



ARTIGO ORIGINAL

AUDITORIA EM ENFERMAGEM: ANÁLISE DO PROCESSO, CONCEPÇÕES E EXPECTATIVAS

AUDIT IN NURSING: PROCESS ANALYSIS, CONCEPTIONS AND EXPECTATIONS

AUDITORÍA EN ENFERMERÍA: ANÁLISIS DEL PROCESO, CONCEPCIONES Y EXPECTATIVAS

José da Paz Oliveira Alvarenga¹, Felipe Vieira Holanda Almeida², Humberto Hugo Nunes Andrade³, Stella Costa Valdivino⁴, Jamilton Alves Farias⁵, Wilma Dias de Fontes⁶

RESUMO

Objetivo: analisar o desenvolvimento da auditoria em enfermagem, investigando métodos, finalidades, indicadores, concepções e expectativas, em instituições pública e privadas de saúde. **Método:** estudo exploratório, descritivo, com abordagem qualitativa, realizado mediante entrevistas semiestruturadas com cinco enfermeiros auditores. As entrevistas foram analisadas pela técnica da análise de conteúdo. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa CAAE 13182213.5.0000.5188. **Resultados:** as unidades temáticas possibilitaram a construção das seguintes categorias de análise: métodos do processo de auditoria em enfermagem; indicadores do processo de auditoria em enfermagem; finalidades do processo de auditoria em enfermagem; concepção sobre a auditoria em enfermagem; expectativa para a auditoria em enfermagem. **Conclusão:** entre as instituições pública e privadas há diferenças quanto aos métodos, indicadores e finalidades do processo de auditoria. Com relação às concepções e expectativas, observa-se importância e tendência ao seu crescimento. **Descritores:** Enfermagem; Auditoria de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde.

ABSTRACT

Objective: to analyze the development of audit in nursing with investigation of methods, purposes, indicators, conceptions and expectations in public and private health institutions. **Method:** exploratory, descriptive study with qualitative approach and carried out through semi-structured interviews with five auditor nurses. Interviews were analyzed by the content analysis technique. The project was approved by the Research Ethics Committee CAAE 13182213.5.0000.5188. **Results:** thematic units enabled the construction of the following categories of analysis: methods of nursing audit process; indicators of nursing audit process; purposes of audit process in nursing; conception on audit in nursing; expectation for audit in nursing. **Conclusion:** differences in methods, indicators and audit process purposes were observed between public and private institutions. The importance and tendency to growth is evident in conceptions and expectations. **Descriptors:** Nursing; Nursing audit; Quality of Health Care.

RESUMEN

Objetivo: analizar el desarrollo de la auditoría en la enfermería, investigando métodos, finalidades, indicadores, concepciones y expectativas, en instituciones públicas y privadas de salud. **Método:** estudio exploratorio, descriptivo, con enfoque cualitativo, realizado mediante entrevistas semi-estructuradas con cinco enfermeros auditores. Las entrevistas fueron analizadas por la técnica del análisis de contenido. El proyecto fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación CAAE 13182213.5.0000.5188. **Resultados:** las unidades temáticas posibilitaron la construcción de las siguientes categorías de análisis: métodos del proceso de auditoría en enfermería; indicadores del proceso de auditoría en enfermería; finalidades del proceso de auditoría y enfermería; concepción sobre la auditoría en enfermería; expectativa para la auditoría en enfermería. **Conclusión:** entre las instituciones públicas y privadas hay diferencias entre los métodos, indicadores y finalidades del proceso de auditoría. Con relación a las concepciones y expectativas, se observó importancia y tendencia de su crecimiento. **Descritores:** Enfermería; Auditoría de Enfermería; Calidad de la Asistencia a la Salud.

¹Enfermeiro, Mestre, Professor Adjunto, Departamento de Enfermagem Clínica, Coordenador do Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva/NESC, Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa sobre Administração e Informática em Saúde/GEPAIE/CCS/Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: alvarengajose@yahoo.com.br; ²Enfermeiro, Auditor, Hospital de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena, Secretaria de Estado de Saúde da Paraíba/SES-PB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: f3lip3_vj3ira@hotmail.com; ³Discente, Curso de Graduação em Enfermagem, Pesquisador do Programa Institucional de Iniciação Científica - PIVIC/UFPB, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba/CCS/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: Humbertohugo_92@hotmail.com; ⁴Enfermeira, Mestre, Professora Assistente II do Departamento de Enfermagem Clínica, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba/CCS/UFPB, João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: stellacvadevino@yahoo.com.br; ⁵Enfermeiro, Professor mestre do Departamento de Enfermagem Clínica, Clínica, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba CCS/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: jamiltonfarias@ig.com.br; ⁶Enfermeira, Professora Doutora do Departamento de Enfermagem Clínica e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal da Paraíba/PPGENF/CCS/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: wilmadias@ccs.ufpb.br

INTRODUÇÃO

Os registros históricos sobre a auditoria dão ênfase de sua realização na área contábil. Na contemporaneidade, observa-se uma expansão desta prática na avaliação e análise de trabalhos desenvolvidos em outras áreas profissionais, a exemplo da saúde e, conseqüentemente, na de enfermagem.

A Enfermagem vivencia um contexto de mudanças globalizadas, no qual se visualizam novas perspectivas para a atuação do enfermeiro, pautada em um saber e fazer crítico reflexivo, fundamental ao seu desenvolvimento. Nesse sentido, esse profissional precisa ser capaz de enfrentar os desafios da profissão, especificamente no setor gerencial, buscando novas abordagens, tais como a gerência participativa e os programas de qualidade, os quais são foco central do trabalho em auditoria.¹

O Enfermeiro Auditor, quando no exercício de suas funções, deve ter visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico-econômico-financeiro, tendo sempre em vista o bem-estar do ser humano enquanto paciente/cliente.^{2:4}

O processo de auditoria em enfermagem deve ser realizado tendo como principal objetivo contribuir com a qualidade da atenção à saúde aos usuários dos serviços, representando um instrumento eficiente e eficaz da avaliação e análise do trabalho prestado pelos profissionais.

Os métodos adotados, bem como os indicadores a serem analisados durante a auditoria em enfermagem, são elementos fundamentais para detectarem problemas existentes na gestão dos serviços e conseqüentes da prática do cuidar em saúde. A partir dos problemas detectados, poderá ser possível elaborar estratégias buscando minimizar as não conformidades apresentadas, implementando ações resolutivas e prevenindo problemas futuros.

Observa-se que, na formação profissional, não se vivencia o desenvolvimento do processo de auditoria na prática de enfermagem, além disso, evidencia-se, de certo modo, uma carência de materiais bibliográficos relacionados a esta temática, negligenciando, assim, o conhecimento do futuro profissional de enfermagem neste campo de atuação.

A necessidade de aprimorar o conhecimento sobre como se operacionaliza a auditoria suscitou a inspiração para a realização deste estudo, uma vez que a importância do desenvolvimento dos processos de auditoria de enfermagem pode

verdadeiramente contribuir para a melhoria da qualidade da assistência na saúde e ao mesmo tempo ampliar os conhecimentos sobre a auditoria em enfermagem.

Diante do exposto, objetiva-se analisar o desenvolvimento da auditoria em enfermagem, investigando os métodos, finalidades, indicadores, concepções e expectativas, em instituições na rede pública e privada de saúde.

MÉTODO

Estudo exploratório, descritivo, com abordagem qualitativa, realizado em instituições na rede pública e privada de saúde no município de João Pessoa - PB; tendo sido selecionados dois Hospitais, uma Operadora de Plano de Saúde, uma Empresa de Auditoria e Consultoria em Saúde e a Diretoria de Regulação do Município de João Pessoa-PB.

A população do estudo compreendeu 13 enfermeiros auditores e a amostra foi constituída por um profissional de cada instituição local de estudo, totalizando, assim, cinco sujeitos identificados de acordo com as instituições onde estão vinculados: Auditor 1 - Empresa de Auditoria e Consultoria em Saúde, Auditor 2 - Operadora de Plano de Saúde, Auditor 3 e Auditor 4 - Hospitais e Auditor 5 - Diretoria de Regulação do Municipal. Considerando este quantitativo de sujeitos, é válido destacar que:

Em uma pesquisa de abordagem qualitativa o que importa não é o critério de representatividade numérica. O pesquisador deve preocupar-se menos com a generalização e mais com o aprofundamento, a abrangência e a diversidade no processo de compreensão, seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação. A amostra qualitativa ideal é a que reflete a totalidade das múltiplas dimensões do objeto de estudo.³

Para coleta do material empírico, realizou-se uma entrevista semiestruturada, a qual foi previamente agendada com cada participante e conduzida no ambiente de trabalho, por entendermos que havia existência de infraestrutura necessária e promover maior segurança aos entrevistados. Foi garantida a fidedignidade das falas no momento da transcrição; sem que houvesse mudança do sentido das mensagens emitidas pelos profissionais.

A entrevista foi constituída por perguntas objetivas e subjetivas. A partir das perguntas objetivas, buscou-se identificar as Instituições de Saúde que estavam vinculados, o tempo de exercício profissional, o tempo de atuação

Alvarenga JPO, Almeida FVH, Andrade WWN.

Auditoria em enfermagem: análise do processo...

como enfermeiro auditor e o nível de titulação de cada sujeito participante. Enquanto que com as perguntas subjetivas os entrevistados tiveram a possibilidade de discorrer sobre o tema em estudo, respondendo às seguintes questões norteadoras: como você caracteriza os processos de auditoria de enfermagem, por você realizados, quanto aos métodos, indicadores e finalidades? Qual a sua concepção e expectativa sobre o processo de Auditoria em Enfermagem?

Após submissão do projeto de pesquisa à Plataforma Brasil e conferido parecer, nº 225.577, do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba e Certificado de Apresentação para Apreciação Ética - CAAE nº 13182213.5.0000.5188, as entrevistas foram realizadas.

Foram respeitados todos os preceitos éticos e legais da pesquisa envolvendo seres humanos, de acordo com o que preconiza a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.⁴

Os participantes da pesquisa assinaram ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; através do qual foram informados sobre os objetivos da pesquisa, justificativa, contribuição, fidedignidade na análise das informações, garantia do anonimato, bem como o direito à liberdade de retirar-se da pesquisa a qualquer momento, se assim o desejassem.

Para análise do material empírico, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo e os conteúdos obtidos através das falas dos entrevistados foram analisados mediante análise temática; que de acordo com a literatura representa “Uma modalidade apropriada para as investigações qualitativas em saúde. A análise consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação, cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objeto analítico visado”.⁵

O processo de organização e análise do material empírico ocorreu em três momentos distintos - pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

RESULTADOS

Ao se caracterizar os sujeitos da pesquisa, constatou-se que, em relação ao tempo de exercício profissional, quatro possuem mais 10 anos de atuação e um exerce a profissão no período de um a cinco anos. Quanto ao tempo de serviço na função de auditor, na instituição pública, o profissional entrevistado possui

entre cinco a 10 anos. Nas instituições privadas, dois exercem a função de auditor há mais de 10 anos, um de cinco a 10 anos e um de um a cinco anos.

Quanto ao nível de titulação, evidenciou-se que, dentre todos os enfermeiros auditores entrevistados, um encontra-se com a especialização em andamento e quatro possuem o título de especialista. Dos quatro participantes que possuem este nível de titulação, um é especialista em Administração dos Serviços de Enfermagem e os demais são especialistas em Auditoria em Serviços de Saúde. Constatou-se ainda que os enfermeiros com especialização em Auditoria possuem outras especialidades, tais como: Enfermagem do Trabalho e Administração Hospitalar. No entanto, foi possível observar que nenhum dos participantes da pesquisa possui título de mestre e/ou doutor.

A partir da análise do material empírico, com base nas questões norteadoras, foram extraídas as seguintes categorias de análise: Categoria 1 - Métodos do processo de auditoria de enfermagem; Categoria 2 - Indicadores do processo de auditoria de enfermagem; Categoria 3 - Finalidades do processo de auditoria em enfermagem; Categoria 4 - Concepção sobre a auditoria em enfermagem; Categoria 5 - Expectativa para a auditoria em enfermagem.

Estão descritas a seguir, de acordo com cada categoria de análise, as falas extraídas das entrevistas concedidas pelos enfermeiros auditores participantes da pesquisa, as quais representam as Unidades Temáticas destacadas.

♦ Categoria 1 - Métodos do processo de auditoria de enfermagem

[...] fazemos auditoria presencial que é considerada auditoria concorrente [...], temos também a auditoria em prontuários [...]. (Auditor 1)

[...] A gente faz a auditoria mais a concorrente, [...] a gente recebe o prontuário do hospital [...]. (Auditor 2)

[...] a gente tem um critério, a gente faz a análise qualitativa e quantitativa desse prontuário, [...] hoje é feito quando o paciente tem a alta do hospital [...]. (Auditor 3)

[...] vou analisar o prontuário [...]. Além desse trabalho [...] faço a auditoria in loco [...]. (Auditor 4)

[...] a gente faz a visita, observa tudo que [...] consta na denúncia, [...] que vem através do Ministério Público, [...] Ministério da Saúde, [...] da Ouvidoria do SUS [...]. (Auditor 5)

Alvarenga JPO, Almeida FVH, Andrade WWN.

[...] tem a auditoria de gestão, quando [...] o município sente a necessidade de auditar pra seu conhecimento [...]. (Auditor 5)

[...] aqui é uma equipe multiprofissional. De acordo com a demanda que chega, o processo que chega, se monta uma equipe. [...]. (Auditor 5)

◆ Categoria 2 - Indicadores do processo de auditoria de enfermagem

[...] tipo de medicação, medicação de alto custo, material de alto custo, tipo materiais usados em cirurgias [...], se realmente esse material está sendo usado, se ele foi descrito realmente na justificativa medica, na justificativa de enfermagem [...]. (Auditor 1)

[...] a checagem do prontuário e a evolução de enfermagem, [...] procedimentos [...] material que foi utilizado [...]. (Auditor 2)

[...] seguimos algumas tabelas, [...] parte médica existe a CBHPM [...] trabalhamos com revista SIMPRO, [...] com BRASÍNDICE, além de tabelas próprias do próprio convênio [...]. (Auditor 2)

[...] a gente enxerga o efetivamente prescrito, [...] a justificativa de toda a equipe multiprofissional [...] as assinaturas, [...] a própria prescrição médica [...], a sua coerência. [...]. A gente tem um questionário de não conformidades [...]. (Auditor 3)

[...] pego as prescrição dos dias anteriores, vou analisar, confrontar com os relatórios de enfermagem [...] analiso os medicamentos utilizados, [...] geralmente a gente pega as [...] tabelas de valores, diárias e taxas, valores de materiais e medicamentos [...]. (Auditor 4)

[...] normas que preconizam as portarias do Sistema Único de Saúde, [...] condições físicas sanitárias e de recursos humanos pra atender a demanda [...], cheque liste da portaria que regulamenta o procedimento que tá pra ser comprado ou tá sendo fiscalizado [...]. (Auditor 5)

[...] indicadores: reduzir mortalidade infantil, reduzir filas de espera pra cirurgia eletiva e assim ele vai pactuando os indicadores [...]. (Auditor 5)

◆ Categoria 3 - Finalidades do processo de auditoria em enfermagem

[...] a gente está preocupado com a qualidade da assistência ao cliente, ou seja, nos estamos ali não só para glosar, [...] ela vem também com um foco de educação [...] a finalidade da auditoria seria [...] controle do custo benefício [...]. (Auditor 1)

A minha função hoje é correção das contas do hospital [...] analisar [...] assistência do paciente [...] o fator custo benefício [...] as não conformidades [...]. (Auditor 2)

A maior finalidade do meu trabalho sem dúvida eu acho que é a gente conseguir

Auditoria em enfermagem: análise do processo...

fechar uma conta onde não vai haver um superfaturamento [...]. (Auditor 3)

[...] trabalho educativo, [...] não tem trabalho punitivo [...]. É feito treinamentos periódicos onde a gente demonstra a forma correta de como aquele prontuário deve ser manuseado, tudo que deve conter no prontuário, desde assinaturas, desde as justificativas [...]. (Auditor 3)

[...] é que essa cobrança ela seja feita de maneira correta e precisa e que o que foi relatado seja realmente o que seja cobrado, [...] de evitar que exista a glosa e [...] a gente auxilia muito na questão da qualidade do prontuário [...]. (Auditor 4)

O serviço de auditoria do SUS ele trabalha no seguinte sentido, de fiscalizar, regular e cada vez mais humanizar o atendimento dos prestadores cadastrados no Sistema Único de Saúde [...]. (Auditor 5)

[...] habilitação de serviço, [...] principio educativo [...]. (Auditor 5)

◆ Categoria 4 - Concepção sobre a auditoria em enfermagem

A auditoria de enfermagem hoje ela é essencial em qualquer serviço, seja ele serviço hospitalar, seja ele serviço diagnóstico, seja ele de serviço de prevenção, tem que ter um enfermeiro auditor [...]. (Auditor 1)

[...] a auditoria de enfermagem hoje ela é de suma importância dentro de um hospital, [...] não deve ser visto com fiscalizadores, [...] a gente tem que ver auditoria como um fator educador também [...]. Auditoria é bom senso [...]. (Auditor 2)

[...] auditoria [...] é o bom senso, mas não só isso, ela exige regras [...]. (Auditor 3)

[...] eu particularmente nem consigo enxergar um hospital sem auditoria de enfermagem hoje [...]. (Auditor 3)

[...] A auditoria de enfermagem é pouco valorizada, porque poucos conhecem o seu verdadeiro objetivo [...]. (Auditor 4)

[...] a necessidade de aumentar o número de auditores no Estado da Paraíba [...]. (Auditor 5)

◆ Categoria 5 - Expectativa para a auditoria em enfermagem

E a minha visão para o futuro é que todos os hospitais, todos os serviços que envolvam procedimentos [...], que envolvam prevenção na área de saúde venham a contratar um enfermeiro auditor [...]. (Auditor 1)

[...] vai abrir caminho pra a construção de uma enfermagem melhor, mais forte, mais respeitada, não só pela sociedade profissional, mas a sociedade civil de uma maneira geral [...]. (Auditor 1)

[...] a auditoria de enfermagem vai crescer muito por que a necessidade é muito grande e hoje se trabalha em cima de custos, [...]

Alvarenga JPO, Almeida FVH, Andrade WWN.

acho que tem que melhorar é a questão de carga horária, questão de salários, tem que existir um piso salarial [...]. (Auditor 2)

[...] a auditoria de enfermagem ela vai ser primordial em qualquer instituição hospitalar, [...]. (Auditor 3)

[...] eu espero que realmente o profissional seja mais valorizado [...]. (Auditor 4)

Eu acredito [...] que daqui pra frente com o movimento que está seguindo da regulamentação, da profissão do auditor, [...] a tendência é realmente cada vez crescer e cada vez mais melhorar, [...]. (Auditor 5)

DISCUSSÃO

A análise do material empírico possibilitou constatar que, dentre os enfermeiros auditores, a maioria exerce a profissão de enfermagem há mais de 10 anos e como auditores de enfermagem apresentam predominantemente um tempo de atuação superior a cinco anos. Esta realidade denota que estes profissionais apresentam considerável experiência tanto na profissão de enfermagem como na função de auditor.

Esta constatação nos leva à compreensão de que os profissionais, por possuírem experiência, podem contribuir com eficiência, eficácia e efetividade diante do processo de auditoria em enfermagem, uma vez que se faz necessário ter um profundo conhecimento do que está sendo auditado. É importante destacar que, o fato da maioria dos profissionais pesquisados possuir especialização em Auditoria em Serviços de Saúde, só corrobora para melhor qualificar o ato de auditar.

Os auditores devem ter experiência e conhecimento nas áreas que envolvam a auditoria a fim de que consigam analisar os dados obtidos e enxerguem neles potenciais problemas ou oportunidades, visando a melhorar o sistema de qualidade. Também necessitam de habilidade para encontrar soluções e recomendá-las ao cliente, demonstrando quanto seria eficiente e eficaz a execução das recomendações para aumentar a qualidade.⁶

Considerando as categorias de análise elaboradas a partir das falas transcritas dos enfermeiros auditores entrevistados, no que se refere à Categoria 1 - Métodos do processo de auditoria de enfermagem, foi possível identificar os diferentes métodos utilizados no processo de auditoria nas instituições pesquisadas.

Pelas falas dos Auditores 1, 2 e 4, fica constatado que estes realizam auditoria concorrente através da análise de prontuário, no entanto, o Auditor três relata a adoção da

Auditoria em enfermagem: análise do processo...

auditoria retrospectiva, tendo também como instrumento de análise o prontuário do paciente.

Na avaliação da auditoria hospitalar, faz-se necessária a análise do prontuário do paciente no qual são relatados, quando devidamente escritos, horários, datas e parecer técnico dos profissionais que assistem o paciente. Dando ênfase aos conhecimentos técnicos que não são pertinentes ao administrador e aumentando a necessidade de um trabalho feito com uma equipe que tenha a mesma visão e objetivos.^{7:53-4}

Em seu depoimento, o Auditor 5 caracteriza os métodos de auditoria por ele utilizados como: auditoria de denúncias, a qual é também denominada como especial ou extraordinária. Outro método identificado por este Auditor foi a auditoria de gestão, além enfatizar que o processo se desenvolve por uma equipe multiprofissional, que conforme refere o próprio depoente: “se monta uma equipe” de acordo com a demanda.

Na auditoria para apuração de denúncias, as enfermeiras analisam documentos e colhem os depoimentos do denunciante e do denunciado para que possam chegar a uma conclusão de procedência ou não do caso.^{8:676}

A auditoria especial é realizada por determinação do Ministério da Saúde para apurar denúncias, indícios de irregularidades e/ou verificar alguma atividade específica. Tem o objetivo de examinar e avaliar os fatos em uma determinada área e período.^{9:545}

A finalidade da auditoria é contribuir com a gestão para a qualificação do acesso universal, em prol da garantia do direito à saúde e do direito à vida, definidos na Constituição Federal de 1988, sendo o relatório de auditoria um produto relevante, um instrumento informativo e construtivo, de alta credibilidade pública. O produto da auditoria é reconhecidamente imprescindível na tomada de decisões.^{10:46}

Neste sentido, a auditoria é concebida como um instrumento de apoio à gestão do SUS, tendo por finalidade, dentre outros aspectos, fortalecer o processo de consolidação do Sistema de Saúde, sendo operacionalizada a partir de seu planejamento em um processo de trabalho, envolvendo fases analítica e operativa; na busca da efetividade e análise dos resultados do trabalho auditado.

Na atualidade, a auditoria não se resume apenas ao controle contábil. Exige um olhar atento à universalidade do problema em foco, demandando dos auditores uma boa formação e dos gestores de auditoria composição de equipes multidisciplinares.^{10:46}

Alvarenga JPO, Almeida FVH, Andrade WWN.

Auditoria em enfermagem: análise do processo...

A auditoria, por meio da análise e verificação operativa, possibilita avaliar a qualidade dos processos, sistemas e serviços e a necessidade de melhoria ou de ação preventiva/corretiva/saneadora. Tem como objetivo propiciar ao gestor do SUS informações necessárias ao exercício de um controle efetivo e contribuir para o planejamento e aperfeiçoamento das ações de saúde.^{11:15}

Na Categoria 2 - Indicadores do processo de auditoria de enfermagem, constatou-se que os auditores das instituições privadas participantes, durante a operacionalização do processo de auditoria, utilizam uma série de indicadores que compõem o mesmo objeto de análise - o prontuário, a exemplo de: evolução de enfermagem, tipos de materiais e medicamentos, assinaturas, tabelas de valores, diárias e taxas, dentre outros. Foram destacadas ainda, enquanto indicadores, as revistas SIMPRO e BRASÍNDICE. Na Instituição pública participante, o enfermeiro auditor não expressa o uso deste mesmo objeto de análise. Informa, portanto, ter como parâmetros as portarias, pactuações e normatizações estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde.

Para auditar, o auditor deve conhecer e ter em mãos o prontuário do paciente, com as anotações de enfermagem, a prescrição médica e de enfermagem e a evolução médica e de enfermagem. Assim, será possível avaliar minuciosamente todo o tempo de internação ou de atendimento dos clientes e justificar a necessidade dos procedimentos realizados.⁶⁻²⁵⁹

Para análise das contas, o enfermeiro auditor interno e externo deverá ter domínio de algumas ferramentas, a saber: Tabela AMB - Tabela da Associação Médica Brasileira, que obtém valores de todos os procedimentos médicos e SADT (Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Terapia-Exames); Tabela de diárias, taxas e gases medicinais - Valores estipulados em acordo, podendo ser definidos entre as partes ou seguir padronização existente da Associação dos Hospitais; Tabela Simpro - Revista com edições trimestrais, que trazem valores de medicamentos e materiais mais atuais e tradicionais do mercado; Revista Brasíndice - Revista quinzenal, que também apresenta valores de medicamentos, nutrições e alguns materiais.^{12:9}

Quanto aos materiais e medicamentos, “*a ferramenta básica de consulta do enfermeiro é o BRASÍNDICE, onde são observados os preços de fábrica e o preço máximo ao consumidor*”.^{13:131}

A revista BRASÍNDICE é uma publicação de orientação farmacêutica, que apresenta em

cada edição novos preços atualizados de medicamentos. Em sua Resolução N. 2, de 12 de março de 2014, dispõe sobre:

A forma de definição do Preço Fabricante - PF e do Preço Máximo ao Consumidor - PMC dos medicamentos em 31 de março de 2014, estabelece a forma de apresentação do Relatório de Comercialização à Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos - CMED, disciplina a publicidade dos preços dos produtos farmacêuticos e define as margens de comercialização para esses produtos.^{14:2}

As finalidades do processo de auditoria em enfermagem foram observadas na Categoria 3. Fica evidente que alguns dos auditores expressam preocupação com a qualidade da assistência ao cliente e com o processo educativo, no entanto, em relação ao aspecto educativo, pode-se constatar que este está explicitamente direcionado à qualidade do prontuário e não à assistência ao paciente. Ressalta-se, portanto, que nesta categoria predomina fundamentalmente a análise contábil, o que se evidencia nos relatos transcritos abaixo:

[...] a finalidade da auditoria seria controle do custo benefício [...]. (Auditor 1)

A minha função hoje é correção das contas do hospital [...]. (Auditor 2)

A maior finalidade do meu trabalho é a gente conseguir fechar uma conta onde não vai haver um superfaturamento [...]. (Auditor 3)

[...] cobrança ela seja feita de maneira correta, [...] de evitar que exista a glosa [...]. (Auditor 4)

A ênfase dada à auditoria de contas hospitalares, realizada pelo enfermeiro auditor, deve-se ao fato das ações de enfermagem interferirem diretamente nos resultados da auditoria de contas hospitalares, pois os processos assistenciais geram receita por meio dos registros das ações realizadas. No entanto, há avaliação deste processo sem uma preocupação sistematizada da utilização dos resultados obtidos.¹⁵⁻¹²⁵

Mesmo quando da realização restrita da auditoria de contas, o enfermeiro tem a oportunidade de aferir inadequações no processo do trabalho assistencial, as quais podem expressar queda de sua qualidade, gerando gastos e retrabalhos desnecessários, pois pode-se identificar utilização indevida de equipamentos, fluxo inadequado de informações, desperdício de materiais e de medicamentos, excessos de estoques, dentre outros, ou seja, possibilita identificar recursos que poderiam ser melhor utilizados para outras funções, oferecendo assim mais subsídios para a melhoria da qualidade assistencial.¹⁵⁻¹²⁵

Os relatos anteriormente descritos, no que concerne à análise contábil, caracterizam o trabalho daqueles enfermeiros auditores, vinculados às instituições privadas. Em contrapartida, no serviço público de saúde, observou-se que o trabalho de auditoria tem por finalidade a qualidade da atenção ao usuário. Esta constatação é reflexo do depoimento do Auditor 5, pertencente à Regulação Municipal de Saúde, que nos leva a entender que a auditoria pública de saúde tem por finalidade contribuir para cada vez mais humanizar o atendimento do Sistema Único de Saúde.

A auditoria é adotada como ferramenta de controle e regulação da utilização de serviços de saúde e, especialmente na área privada, tem dirigido o seu foco para o controle dos custos da assistência prestada.^{8:672}

A Categoria 4 - Concepção sobre a auditoria em enfermagem propiciou a análise de como os profissionais pesquisados concebem o processo de auditoria. Enfatizou-se, nas suas falas, a importância deste processo nas diferentes instituições de saúde. No entanto, pode-se perceber que ainda existe a carência deste profissional no mercado; e de acordo com o discurso do Auditor 4, a auditoria em enfermagem ainda é pouco valorizada na profissão, ressaltando que poucos conhecem seu verdadeiro objetivo. “Hoje a auditoria é importante para subsidiar o planejamento das ações de saúde, sua execução, gerenciamento e avaliação qualitativa dos resultados”.¹⁶⁻¹⁰²²

Outra concepção observada é a compreensão de que, o ato de auditar envolve o “bom senso”, embora um dos auditores destaque que, mesmo havendo o bom senso, deve existir o cumprimento de regras.

Entende-se que o enfermeiro auditor, mesmo agindo com bom senso diante das tomadas de decisões, não deve deixar de cumprir os preceitos éticos e pressupostos legais, estes últimos estabelecem os princípios, diretrizes e aspectos normativos, subsidiando, assim, a operacionalização dos processos de trabalho da auditoria.

Auditar com bom senso, em cumprimento aos preceitos éticos, implica ao auditor, atitudes e comportamentos cooperativos, em busca de práticas eficientes e eficazes diante da equipe e no ambiente de trabalho; sendo indispensável agir com integridade, sigilo, zelo profissional, responsabilidade social e idoneidade.

Neste estudo, procuramos averiguar a visão dos enfermeiros auditores quanto às expectativas para a auditoria em

enfermagem, analisando as Unidades Temáticas construídas a partir do conteúdo das falas dos entrevistados as quais estão presentes na Categoria 5; onde uma das constatações é que a auditoria em enfermagem poderá contribuir para transformar a enfermagem numa profissão mais forte e respeitada.

As expectativas dos auditores de enfermagem são que, devido à necessidade da presença do auditor em todas as instituições de saúde, deve haver a contratação de mais enfermeiros para o exercício da função de auditor, ao mesmo tempo desejam uma melhor remuneração salarial e redução da carga horária. A questão da melhoria salarial e redução da carga horária de trabalho também são almejadas por toda categoria de enfermagem, que com isso busca uma maior valorização dos profissionais.

CONCLUSÃO

A auditoria na saúde, bem como na área de enfermagem, tem sido uma prática de análise do trabalho e da assistência em crescente expansão. A busca por este campo de atuação tem suscitado a necessidade de qualificação dos profissionais nesta área; fato este que pode ser observado junto aos participantes da pesquisa, uma vez que eles, em sua maioria são especializados em Auditoria em Serviços de Saúde. Estes profissionais possuem relevante tempo de exercício como enfermeiro, o que associado à especialidade substancia a qualidade no trabalho como auditor.

O processo de auditoria em enfermagem apresenta grandes diferenças entre as instituições privadas e públicas no que diz respeito aos métodos, indicadores e finalidades. Nas instituições privadas, os métodos utilizados são a auditoria retrospectiva e auditoria concorrente, realizadas através do prontuário do paciente; já na pública estão caracterizados como auditoria de denúncia e de gestão, sendo estas desenvolvidas por meio de uma equipe multiprofissional.

Nas instituições privadas, foram identificados como indicadores aqueles contidos nos prontuários, a exemplo de: evolução de enfermagem, assinaturas e tipos de materiais e medicamentos, bem como o uso de tabelas de preços de materiais, medicamentos, diárias e taxas hospitalares. A utilização de portarias, pactuações e normatizações estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde foi o parâmetro identificado como indicador de auditoria na instituição pública.

Alvarenga JPO, Almeida FVH, Andrade WWN.

A ênfase dada pelos enfermeiros pertencentes às instituições privadas, quanto ao desenvolvimento do processo de auditoria, é que a finalidade desta está voltada para a análise contábil, enquanto que na instituição pública ficou demonstrado que a qualidade da atenção ao usuário é o principal objetivo.

Os auditores de enfermagem expressaram que a auditoria é de suma importância nas instituições de saúde, embora haja carência de profissionais e pouca valorização. Têm a expectativa de mais contratações de profissionais para a função de auditor, de adquirir uma melhor remuneração e uma redução da carga horária de trabalho.

Concorda-se, portanto, que a auditoria de enfermagem poderá contribuir para a transformação de uma enfermagem mais forte e mais respeitada, além de ser um mecanismo de análise indispensável para, cada vez mais, qualificar a atenção do cuidado aos usuários dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Silva MVS, Silva LMS, Dourado HHM, Nascimento AFM, Moreira TMM. Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2012 May/June [cited 2014 Dec 03];65(3):535-8. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672012000300021.
2. Brasil. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução do COFEN-266/2001, de 5 de outubro de 2011. Aprova atividades de enfermeiro auditor. *Diário Oficial da União*. [Internet]. 2011 [cited 2014 Dec 03]. Available from: <http://www.cofen.gov.br/categoria/legislacao/resolucoes>
3. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 12ª ed. HUCITEC: São Paulo; 2010.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Resolução 466/12. *Diário Oficial da União* de 13.06.2013. Seção 1, 59. Conselho Nacional de Ética em Pesquisa. Conselho Nacional de Saúde. Brasília [Internet]. 2012 [cited 2014 Dec 03];1-12. Available from: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466>
5. Bardin L. Análise de conteúdo. 70ª ed. Edições 70 Ltda.: São Paulo; 2011.
6. Loungo F, Rocha MR, Hervás MJW, Silva RMA, Miranda TVM. *Gestão da qualidade em saúde*. Rideel: São Paulo; 2011.
7. Silva AT, Santo EE. A Auditoria como ferramenta para a excelência da gestão hospitalar. *Rev Saúde Desenv* [Internet]. 2013 [cited 2014 Dec 03];3(2):43-60. Available from: <http://grupouninter.com.br/web/revistasauade/index.php/saudeDesenvolvimento/article/view/57/109>
8. Pinto KA, Melo CMM. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. *Rev Esc Enferm USP*

Auditoria em enfermagem: análise do processo...

- [Internet]. 2010 [cited 2014 Dec 03];44(3):671-8. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/17.pdf>
9. Santos CA, Santana EJS, Vieira RP, Garcia EG, Trippo KV. A auditoria e o enfermeiro como ferramentas de aperfeiçoamento do SUS. *Rev Baiana Saúde Públ* [Internet]. 2012 [cited 2014 Dec 03];36(2):539-59. Available from: <http://inseer.ibict.br/rbsp/index.php/rbsp/article/view/475>
 10. Souza RMP, Feijão AMM, Salazar F, Moro MFSA, Stenzel ACB, Bueno A, et al. Curso nacional de Qualificação de auditorias e ouvidorias do SUS: auditoria SUS. FIOCRUZ/ENSP: Rio de Janeiro; 2014.
 11. Brasil. Ministério da Saúde. Auditoria do SUS: orientações básicas. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Sistema Nacional de Auditoria. Departamento Nacional de Auditoria do SUS. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2011.
 12. Farage RM. A auditoria de enfermagem no cenário mundial. X Congresso Nacional de Excelência em Gestão [Internet]. 2014 [cited 2014 Dec 03];01-13. Available from: <http://www.excelenciaemgestao.org/pt/pagina-inicial/ix-cneg.aspx>
 13. D'innocenzo M, Feldman LB, Fazenda NRR, Helito RAB, Ruthes RM. *Indicadores, Auditorias, Certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde*. 2nd ed. São Paulo: Martinari; 2010.
 14. Brasil. Ministério da Saúde. Resolução 02/14. *Diário Oficial da União* de 02.03.2014. Seção 1, 2. Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos, Brasília [Internet]. 2014 [cited 2014 Dec 03];1-2. Available from: <http://www.brasindice.com.br/index.php?Op=Noticias&Nt=1>
 15. Scarparo AF, Ferraz CA, Chaves LDP, Rotta CSG. Abordagem conceitual de métodos e finalidade da auditoria de enfermagem. *Rev Rene* [Internet]. 2009 Jan/Mar [cited 2014 Dec 03];10(1):124-130. Available from: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/452>.
 16. Camelo SHH, Pinheiro A, Campos D, Oliveira TL. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. *Rev eletrônica enferm* [Internet]. 2009 [cited 2014 Dec 03];11(4):1018-25. Available from: https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf

Submissão: 04/12/2014

Aceito: 26/09/2015

Publicado: 01/11/2015

Correspondência

José da Paz Oliveira Alvarenga
Rua Joaquim Pereira da Silva, 321/ Ap. 301
Bairro Jardim Cidade Universitária
CEP 58052-410 – João Pessoa (PB), Brasil