi possível observar que a auditoria não tem como objetivo primordial a melhoria dos registros de enfermagem, mas sim a melhoria da assistência ao paciente, embora a partir dos resultados possam ser sugeridas ações no sentido de melhorar tais registros.

Desta forma, considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência oferecendo subsídios para os profissionais orientarem suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva a fim de nortear o processo de educação permanente.

Ademais, verifica – se a necessidade e continuidade das pesquisas relacionadas a auditoria em enfermagem para assim colaborar com melhorias dos serviços.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, I. P. S. **Introdução à Auditoria Operacional**. 2ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- ATTIE, W. **Auditoria interna**. São Paulo: Atlas, 1992, p. 7-302.
- BECARO, A. C. **O exercício da auditoria de enfermagem**. Artigo disponível no site: WWW.auditenf.com.br/artigo1htm. Acesso em 24 de março de 2018.
- BRASIL, Ministério da Saúde. **Manual de auditoria contábil, financeira e patrimonial**. Brasília, 1996.

CAMELO, P. A; CAMPOS, D.; OLIVEIRA, T. L. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. **Rev. Eletr. Enf.** V11, n.4, p. 1018-25, 2009. Disponível em [http:// <www.fen.ufg.br/revista>](http://www.fen.ufg.br/revista). Acesso em 10 de março de 2018.

CHINAGLIA, K. A importância da Auditoria de Enfermagem para as Instituições de Saúde. 2008.

DIAS, T.C.L, SANTOS, J.L.G. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. Ver. Bras. Enferm. 2011; 64 (5): 931 – 7.

FARACO, M. M; AMARO, G. L. Auditoria do método de assistência de enfermagem. **Rev Bras Enferm.** 2004. p. 421-4.

GEREMIA, D. S; COSTA, L. D. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em uma unidade de internação clínica hospitalar. RAS. 2012;14(54):57-64.

HADDAD, M. C. L. **Qualidade da assistência de enfermagem:** o processo de avaliação em hospital universitário público [tese]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2004. Disponível em: http://_www.teses.usp.br/teses/. Acesso em 10 de março de 2018.

JESUS, E. A; TAHARA, A. T. S; SANTANA, G. R. S. Análise do desenvolvimento de um serviço de auditoria em um hospital geral de Salvador. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 2004. Gramado – RS. **Livro – temas.** Gramado – RS: 2004.

LUZ, A.; MARTINS, A. P.; DYNEWICZ, A. M. Característica de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Rev. Eletr. Enf.** v.09, n. 02, p.344-361, 2007. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br>. Acesso em: 12/04/2018.

MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008 et. al. **revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem.** Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>. Acessado em: 17/05/2018.

MOTTA, A. L. C. **Auditoria de Enfermagem nos hospitais e Operadoras de Planos de Saúde.** 1 ed. São Paulo: Iátria, 2003.

PEREIRA, L. L; TAKAHASHI, R. T. Auditoria em enfermagem. In: KURCGANT, P. et AL. **Administração em enfermagem.** São Paulo: EPU, 1991. Cap. 17, p.215-222.

RODRIGUES, V. A.; PERROCA, M. G.; JERICÓ, M. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. **Arq. Ciência Saúde,** v.11, n.4, p. 210-214, out./dez. 2004. Disponível em: <http://www.google.com>. Acesso em 23/04/2018.

SCARPARO, A. F. **Auditoria de Enfermagem-** identificando sua concepção e métodos. Ribeirão Preto, 2007.

SILVA, K.R.S; LIMA, M.D.O; SOUSA, M.A.S. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. Revista eletrônica Gestão & Saúde. 2016;