

LABORO – EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO  
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA, PLANEJAMENTO E GESTÃO  
EM SAÚDE.

**CAMILA DAYLA MELO OLIVEIRA  
JOÃO ALEX MARQUES BEZERRA  
FRANCILEIDE PACHEDO DE ALMEIDA  
LAYDIANNE CASTRO DE OLIVEIRA COSTA  
OSENIR PEREIRA BARROS**

**AUDITORIA EM ENFERMAGEM E A PERSPECTIVA DE ATUAÇÃO  
PROFISSIONAL**

São Luís  
2011

**CAMILA DAYLA MELO OLIVEIRA  
JOÃO ALEX MARQUES BEZERRA  
FRANCILEIDE PACHEDO DE ALMEIDA  
LAYDIANNE CASTRO DE OLIVEIRA COSTA  
OSENIR PEREIRA BARROS**

**AUDITORIA EM ENFERMAGEM E A PERSPECTIVA DE ATUAÇÃO  
PROFISSIONAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde, do LABORO – Excelência em Pós – Graduação/Universidade Estácio de Sá, para obtenção do título de Especialista em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde.

Orientador: Prof. Mestre Leonan Rodrigues

São Luís  
2011

**CAMILA DAYLA MELO OLIVEIRA  
JOÃO ALEX MARQUES BEZERRA  
FRANCILEIDE PACHEDO DE ALMEIDA  
LAYDIANNE CASTRO DE OLIVEIRA COSTA  
OSENIR PEREIRA BARROS**

**AUDITORIA EM ENFERMAGEM E A PERSPECTIVA DE ATUAÇÃO  
PROFISSIONAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde, do LABORO – Excelência em Pós – Graduação/Universidade Estácio de Sá, para obtenção do título de Especialista em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde.

Aprovado em / /

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Prof. Leonan Rodrigues**  
Mestre em Metodologia da Pesquisa  
Universidade Federal do Maranhão - UFMA

---

**Prof.<sup>a</sup> Mônica Elinor Alves Gama**  
Doutora em Medicina  
Universidade de São Paulo - USP

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, presença inconstetável e demonstração de amor gratuito e infinito.

Aos nossos pais, maiores incentivadores deste projeto, pela paciência, pelo exemplo de otimismo e confiança depositada em nós, e principalmente por compreender nossas ausências. Obrigado, nós amamos vocês.

Aos nossos filhos, pela ausência e compreensão durante a elaboração deste trabalho e também pela ajuda em alguns momentos de dúvidas.

As nossas famílias, em geral, pelo apoio, incentivo e, principalmente, por compreenderem nossos agonias durante a elaboração deste trabalho científico.

Aos nossos professores e orientador, pela compreensão e presteza em nos atender sempre que solicitamos a sua colaboração.

Um agradecimento especial à Secretaria Municipal de Saúde de Esperantinópolis, pelo apoio e colaboração nas informações e dados coletados.

E, a todos aqueles que direta ou indiretamente, contribuíram para a reflexão e realização deste trabalho.

*“Sem sonhos, a vida não tem brilho”.  
Sem metas, os sonhos não têm alicerces.  
Sem prioridades, os sonhos não se tornam  
reais. Sonhe, trace metas, estabeleça  
prioridades e corra riscos para executar seus  
sonhos. Melhor é errar por tentar do que errar  
por omitir!”*

*Augusto Cury*

## RESUMO

A auditoria é um sistema de revisão e controle, para informar a administração sobre a eficiência e eficácia dos programas em desenvolvimento. Sua função não é somente indicar as falhas e os problemas, mas também, apontar sugestões e soluções, assumindo, portanto, um caráter eminentemente educacional. Ao se considerar a auditoria em enfermagem uma nova perspectiva de atuação desse profissional definiu-se como objeto de estudo: auditoria em enfermagem e a perspectiva de atuação profissional. Baseado neste objeto emergiu-se o seguinte questionamento: qual o conhecimento dos profissionais de Enfermagem sobre auditoria hospitalar? Com olhar voltado para o seguinte questionamento apresentam-se, abaixo, os objetivos deste estudo. E como objetivos: verificar o conhecimento dos profissionais de enfermagem do Hospital Municipal Santa Marta de Esperantinópolis (MA) sobre auditoria hospitalar; e analisar o conhecimento desses profissionais sobre auditoria hospitalar. Trata-se de um estudo descritivo que utilizou a abordagem quanti-qualitativa, foi realizado no hospital municipal Santa Marta localizado no Município de Esperantinópolis/MA, no período de agosto a setembro de 2011, participaram 11 enfermeiros assistencialistas. Para a análise dos dados optou-se por seguir os passos preconizados por Leopardi (2002). Foi solicitada a participação das entrevistadas para esse estudo, após o esclarecimento sobre o tema, objetivo e finalidade do trabalho e dada a garantia de sigilo e privacidade conforme Resolução 196/96. Os resultados foram divididos em duas partes uma representada por gráficos e outra por análise categorial, emergiu as seguintes: o conhecimento dos enfermeiros sobre auditoria, a visão dos enfermeiros sobre a auditoria no Sistema Único de Saúde (SUS), a auditoria como instrumento de cidadania e a auditoria como campo de atuação da Enfermagem. Assim, constatamos que a maioria dos entrevistados demonstrou ter noção do que vem a ser o processo de auditoria, dominam o assunto, mas, desconhecem que sua aplicabilidade nas unidades hospitalares se constitui de suma relevância.

Palavras-chave: Auditoria de Enfermagem. Assistência de pacientes.

## ABSTRACT

The audit is a system of review and control, to inform the management over the efficiency and effectiveness of development programs. Its function is not just indicate the flaws and problems, but also, point out suggestions and solutions, assuming therefore, an eminently educational. By considering the nursing audit a new perspective of this professional, was defined as studying subject: Nursing audit and the perspective of professional performance. Based on this object, the following question has emerged: what is the nursing professionals knowledge about the hospital audit? With sight on the following question, the objectives of this study are presented below. And as objectives: evaluate the nursing staff knowledge of the Municipal Hospital of Santa Marta of Esperantinópolis (MA) on hospital audit; and analyze the knowledge of these professionals about hospital audit. It is a descriptive study which used to use a qualitative approach, and was conducted at the Municipal Hospital of Santa Marta in Esperantinópolis' county, MA, from August to September, 2011, 11 nurses participated in welfare. For data analysis was choose to follow the steps recommended by Leopardi (2002). It was requested the participation of the interviewees for this study, after enlightenment on the subject, objective and purpose of work it was given the assurance of confidentiality and privacy according to Resolution 196/96. The results were divided in two parts, one, represented by graphics, and the other by categorical analysis, the following was emerged: the nurses knowledge on audit, their view on the audit in the National Health System (SUS), the audit as an instrument of citizenship and the audit as field of work in nursing. Thus, we found that most of the interviewees show to have a sense of what comes to be the audit process, dominate the subject, but, unaware that its applicability at the hospitals is of utmost importance.

Key-words: Nursing Audit. Patient Care.

## SUMÁRIO

	p.
<b>1</b> <b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>2</b> <b>ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA HOSPITALAR</b> .....	10
<b>2.1</b> <b>Gestão de Tecnologias do Sistema de Saúde</b> .....	12
<b>3</b> <b>AUDITORIA HOSPITALAR</b> .....	13
<b>4</b> <b>AUDITORIA EM ENFERMAGEM</b> .....	17
<b>5</b> <b>OBJETIVOS</b> .....	20
<b>5.1</b> Objetivo geral.....	20
<b>5.2</b> Objetivo específico.....	20
<b>6</b> <b>METODOLOGIA</b> .....	20
<b>7</b> <b>RESULTADOS E DISCURSÃO</b> .....	22
<b>8</b> <b>CONCLUSÃO</b> .....	32
REFERÊNCIAS.....	33
APÊNDICE.....	38

## 1 INTRODUÇÃO

O programa de saúde do Brasil tem em seu modelo e política de ação, ao longo dos anos, sofrido uma série de modificações. Tais modificações tiveram sua origem a partir da década de 1960, com a unificação dos institutos e das caixas pensões assistenciais e benefícios. Este novo modelo criado não tinha condições de atender o universo populacional a que se destinava. Diante deste fato, o governo passou a comprar serviços na área da saúde, sendo este o grande passo para o surgimento de todo um mecanismo controlador e ordenador da receita e despesa destinado a levar a todos o direito à saúde. A qualidade dos serviços passou a ser prioridade no decorrer dos anos 80, sendo impulsionada por diversos fatores como o elevado custo da assistência à saúde, a consequente necessidade de redução dos gastos, o aumento dos processos judiciais, a maior exigência de qualidade por parte dos usuários e a precisão de melhor organização dos serviços (KURCGANT, 2005, p. 78).

Porém, a partir da década de 1990 passou a ser mais organizada devido a maior abertura no mercado. Sua inserção cresce tanto nas atividades de auditoria voltada à área contábil como às voltadas a qualidade. Logo no início do século XXI a saúde no Brasil vive um momento interessante, tendo como premissa as ações desenvolvidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), que constitui um moderno modelo de organização dos serviços de saúde, valorizando suas ações. No entanto, mesmo com a abrangência social suas prerrogativas não têm sido alcançadas na íntegra, pela complexidade de seus preceitos e pela ampla rede que compõe o sistema de saúde brasileiro (KURCGANT, 1991, p. 215).

As dificuldades vão desde o planejamento até o repasse financeiro, bem como pela eficiência administrativa de sua operação. Sendo assim, as perspectivas de ação passam por novas propostas de modelo de gestão que visam menos desperdício e à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos (MALIK, 2008 apud BUSSATA et al; 2009 p.101).

Na área da saúde, surge a auditoria de enfermagem e vem com novas dimensões, mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares. Isso passou a requerer a atuação de profissionais capacitados nesta área, o que exigiu também uma visão econômica/contábil de forma a operacionalizar o processo de auditoria. Desta forma, ela incorporou-se à rotina das instituições de saúde com o intuito de avaliar os aspectos qualitativos da assistência requerida pelo paciente (MOTTA, 2004).

O grupo de profissionais de enfermagem é expressivo, na área da saúde, portanto deve acompanhar as novas tendências, em um mercado cada vez mais competitivo, para que venha a contribuir na construção de alternativas para enfrentar desafios e melhorar a qualidade dos serviços prestados. O enfermeiro tem que estar preparado para assumir as diversas funções a ele atribuídas. A enfermagem, assim como as demais ciências, está sofrendo impacto das transformações, devendo procurar respostas efetivas e rápidas, por meio da ampliação de seus conhecimentos, de inovações no fazer e na avaliação de suas atividades profissionais. Assim, as instituições de saúde também devem estudar e desenvolver novas formas de organização do trabalho, para não se tornarem ineficientes (SANTOS 2009).

A auditoria de enfermagem contempla informações da administração sobre a eficiência e eficácia dos programas em desenvolvimento, pois é um sistema de revisão e controle. A função da auditoria é apontar sugestões e soluções e não somente indicar as falhas e os problemas. Assumindo, assim, um caráter eminentemente educacional (CHIAVENATO, 2004).

Ao se considerar a auditoria em enfermagem uma nova perspectiva de atuação desse profissional, decidiu-se saber qual o conhecimento desses profissionais sobre auditoria hospitalar resgatando – se a necessidade de um processo educativo contínuo que garanta qualidade assistência á população, além de promover as competências técnicas científicas, culturais, políticas, éticas e humanísticas dos trabalhadores, assim, como para os gestores, resultando em importante redução de custos.

## **2 ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA HOSPITALAR**

Segundo Foucault (2008), os primeiros hospitais datam do final do século XVIII, com a fundação das Santas Casas de Misericórdia, instituições ligadas à Igreja Católica que apresentavam finalidades caritativas e filantrópicas para internação de pacientes em várias condições. O hospital é criação da cristandade, a palavra é originária do latim (hospitale) lugar onde se recebem pessoas que necessitam de cuidados, alojamento ou hospedaria. Em sua arquitetura e organização era considerado como a casa de Deus, um lugar onde, mais do que curar a doença, se cuidava, sobretudo da salvação da alma. Essas instituições hospedavam os cristãos em condições precárias e com poucas condições de higiene.

Mais recentemente é que se observam as características do hospital como uma instituição de intervenção terapêutica. Com o objetivo de cura de doentes, foram realizadas várias mudanças, pois anteriormente ao século XVIII, os hospitais serviam para separar os enfermos da sociedade, esperar a morte, não havendo quase nenhuma intervenção sobre a doença ou o doente (GARIBALDI, 2002 apud TESTON et al; 2009, p.93).

No período de 1930 a 1950 na área hospitalar, o conhecimento se expandiu a uma taxa acelerada, como ocorreu com os serviços de diagnóstico e tratamento e proliferou a especialização. As instituições privadas hospitalares tinham tomado corpo e ganho, rapidamente, poderio econômico, preenchendo uma parte do vácuo deixado por um longo período pelo Estado nesse setor da assistência à saúde (FERREIRA 2002). Nos anos 1960 até o início de 1970, o setor privado torna-se um importante vendedor de serviços hospitalares ao governo federal, consolidando seu prestígio e posição econômica, prestando, cada vez mais, assistência altamente especializada, de alto custo e de baixo impacto sobre a saúde coletiva (SANTOS FILHO 2007).

A compra de serviços hospitalares privados chega a um ponto de saturação e são construídos imensos hospitais federais com perfil de atendimento emergencial, e contratação (a baixos salários) de profissionais de saúde. Neste período desdenha-se qualquer atividade às estratégias preventivas e promoção de saúde e praticamente extingue-se a atividade médica de cunho liberal. Com a compra de serviços hospitalares privados chega a um ponto de saturação e são construídos imensos hospitais federais com perfil de atendimento emergencial, e contratação (a baixos salários) de profissionais de saúde (LUZ, 2007).

Para Mintzberb (2005), a organização hospitalar lhe confere autonomia e independência da gerência estratégica, pois suas habilidades profissionais são definidas fora da organização em cursos profissionalizantes, ou seja, o estado da arte é um atributo das próprias corporações que desenvolvem trabalho no hospital. Caracteriza-se por ser uma burocracia profissional do ponto de vista estrutural, onde o setor operacional tem importância, traciona-se e concentra-se o poder na organização.

Segundo Azevedo (1993, p.7), diz que:

Atualmente a organização hospitalar é uma das mais complexas, não apenas pela nobreza de sua missão, mas, sobretudo, por apresentar uma equipe multidisciplinar com elevado grau de autonomia, para dar assistência à saúde em caráter preventivo, curativo e realizador a pacientes em regime de internação, onde se utiliza tecnologia de ponta de rotina e crescentemente se constitui, ainda, num espaço de prática de ensino-aprendizagem e produção científica.

## 2.1 Gestão de Tecnologias do Sistema de Saúde – DATASUS (SIH-SUS)

A tecnologia da informação veio para beneficiar o homem, pois é uma forma de gerar, armazenar, vincular, processar e reproduzir a informação através de recursos tecnológicos e computacionais e o componente principal que é o recurso humano. Em relação às unidades de saúde, essa integração está voltada para a melhoria dos serviços prestados e que promovem a saúde do paciente (REZENDE, 2000 apud BUSSATA et al; 2009, p.101).

O DATASUS é o Departamento de Informação e Informática do SUS e tem a responsabilidade de coletar, processar e disseminar informações sobre saúde em âmbito nacional. É um órgão de grande importância da Secretaria-Executiva do Ministério da Saúde, pois as informações são essenciais para a descentralização e o aprimoramento da gestão, bem como para o fortalecimento do controle social da saúde. Disponibiliza informações que poderão servir de subsídios para a análise objetiva da situação sanitária, tomadas de decisão baseadas em evidências e programação de ações de saúde. Representa papel importante como centro tecnológico de suporte técnico e normativo para a montagem dos sistemas de informática e informação da saúde (BRASIL, 2008).

Sua missão é de prover os órgãos do SUS de sistemas de informática necessários ao processo de planejamento, operação e controle do Sistema Único de Saúde por meio de manutenção de bases de dados nacionais, apoio e consultoria na implantação de sistemas e coordenação das atividades de informática essenciais ao seu funcionamento integrado (STOLARSKI; KEMPFER; SEBOLD, 2009, p.41).

No cenário atual dos serviços de saúde, a informação tornou-se a base para o desenvolvimento das instituições, tornando o sistema de informação um instrumento essencial para a gestão de trabalho, contribuindo no que diz respeito às ações de gerenciamento, monitoramento, desenvolvimento e avaliação do trabalho em saúde. Nesse sentido, a informatização ganha relevância, pois, encurta os fluxos, favorecendo a comunicação entre setores de organização, departamentos e unidades, representando, portanto, uma base concreta para o processo gerencial (BRASIL, 2004).

O Sistema de Internação Hospitalar - SIH foi idealizado, em fins da década de 70, dispõem de informações sobre recursos destinados a cada hospital que integra a rede do SUS, podendo inclusive subsidiar a avaliação da própria descentralização da saúde, quer do ponto de vista do financiamento da assistência à saúde, como da produção e resolutividade dos serviços de saúde. É considerado um banco de dados administrativo de saúde e vem ocupando

o seu espaço nas unidades hospitalares, seu principal objetivo é o de pagamento de procedimentos aos hospitais que prestam assistência à população e que fazem parte do Sistema Único de Saúde, contém informações que facilitam as atividades de Controle e Avaliação e Vigilância Epidemiológica em âmbito nacional, inclusive subsidiar a avaliação da própria descentralização da saúde, quer do ponto de vista do financiamento da assistência à saúde, como da produção e resolutividade dos serviços de saúde. Dispõe de informações sobre recursos destinados a cada hospital que integra a rede do SUS, a quantidade de leitos existentes para cada especialidade, o tempo médio de permanência do paciente no hospital, a relação dos procedimentos mais frequentes realizados mensalmente em cada hospital, município e estado e as principais causas de internações no Brasil (STOLARSKI; KEMPFER; SEBOLD, 2009, p.42).

Suas informações facilitam as atividades de Controle e Avaliação e Vigilância Epidemiológica em âmbito nacional e estão disponíveis para consulta, através de produtos desenvolvidos pelo DATASUS (BRASIL, 2004). E como o SUS, é um sistema complexo, dinâmico e em constante evolução e para acompanhar seu processo de crescimento, ações, indicadores e resultados, foram desenvolvidos diferentes sistemas e redes de informações estratégicos, gerenciais e operacionais que são usados pelo Sistema Nacional de Auditoria para obtenção de dados, análise e suporte (BRASIL, 2005).

### **3 AUDITORIA HOSPITALAR**

A auditoria teve início no século XII, na Inglaterra, no qual ocorre uma relevância como origem na área contábil. Com a Revolução Industrial no século XVII, a prática de auditoria recebe novas diretrizes em busca de atender às necessidades das empresas. Na área da saúde, a auditoria aparece pela primeira vez em 1918, nos Estados Unidos. No Brasil vem tomando impulso e adaptando o processo à nossa realidade e sua evolução parte do princípio de instalar empresas internacionais como fonte de demonstração (KURCGANT, 1991, p. 215).

Assim que iniciou a auditoria, toda pessoa que possuía a função de verificar a legitimidade dos fatos econômico-financeiro-financeiros e que prestasse contas a um superior, poderia ser considerado como auditor. No entanto, a auditoria tem desempenhado um

importante papel às unidades de saúde, especialmente no âmbito financeiro-comercial, avaliando consumos e cobranças realizadas pela instituição, podendo agir como membro da própria instituição ou representante de fontes pagadoras (RIOLLINO; KILUKAS, 2003).

Em 1985, a demanda por serviços de saúde de qualidade e aumento da competitividade entre serviços hospitalares, passou-se a oferecer tratamentos mais dispendiosos financeiramente, ressaltando a preocupação em otimizar seus custos. Houve então, a proposta de estabelecer métodos de monitorização sistemática dos cuidados ministrados, visualizou-se a avaliação e o controle como componentes permanentes das atividades profissionais e institucionais (KURCGANT, 2006).

Para Junqueira (2001), na época em que o Brasil vivia uma situação de inflação galopante, os reajustes mensais de preços constituíam a rotina e os planos de saúde mantinham excelente relacionamento com seus prestadores de serviços (médicos, laboratórios, hospitais, entre outros), pois auferiam lucros de capital na ciranda financeira. Com a estabilização da moeda, as operadoras deixaram de ganhar com as aplicações financeiras e passaram a focalizar sua atenção em economizar na assistência à saúde.

Algumas instituições não exigem a “perfeição” e nem oferecem suporte da qualidade dos serviços prestados a seus clientes, devido à suposta idéia de que seus produtos fornecidos já estão entre os melhores. A cada dia que passa, estes clientes estão mais convictos dos seus direitos, sentindo-se “senhores” de seu poder de compra e exigindo assim, o grau máximo de excelência por aquilo que estão pagando (SOUZA, 2005 apud BUSSATA et al; 2009 p.101).

E para manterem-se no mercado competitivo, as instituições têm que aprender a associar baixos custos com excelência de qualidade para seus clientes. Consequentemente as instituições de saúde têm sido compelidas a se organizarem como empresas desenvolvendo uma visão de negócios para sobreviverem. Portanto, é imprescindível que a administração da saúde seja feita de maneira responsável e séria onde os princípios básicos que regem a saúde e a prestação de serviços médicos tenham respeito à equidade, qualidade, eficiência, afetividade e credibilidade, bem como compreensão da própria ciência da administração (RODRIGUES, 2004). Segundo D’Innocenzo (2006, p.4) existe a auditoria de cuidados, que mensura a qualidade da assistência em enfermagem, verificada através dos registros no prontuário do cliente e das próprias condições deste, e a auditoria de custos, que confere e controla o faturamento enviado para os planos de saúde, quanto aos procedimentos realizados, visitas de rotina, cruzando informações recebidas com as que constam no prontuário.

Os registros do prontuário do cliente são também utilizados para fins de faturamento/cobrança, para auditoria interna ou externa, para obtenção de dados estatísticos sobre as atividades realizadas e para análise institucional. O prontuário do paciente a cada dia vem se firmando legalmente como ferramenta importante na avaliação da qualidade da assistência prestada aos clientes no hospital, fornecendo informações para processos judiciais e convênios de saúde (RODRIGUES, 2004).

O prontuário é composto por impressos padronizados e ordenados, que são documentos elaborados pela equipe multiprofissional, onde são registrados os dados da assistência prestada ao cliente pelo serviço de saúde público ou privado. Todos os impressos devem ser preenchidos de forma legível, com a identificação do cliente e as observações do funcionário e devem ainda conter os dados de identificação do profissional que fez os registros, de acordo com a legislação (GALANTE, 2008, p.33).

Segundo Galante (2008, p.34), a representação escrita do trabalho de enfermagem é de fundamental importância e está envolvida com a sistematização da assistência. Nesse sentido, os relatórios dos profissionais que prestam assistência ao cliente são documentos que podem ser avaliados em diferentes instâncias, pois evidenciam a qualidade do atendimento dos procedimentos realizados. A anotação de enfermagem é o registro ordenado das condições do cliente nos contextos biológico, social, psicológico e espiritual dos fatos ocorridos, da assistência prestada ou da observação dispensada, devendo a sua redação ser elaborado logo após a observação ou a intervenção ter sido realizada, retratando fidedignamente o evento.

As anotações de enfermagem poderão ser os melhores amigos ou os piores inimigos dos profissionais, são extremamente importantes, mas é preocupante a forma como elas são tratadas. A precisão da criação de um documento legal que poderá, mais tarde, ser usado na justiça, para avaliação do cuidado prestado, sabe-se que não basta anotar, é necessário ter anotações de boa qualidade para atingir, entre outras finalidades (PÁDUA, 2002).

Os profissionais precisam entender que a qualidade escrita da assistência prestada não deve ser mantida por exigência institucional, mas sim como iniciativa própria, conscientes de que é o registro de enfermagem a maior evidência que corrobora a sua ação. A auditoria de enfermagem é realizada através da análise das contas hospitalares com ou sem o prontuário do paciente em mãos. A auditoria com o prontuário em mãos possibilita a análise precisa das cobranças realizadas, comparando-as com o seu conteúdo médico (MOTTA,

2003). Há necessidade de que os profissionais se comprometam com a qualidade dos registros de enfermagem, e que as instituições de mesmo porte comparem os seus indicadores, não só aludido aos padrões gramaticais e técnicos, mas também ao que concerne à legislação e à ética (GALANTE, 2008).

È sabido que se as anotações de enfermagem forem inconsistentes, ilegíveis e subjetivas, as contas ou alguns itens podem ser glosados, causando perdas no faturamento das instituições. As glosas são aplicadas quando qualquer situação gerar dúvidas em relação às regras e práticas adotadas pela instituição de saúde. Deste modo, glosa é o cancelamento parcial ou total do orçamento, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, referem-se aos itens que o auditor da saúde não considera cabível ao pagamento. Na auditoria frequentemente são detectadas ausências de dados fundamentais para esclarecimento das ações realizadas bem como registros feitos de forma indevida (RODRIGUES, 2004).

Segundo Sá (2006), glosas são as correções que o auditor faz das inconformidades encontradas nas contas médicas hospitalares, baseados nas tabelas e contratos firmados entre o Prestador e o Pagador dos Serviços de Saúde. Para Galante (2008, p.41), os enfermeiros auditores se deparam na experiência diária com irregularidades em prontuários que, se solicitados para fins jurídicos, apresentam-se falhos e frágeis. Há também trabalhadores exercendo as suas funções sem conhecerem as resoluções do Conselho Federal de Enfermagem, que norteiam a ação profissional no tocante ao que pode e ao que não deve ser abraçado pelas categorias. De acordo com Motta (2003), auditoria em enfermagem hospitalar “refere – se à avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao cliente, verificada através das anotações de enfermagem no prontuário ou das próprias condições deste”.

Atualmente auditoria tem como finalidade a comprovação de pagamento de contas hospitalares, revendo glosas por meio do relatório técnico e realizando negociações entre representantes do hospital e do convênio. No futuro, deverá apontar inadequações da assistência de enfermagem, reformulando suas práticas, indicando processos de educação em serviço e delineando ações corretivas (SCARPARO, 2009 apud BUSATTA et al; 2009, p.105). De acordo com o Ministério da Saúde um dos objetivos da Auditoria consiste em: avaliar a qualidade, a propriedade e a efetividade dos serviços de saúde prestados à população, visando à melhoria progressiva da assistência à saúde e produzir informações para subsidiar o planejamento das ações que contribuam para o aperfeiçoamento do SUS e para a satisfação do usuário (BRASIL, 2006 p. 7).

#### 4 AUDITORIA EM ENFERMAGEM

A auditoria na área de enfermagem surgiu no Hospital Universitário de São Paulo como um processo implantado desde 1983, com padrões estabelecidos para sustentar a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), e com o mesmo objetivo outros hospitais universitários, implantaram na década de 1980 este método avaliativo (D'INNOCENZO et al; 2006).

Na década de 1990 com a abertura no mercado, os serviços de saúde viram a necessidade de existir um auditor de enfermagem considerando sua formação generalista. Sua inserção cresce tanto nas atividades de auditoria voltada à área contábil como às voltadas a qualidade. De qualquer modo, as mudanças de impacto na área da saúde ocorrem desde o século XX, por meio de ações conjuntas entre governo e organizações internacionais, que passaram a instituir, de forma sistemática, políticas e sistemas de saúde que oferecem condições de mensuração da qualidade e eficácia dos serviços oferecidos à população, não somente na área hospitalar, mas também na saúde pública (GRAÇA et al; 2005).

Para Galante (2008), a auditoria de enfermagem se consolidou e se constituiu como campo próprio, com estrutura de conhecimentos metodologicamente estruturados, que visa a qualidade das práticas de serviços e a interrupta melhoria dos resultados, norteando ações preventivas e fornecendo dados para uma análise crítica frente a situação de alarme, o serviço de auditoria tem por finalidade proceder ao levantamento de dados e aferir a preservação dos padrões estabelecidos no que concerne à eficácia e a efetividade. Deve contribuir para o planejamento e o replanejamento das ações de saúde, com a melhoria do desempenho das instituições auditadas através da correção de distorções detectadas e com o monitoramento de processos inseridos nos serviços e sistemas. Segundo Paulino (2009, p.105), diz - se:

A auditoria de Enfermagem apresenta crescente inserção no mercado de trabalho, tanto às atividades voltadas à área contábil como as voltadas à qualidade, sejam de serviços, documentos ou processos. O que se busca atualmente é a auditoria da qualidade da assistência, com redução de custos, agregando os valores financeiros aos valores qualitativos.

Para Motta (2004, p.16) “todos os aspectos relacionados à auditoria vêm se desenvolvendo devido a grande atuação dos enfermeiros no mercado, e quando implantado o serviço de auditoria estará interligado com outras áreas da empresa”. Observando-se Kurcgant (2006), considera - se que os benefícios advindos da utilização da auditoria relacionam-se

com a avaliação dos aspectos positivos ou negativos da assistência que tem prestado possibilitando assim para a enfermagem o desenvolvimento de indicadores de assistência, estabelecimento de critérios de avaliação e conseqüente geração de novos estabelecimentos que é conseguido através da análise que permite um levantamento dos problemas de enfermagem, as diversas condutas adotadas para cada um deles, e o grau de resolutividade desta.

Para Almeida (2008) o objetivo da auditoria de enfermagem propõe oferecer melhoria da qualidade de assistência, garantindo assim a eficácia do processo. Portanto, através destas auditorias, pode – se indicar alternativas preventivas e corretivas, sendo um processo educativo, pois não procura os responsáveis, mas questiona o porquê dos resultados adversos. Medeiros; Andrade (2007) afirmam que a auditoria possa ser considerada eficiente e eficaz, é importante que se torne um sistema de educação e aperfeiçoamento contínuo, mostrando preocupação com a qualidade, a segurança e a humanidade das prestações dos serviços de saúde, tratando de alcançar, por intermédio de um processo de ensino aprendizagem, motivação e participação de todas e cada uma das pessoas que atendem pacientes. No futuro, a finalidade da auditoria em enfermagem será de apontar inadequações da assistência de enfermagem, reformulando suas práticas, indicando processos de educação em serviço e delineando ações corretivas (SCARPARO, 2009). Sobre o papel que o enfermeiro auditor desempenha, Galante (2008, p.16) esclarece:

O enfermeiro auditor, reconhecido pela Resolução COFEN n. 266/2001 desempenha papel vital frente aos negócios das empresas, tendo por atribuição disponibilizar informações independentes para a alta administração, bem como analisar a eficiência e a efetividade do uso dos recursos disponíveis na assistência prestada.

De acordo com a Resolução do COFEN N. 266 de 2001, é da competência privativa do Enfermeiro Auditor no exercício de suas atividades: “organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de Auditoria de Enfermagem”, complementa o referido autor.

Com relação às atribuições do enfermeiro auditor, Camelo ET al (2006) afirma que 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, porém os conceitos estabelecidos descrevem a

auditoria como forma de avaliar a qualidade da assistência prestada. De acordo com Motta (2003), as atribuições do enfermeiro auditor, são:

- Análise do Prontuário Médico, verificando se está completa e corretamente preenchido nos seus diversos campos tanto médico como de enfermagem, como por exemplo: história clínica, registro diário da prescrição e evolução médica e de enfermagem, checagem dos serviços, relatórios de anestesia e cirurgia;
- Avaliar e analisar a conta hospitalar, se condiz com o evento realizado;
- Fornecer subsídios e participar de treinamentos do pessoal de enfermagem;
- Analisar contas e glosas, além de estudar e sugerir reestruturação das tabelas utilizadas, quando necessário;
- Fazer relatórios pertinentes: glosas negociadas, aceitas ou não, atendimentos feitos, dificuldades encontradas e áreas suscetíveis de falhas e sugestões;
- Manter-se atualizado com as técnicas de enfermagem, com os serviços e recursos oferecidos pelo hospital, colocando-se a par (inclusive) de preços, gastos e custos alcançados, etc.

Fazendo-se referência ao perfil desse profissional, Motta (2004, p. 65), descreve que em saúde para desenvolver um bom trabalho e mostrar que o perfil do auditor não é uma tarefa fácil, destacando, inclusive algumas condutas, a saber:

- Respeitar, em qualquer circunstância, os níveis hierárquicos existentes em toda organização;
- Manter comportamento ético e sigiloso absoluto a respeito de informações confidenciais;
- Procurar, continuamente, melhorar sua capacidade e efetividade de trabalho, sempre atualizando seus conhecimentos;
- Manter espírito independente isenta de influências das áreas de revisão, e muito equilibrado, sem representar arrogância ou impassividade;
- Expressar sua opinião sempre apoiada em evidências suficientes;
- Cultivar o senso de proporção e julgamento, alicerçando seu ponto de vista impessoal e imparcial;
- Ser afável no trato com as pessoas, pois o relacionamento auditado/auditor não pode ser frívolo e casuístico, mas harmônico e humano;
- Relatar possíveis deficiências objetivamente;
- Cada auditor representa a imagem da organização a qual está ligado, daí a importância de seus atos e mesmo de sua apresentação;
- Nenhum auditor pode prescrever evoluir ou alterar evoluções/informações no prontuário do paciente;
- É vedado ao auditor tecer comentários de qualquer natureza com pacientes, familiares e/ou funcionários do hospital, de observações feitas através do prontuário, ainda que seja argüido por eles;
- É vedado ao auditor discutir sobre procedimentos realizados indevidamente pelo prestador de serviço em ambientes estranhos à Auditoria;
- A postura e o respeito deverão ser mantidos sempre nas discussões e apresentações realizadas com prestadores de serviços.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 Geral**

Verificar o conhecimento dos enfermeiros do Hospital Municipal Santa Marta de Esperantinópolis (MA) sobre auditoria hospitalar.

### **5.2 Específicos**

Identificar a visão dos entrevistados a cerca do conceito de auditoria e dos determinantes para execução da mesma;

Identificar o conhecimento dos entrevistados quanto ao processo de auditoria com ênfase na auditoria de enfermagem.

## **6 METODOLOGIA**

### **Tipo de estudo**

Trata – se de um estudo tipo descritivo, quantiqualitativo e prospectivo. Segundo Polit; Hungler (1995), a pesquisa quantitativa tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana. As mesmas autoras conceituam a pesquisa descritiva com objetivo de descrever fenômenos, desta forma o pesquisador observa, descreve e os classifica.

### **Local do estudo**

O estudo foi realizado no Hospital Municipal Santa Marta localizado no Município de Esperantinópolis/MA, no período de agosto a setembro de 2011. É um hospital de médio porte, que dispõe de unidades de internação, ambulatórios, centro obstétrico e cirúrgico, emergência, pediatria e ortopedia, além de realizar procedimentos de média complexidade.

## **População**

A população foi constituída por todos os enfermeiros assistencialistas que trabalham no Hospital Municipal Santa Marta no município de Esperantinópolis/MA, que são os principais responsáveis pelo atendimento, totalizando 11 profissionais. Para resguardar a identidade dos depoentes, nos trechos de relatos descritos, foi atribuído aos mesmos, codinomes do sistema solar, ordem pela qual foram feitas as entrevistas.

## **Instrumento de coleta de dados**

A coleta foi realizada após autorização da Direção da referida instituição hospitalar, procedendo – se com a aplicação e recolhimento do instrumento de coleta para posterior tabulação dos dados, foi realizado uma entrevista semi - estruturada com questões fechadas e abertas, relacionadas ao conhecimento e importância da auditoria hospitalar. (APÊNDICE A).

## **Coleta e análise dos dados**

Após a tabulação os dados foram submetidos à análise estatística através do Programa Excel Versão 2007 e representados em forma de Gráficos para melhor visualização e análise dos resultados.

## **Considerações éticas**

Foi solicitada a participação das entrevistadas para esse estudo, após o esclarecimento sobre o tema, objetivo e finalidade do trabalho e dada à garantia de sigilo e privacidade preconizada pela Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, apresentando a essas enfermeiras uma solicitação, por escrito, para a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. (APÊNDICE B)

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o gráfico 1, observa – se que (55%) das enfermeiras, afirmaram ser ótimo a importância da enfermagem no processo de auditoria hospitalar, e para (45%) das enfermeiras afirmaram ser bom. A auditoria é um instrumento positivo e necessário para orientar as ações de enfermagem dentro de uma instituição de saúde, tornando – se necessário que sua prática seja baseada em evidências por meio da formação de conceitos sólidos verificando – se os procedimentos realizados e os e os itens que compõem a conta hospitalar, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada.

Segundo Riolino e Kilucas (2006, p. 13) a ausência de anotações poderá provar a má qualidade da assistência de enfermagem prestada, em uma instituição, porque cada informação registrada indica uma ação que certamente foi desencadeada em razão direta de um problema apresentado. Assim, a qualidade nos serviços de saúde é mencionada como parte de todo o processo que envolve a auditoria, portanto todas as anotações de enfermagem devem ser corretas, objetivas, descritivas e completas, evitando assim qualquer afirmação diagnóstica ou interpretação de seus achados. Scarparo (2005, p. 50) se expressa:

É nítida a importância da atuação do enfermeiro auditor na análise de contas hospitalares, área em franca expansão, vistas as necessidades econômicas atuais e sua habilitação para tal função, não perdendo a essência de sua formação, que em auditoria é a avaliação qualitativa do atendimento ao cliente, realizando análise crítica dos prontuários, seu principal instrumento de trabalho.

Mediante o exposto, pode - se concluir que a discussão teórica existente traz um fato revelador sobre a auditoria em enfermagem: “a necessidade primordial das instituições hospitalares adotarem essa prática, tida por muitos como burocrática e desnecessária. Com a auditoria passou-se a identificar pontos fracos dos serviços, garantindo direitos do paciente” (SOUZA, 2005).

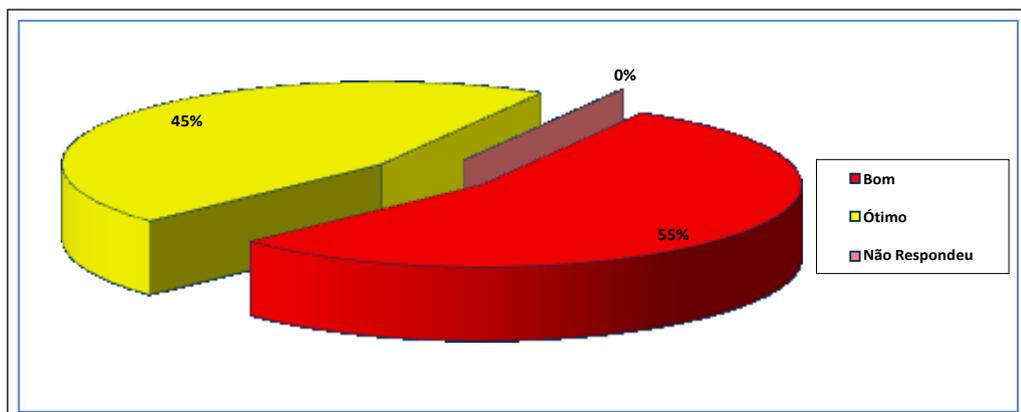


Gráfico 01 - Distribuição percentual das 11 enfermeiras de acordo com a importância da enfermagem no processo de auditoria hospitalar, do Hospital Municipal Santa Marta, Esperantinópolis – MA. 2011.

Nota-se que neste gráfico, 64% (7) das entrevistadas, relataram ser boa a satisfação dos usuários do SUS com a possibilidade de receber uma assistência de melhor qualidade a partir de um serviço oferecido de maneira mais segura e eficaz, para 27% (3) das entrevistadas, consideraram regular a satisfação dos usuários do SUS e para 9% (1) considerou ótimo.

Portanto, pode-se perceber que o sistema hospitalar tem responsabilidade na investigação e controle da qualidade assistencial oferecida por todos os profissionais de saúde, sendo que se o sistema hospitalar não atingir seus objetivos, será logado do seu direito à assistência à saúde com qualidade. Contudo, a necessidade de garantir resultados positivos e de qualidade mostra clientes satisfeitos, num mercado competitivo, onde requer eficiência na forma de atuação dos profissionais. Para Berti (2005), o objetivo dos serviços de atenção à saúde “é atender com a melhor qualidade possível, ou seja, com efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e adequabilidade”.

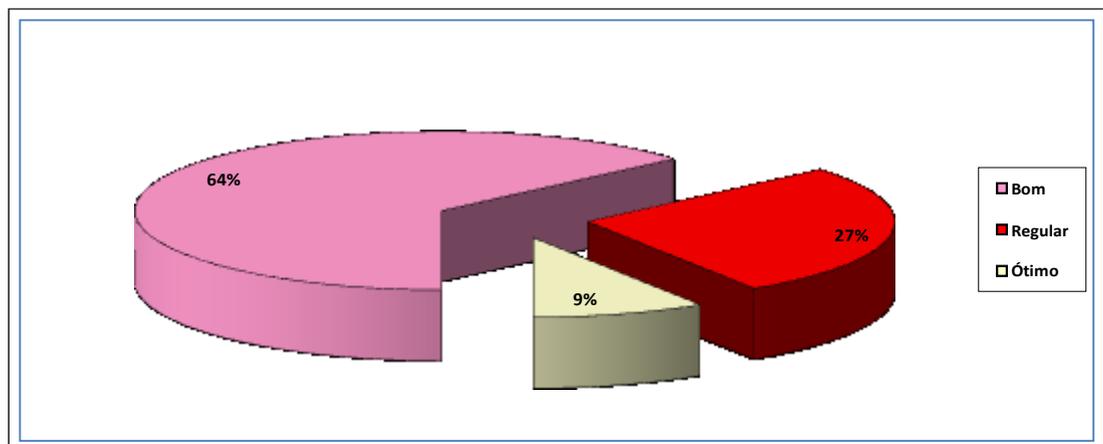


Gráfico 02 – Distribuição percentual das 11 enfermeiras de acordo com o nível de satisfação do usuário do SUS.

Conforme o gráfico 3, 55% dos entrevistados, ou seja, (6) informaram que a sociedade reivindica ação de auditoria pelo Ministério Público, 45% (4) reivindicam pelos Conselhos de Saúde e 9% (1) não respondeu.

Após análise desta questão, verifica-se que os órgãos de defesa ao consumidor estão atentos para fiscalizar as aplicações dos recursos e prestação de serviços oferecidos à sociedade. Os Conselhos Municipais de Saúde, no entanto, foram criados para identificar,

fiscalizar e cobrar solução para os problemas que a população encontra nessa área, bem como deliberar sobre as políticas públicas para a saúde. De acordo com Brasil (2003), os órgãos fiscalizadores asseguram os princípios da eficiência, impessoalidade, moralidade e publicidade que regem a administração pública, procura examinar os aspectos da economicidade, eficiência e eficácia da ação governamental, isto é, a efetividade dos programas e projetos governamentais. Tem o objetivo de verificar a obediência de normas e regulamentos, buscando evitar fraudes e desvios de recursos.

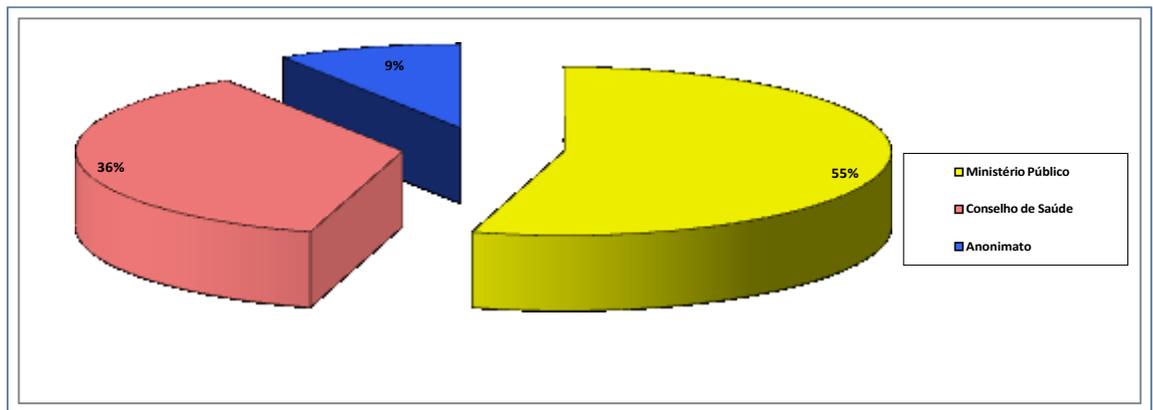


Gráfico 03 – A sociedade reivindica ação da auditoria aos órgãos públicos, segundo as enfermeiras.

Conforme o gráfico abaixo observa - se que, 55% (6) das enfermeiras afirmam que é ótima e 45% (5) dizem que são boas as ações de auditoria no controle de gastos de um hospital. Os resultados revelaram que a concepção atual da auditoria está enfocada na visão contábil e financeira, tendo em vista a sustentação econômica do hospital, visando identificar pagamentos indevidos referentes à conta hospitalar. Segundo Francisco (2009), a crescente elevação dos custos na saúde tem afetado todos os prestadores de serviços e que é necessário adquirir conhecimentos sobre custos e sua aplicação numa unidade de saúde, com os quais se busca o equilíbrio e a otimização de resultados.

O controle de custos passa a ser fator preponderante na gestão dos serviços de saúde, tanto no contexto hospitalar quanto ao cenário da saúde coletiva. Por isso, é necessário desenhar estratégias para superar o desafio da transformação necessária no gerenciamento. Sendo assim, é preciso criar um novo espaço para a gerência, comprometida com o aumento da eficiência do sistema e com a geração de equidade. O cenário exige, além de uma estrutura burocrático-administrativa, profissionais aptos a compreender as diretrizes impostas pelos programas de saúde, que tenham conhecimento da população à qual se inserem e que,

partindo desse conhecimento, atuem com eficácia minimizando perdas, planejando e refletindo sobre suas ações (MALIK, 2008).

Para Martins (2003), mesmo com os recursos escassos utilizados pelo hospital, a auditoria hospitalar é unidade administrativa que tem a capacidade de auxiliar os gestores no cumprimento da missão e na continuidade da entidade, como consequência, capacidade de inovar, fazendo mais e melhor com menos recursos (eficiência); atingindo metas previamente definidas (eficácia) e agregação de pessoas cada vez mais satisfeitas com o padrão de serviços oferecidos (efetividade).

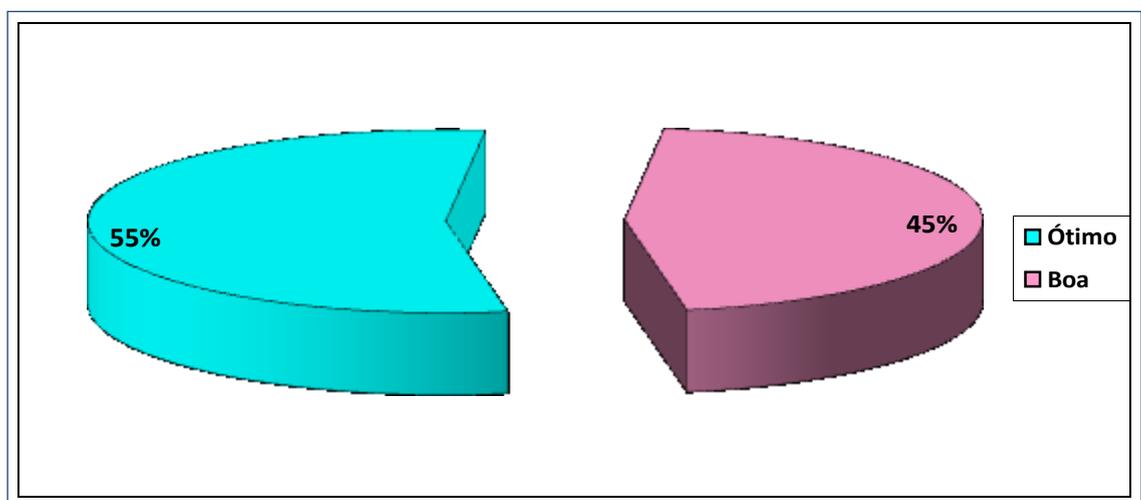


Gráfico 04 – Opinião das enfermeiras sobre Auditoria no controle de gastos de um hospital

Motta (2003) afirma que o “conhecimento” dos enfermeiros sobre auditoria, ainda é incipiente no Brasil, poderá contribuir para a otimização dos recursos físicos e materiais disponíveis nos serviços de saúde e para desenvolver as pessoas, melhorando, além do planejamento e a execução técnica do trabalho, a relação custo-benefício para o paciente, o hospital e o comprador de serviços de saúde.

Com relação ao conhecimento dos enfermeiros sobre auditoria, a maioria dos entrevistados mostrou ter noção do que vem a ser o processo de auditoria, dominam o assunto, mas, desconhecem sua aplicabilidade tanto nas unidades hospitalares como da atenção básica e que se constitui de suma relevância. Algumas delas também relataram que a auditoria é um sistema de avaliação que proporciona avaliar erros e acertos da assistência de enfermagem. Estas variáveis são expressas nas seguintes falas:

*É o processo de avaliação da aplicabilidade dos recursos destinados à saúde [...].  
(Lua)*

*É uma análise cuidadosa e sistemática das atividades desenvolvidas em um setor, que tem o objetivo de averiguar os mesmo estão de acordo com as disposições planejadas e estabelecidas [...]. (Sol)*

*Consiste em equipe capacitada e treinada para fiscalizar órgãos públicos nas três esferas de governo [...]. (Estrela)*

*É a avaliação sistemática e formal da qualidade da assistência de enfermagem, verificada através de anotações de enfermagem no prontuário do paciente como também de suas condições em geral [...]. (Marte)*

*É o processo utilizado para fiscalizar empresas, órgãos públicos, etc [...].  
(Plutão) É uma forma de fiscalizar e orientar os profissionais como deve funcionar um determinado setor [...]. (Vênus)*

*Auditoria para mim é um meio onde se pode fazer análise do setor saúde através de documentos (prontuários e faturamento), para se avaliar o atendimento [...]. (Terra)*

*A auditoria é um meio utilizado para averiguar a qualidade do serviço prestado para a população [...]. (Saturno)*

*Para mim a auditoria é a melhor forma que se tem avaliar à assistência prestada aos usuários do SUS [...]. (Urano)*

*É um serviço prestado por instituições governamentais com o intuito de avaliar e capacitar servidores para desenvolver um serviço de qualidade [...]. (Netuno)*

*É um sistema de avaliação onde nos proporciona avaliar erros e acertos de uma empresa colaborando assim para uma boa avaliação [...]. (Mercúrio)*

Sobre a visão da auditoria no Sistema Único de Saúde (SUS), os participantes descreveram que a auditoria no SUS têm como garantia o acesso e a atenção à saúde dos usuários. Sem dúvida, vem se desenvolvendo como instrumento de gestão para fortalecer o

SUS, colaborando para a alocação e a utilização adequada dos recursos, conforme se expressam através das falas:

*A auditoria do SUS nas repartições públicas detecta os erros e acertos, faz a análise e a crítica, mostrando aos gestores que é possível termos uma saúde de qualidade, desde que haja compromisso de todos os membros integrantes do sistema de saúde [...]. (Lua)*

*Elas são realizadas com a finalidade de averiguar as atividades realizadas, se estão dentro do contexto planejado e implementados pelo SUS [...]. (Sol)*

*Fiscalização dos procedimentos realizados pelo SUS, assim como a aplicabilidade dos seus recursos [...]. (Estrela)*

*Utilizada para fiscalizar os recursos e os procedimentos destinados pelo SUS para a população [...]. (Marte)*

*Utilizada para fiscalizar se os municípios estão dando assistência adequada aos usuários fazendo valer que saúde é direito de todos [...]. (Plutão)*

*É um meio por onde se descobre erros na gestão pública com a finalidade de melhorar o atendimento do SUS [...]. (Vênus)*

*Tem a finalidade de avaliar o sistema de saúde como um todo desde a assistência prestada como os recursos ali empenhados [...]. (Terra)*

*Seria bom se realmente existisse auditoria para avaliar como são aplicados os recursos repassados para os municípios pelo Ministério da saúde [...]. (saturno)*

*Quando se fala em auditoria no SUS lembra-se logo de DENASUS, CGU (órgãos do Ministério da Saúde), que audita as falhas encontradas nos municípios [...]. (Urano)*

*A auditoria do SUS avalia a assistência prestada e os recursos repassados para população [...]. (Mercúrio)*

Acompanhando toda dinâmica da evolução do SUS, o Ministério da Saúde torna claro que a auditoria vem passando por um processo de mudanças de conceitos, normas e procedimentos, substituindo antigas práticas voltadas para a assistência individual e focadas

no erro, reforçando a preocupação com o acompanhamento dos serviços de saúde, das ações preventivas, da qualidade de assistência e da gestão de análise de resultados. Portanto, contribui para a garantia de acesso e vem colaborando para a alocação e a utilização adequada de recursos e a qualidade da atenção à saúde oferecida a toda população (BRASIL, 2009).

Franco et al (2007), afirma que ao fornecer conhecimentos sobre o verdadeiro estado de organização do SUS, a auditoria tornou-se facilitadora dessas mudanças, deixando de ser apenas um instrumento fiscalizador para promover a contenção de custos. Nesse sentido, deve agir sempre de forma conciliadora, atuando de forma a propiciar orientação, incentivo à parceria e melhoria da relação entre prestadores e usuários na execução dos benefícios previstos nas regras do sistema. Por sua vez, Aquino (2003, p.6), considera auditoria como uma investigação profunda sobre o sistema, em seus aspectos qualitativos e não apenas rotineiros e burocráticos, podendo ser definida como um “conjunto de técnicas analíticas destinadas a efetuar diagnósticos, prognósticos e recomendações”.

Levando – se em consideração a auditoria como instrumento de cidadania, Dallari (1998) afirma que cidadania é o “conjunto de direitos e deveres que regem a vida e o modo de atuação de um indivíduo na sociedade”. É através da cidadania que o indivíduo pode exercer seu papel fundamental no desenvolvimento da sociedade, lutando por melhores garantias, tanto individuais quanto coletivas, e por direitos essenciais como o direito à vida, à liberdade de expressão, à propriedade, à igualdade e a todos os valores civis. Pina; Torres (2001) referem que a auditoria utiliza a inspeção para verificar os aspectos dos programas ou políticas procurando discrepâncias entre as normas e procedimentos das organizações envolvidas, de modo a responsabilizar os auditados pelo impacto positivo ou negativo. De forma bem expressiva, Perdoncini (2009, p.05) se pronuncia:

Nesse sentido, a preocupação com a qualidade nos serviços prestados à população e à melhoria dos processos de trabalho vem ocorrendo desde meados de 1970 sem que, no entanto, tenha havido impacto sobre a qualidade dos serviços prestados. A conseqüente necessidade de redução dos gastos, o aumento dos processos judiciais, a maior exigência de qualidade por parte dos usuários e a precisão de melhor organização dos serviços.

Pode - se afirmar que a auditoria de enfermagem busca de modo contínuo identificar distorções, promover correções e aperfeiçoamento do atendimento médico-hospitalar, bem como a adequação dos recursos aplicados, procurando obter melhor relação custo-benefício na política de atendimento das necessidades do paciente. Visa à melhoria progressiva da assistência à saúde, dentro das propostas de universalidade, igualdade e equidade. Diante dos depoimentos abaixo relacionados sobre a auditoria como instrumento de

cidadania, observou-se que 100% das entrevistas afirmam que a auditoria advém através de denúncias dos clientes insastifeitos com os serviços de saúde oferecidos para a população:

*Denúncias de usuários, conselhos, instituições pública e privada [...]. (Lua)*

*Fiscalização e controle do gasto hospitalar para que forneçam um serviço de qualidade ao usuário [...]. (Sol)*

*Insatisfação pública através de denúncias [...]. (Estrela)*

*Identificar as áreas deficientes do serviço de enfermagem e da assistência obtida dada para melhoria da assistência dos cuidados de enfermagem [...]. (Marte)*

*Deficiência na assistência prestada aos usuários [...]. (Plutão).*

*Denúncia por desvio de verbas [...]. (Vênus)*

*Erros no preenchimento de prontuários de paciente [...]. (Terra)*

*Denúncias pelos conselhos de saúde, usuários entre outros [...]. (Saturno)*

*Fraude nos recursos repassada pelo Ministério da Saúde [...]. (Urano)*

*Mau atendimento [...]. (Netuno)*

*Corrupção com os recursos públicos [...]. (Mercúrio)*

Falando – se em auditoria como campo de atuação da Enfermagem, Motta (2003), afirma que auditoria de enfermagem vem crescendo ao longo dos anos, mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares e operadoras de planos de saúde. Trata-se da avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente através da análise dos prontuários, acompanhamento do cliente in loco e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada. Isto porque o profissional que atua na maior parte dos procedimentos relacionados à assistência prestada ao usuário, desde o atendimento direto, até as atividades administrativas e gerenciais, é o enfermeiro, o que lhe confere alguma competência técnica-administrativa para lidar com o processo de produção de a conta hospitalar.

Ao serem interrogadas sobre auditoria como campo de atuação da Enfermagem, 10 enfermeiras (90%) mostrou conhecer esse novo campo de trabalho, respondendo de maneira inteligente e diferenciada e, apenas 01 (10%), explanou o seu objetivo, conforme pode ser conferido nos discursos abaixo:

*Tem como objetivo avaliação sistemática da qualidade prestada ao cliente nas instituições privadas e públicas, minimizando desperdícios de materiais, medicamentos e recursos humanos [...]. (Lua).*

*Novidade é sempre bom creio eu que essa nova área “auditoria na enfermagem”, venha dar ênfase e quando se fizer presente, monitorar todo o serviço da equipe de enfermagem no sentido de melhorar a qualificar as nossas ações desenvolvidas nas unidades de saúde, melhorando o grau de satisfação do usuário [...]. (Sol)*

*É inovador esse novo campo de trabalho, pois através dele poderemos avaliar e investigar os atendimentos de uma unidade de saúde e assim ver os nossos erros e acertos [...]. (Estrela)*

*É importante para subsidiar o planejamento das ações de saúde. Apresenta crescente inserção no mercado de trabalho, pautada na qualidade do produto ou serviço, beneficiando assim os clientes que terão melhor assistência [...]. (Marte)*

*É uma área ainda pouco investigada, que serve como instrumento de avaliação da qualidade da assistência nas instituições de serviços de saúde [...]. (Plutão)*

*A auditoria vem tomando novas dimensões ao longo dos anos e mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares e operadoras de planos de saúde [...]. (Vênus)*

*A auditoria além de construir um crescente campo de trabalho, vem somar-se à qualidade e avaliar a assistência que o paciente está recebendo [...]. (Terra)*

*É muito importante existir dentro de uma instituição a auditoria no sentido de garantir uma assistência de qualidade à população, sem contar na oportunidade de trabalho que irá se abrir com mais esse novo campo de trabalho para enfermagem [...]. (Saturno)*

*A auditoria é um campo de atuação existente há muito tempo mais tão pouco conhecida onde se torna desafiador para os enfermeiros por ser uma variante ainda pouco explorada num setor em constante evolução e aperfeiçoamento [...]. (Urano)*

De acordo Paulino et al (2009), a percepção dos profissionais de Enfermagem como sendo um dos principais contribuintes no processo de auditoria, torna mais eficiente a assistência ao paciente através do melhor controle sobre o prontuário. Por ser uma área onde ainda há poucos profissionais atuando, existe uma grande necessidade de melhor orientação aos enfermeiros quanto à importância de sua contribuição, bem como sobre os benefícios desse serviço. Observando Riolino (2006), afirma – se que é uma atividade dedicada à eficácia de serviços que utiliza com o objetivo de diminuir custos, conciliando a qualidade do cuidado prestado com a sustentabilidade financeira da instituição de saúde. Pode - se observar então que, a grande demanda de profissionais de saúde está deixando de atuar na área assistencialista e procurando novos desafios como vem sendo o caso da auditoria. No entanto, para Motta (2004), a auditoria não deixa de trabalhar o lado da assistência, pois a mesma tem como objetivo principal fiscalizar e organizar o bom atendimento dos usuários nos serviços de saúde.

## 8 CONCLUSÃO

Diante o exposto, conclui – se que toda a pesquisa mostrou maior porcentagem de aceitação, qualificando e quantificando o atendimento em prol da iniciativa da auditoria nos sistema de saúde, pois é uma tendência de melhorar o atedimento com qualidade ao usuário e ao sistema municipal, estadual seja qual for, tornando aptos em todo o financiamento, possibilitando uma assistência adequada á população. Podendo concluir ainda que no Brasil a partir da década de 1920, do século passado, com a criação dos primeiros Cursos de Enfermagem, as enfermeiras passaram a assumir posições administrativas no contexto hospitalar. Esse papel se fortalece ao longo dos anos com a forte atuação do enfermeiro em atividades relacionadas à área administrativa burocrática. Pode-se dizer que esse cenário ainda não foi alterado, muito embora, neste século, a preocupação com o cuidado de enfermagem e com a gerência desse cuidado tem conduzido a um repensar sobre o papel do enfermeiro junto à equipe de enfermagem e na sociedade atual, tendo em vista a garantia da qualidade da assistência de enfermagem prestada aos cidadãos.

De acordo com a pesquisa constata-se que as enfermeiras necessitam ainda de um novo olhar que garanta a implementação da auditoria e que a mesma seja reconhecida como elemento fundamental na prática da assistência de enfermagem. A maioria dos entrevistados demonstrou ter noção do que vem a ser o processo de auditoria, dominam o assunto, mas, desconhecem sua aplicabilidade tanto nas unidades hospitalares como nas operadoras de planos de saúde e que se constitui de suma relevância.

No entanto, para realizar a auditoria de enfermagem, nos dias de hoje, é preciso que se reconheçam as transformações, no plano econômico, político e tecnológico que vêm passando as organizações e instituições de um modo em geral, o que não é tarefa fácil e faz com que no campo da auditoria ainda seja incipiente para os profissionais, aqui em específico, as (os) enfermeiras (os). Há uma grande necessidade de melhor orientação aos enfermeiros quanto à importância de sua contribuição, bem como sobre os benefícios desse serviço.

A auditoria pode ser considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência de enfermagem, oferecendo subsídios aos profissionais para reorientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva e nortear o processo de educação permanente, uma política adotada no país. Por ser uma área onde ainda há poucos profissionais atuando, durante o estudo ficou evidente que no futuro há uma perspectiva de mudanças, com preocupações acerca de garantir uma assistência cada vez mais de qualidade.

Desta forma, constata-se que o principal beneficiário desses resultados é a sociedade, que passa a contar com um melhor e mais amplo atendimento nas unidades de prestação de serviços de saúde.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA Paulino Emmanoela. **Conhecimento dos enfermeiros acerca da auditoria hospitalar.** João Pessoa, 2009. Disponível em: <http://www.portaleducação.com.br/enfermagem>. Acesso em: 12 nov. 2011.

ALMEIDA, M.C. **Auditoria: um curso moderno e completo.** 5. ed. São Paulo: Difusão, 2008.

ALMEIDA, E.S. Percepção dos gestores municipais de saúde sobre qualidade da assistência e controle social. **Revista Nursing. São Paulo**, v.88, n.8, p.425-31, abr.2005.

**Auditoria em enfermagem:** Identificando sua concepção e métodos. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/reben/>. Acesso em: 15 set. 2011.

AZEVEDO, S.S. **Auditoria em enfermagem:** proposta de implantação no Hospital Municipal Lourenço Jorge. São Paulo: ENFTEC, 2003.

AZEVEDO, M.S. **sistema de custeio e avaliação de empresa.** 2002. 173 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Brasília, 1993.

BITTENCOURT, Sonia Azevedo; CAMACHO, Luiz Antonio Basto; LEAL, Maria do Carmo. **Caderno de Saúde Pública**, São Paulo, v.22, n.1, p.1-15, jan. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n1/03.pdf> >. Acesso em: 8 set. 2011.

BRAGA, Ferreira T.S; **Auditoria em Enfermagem:** O impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.uff.br/anaissegerenf/premio/AUDITORIA%20EM%20ENFERMAGEM%20%20IMPACTO%20DAS%20ANOTA%C7%D5ES%20DE%20ENFERMAGEM%20NO%20CONTEXTO%20DAS%20GLOSAS%20HOSPITALARES.pdf>> acesso em: 17 set. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. **Curso Básico de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria do SUS.** Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

Caderno das orientações para compra de serviços de saúde. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivo/pdf/manua%20de%20contrato.pdf>. Acesso em: 9 de out.2011.

CAMELO, T.V.; SILVA JUNIOR O. C. Tratamento do tema Auditoria de Enfermagem em base eletrônica de dados. *Revista Meio Ambiente Saúde*, São Paulo, v.1, n.1, p.15-20, jan./fev. 2006.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução COFEN-266/2001: Aprova atividades de Enfermeiro auditor. Rio de Janeiro: COFEN, 2001.

Departamento Nacional de Auditoria do SUS. **Orientações técnicas sobre auditoria na assistência ambulatorial e hospitalar no SUS**. Brasília, DF, 2003. (Série A. Norma manuais técnicos).

FARACO, Michel Maximiano; ALBUQUERQUE, Gelson de Luiz. Auditoria do método de assistência de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v.57, n.4, p.421-424, Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a07.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2011. Jan./ago.2004.

FERRAZ, Clarice Aparecida. Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 5, n.7, p 302-305, maio./jun.2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a04v61n3.pdf>> Acesso em: 25 agos. 2011.

FERREIRA, Tânia S. et al. **Auditoria de Enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares**. Artigo Chia, Colombia, v.9, m.1, p.38-49, abr.2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a04v61n3.pdf> >. Acesso em: 15 ago. 2011.

FERNANDES, Magnolia Brito; FERREIRA, Leonardo Nunes. **A importância da auditoria interna hospitalar na gestão estratégica dos custos hospitalares**. Brasília, 2006. Disponível em: <http://files.ceaaf.webnode.com.br/20000007087b1687f6d/Auditorias%20Hospitalares.pdf>> Acesso em: 15 ago. 2011.

GALANTE, Anderson Cleyton. **Auditoria hospitalar do serviço de enfermagem**. Goiânia: AB, 2008. 112p.

GURGEL JÚNIOR, Garibaldi Dantas; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunção conceitual. **Ciencia & Saúde Coletiva**, São Paulo, v.7, n.2, p.2, ago./set.2011 Disponível em:< <http://www.scielo.org/pdf/csc/v7n2/10251.pdf> >. Acesso em: 20 ago.2011.

KURCGANT, P. **Administração em enfermagem**. São Paulo: EPU, 2004.

KURCGANT, P. **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 2006.

LUZ, Alessandra da; MARTINS, Andreia Pereira; DYNEWICZ, Ana Maria. Características de anotações de enfermagem encontradas em Auditoria. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v.9 n.2, p.344-361, maio/Ago.2007. Disponível em:< <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a05.htm>> 16 set. 2011.

LEOPARDI, Maria T. **Metodologia da pesquisa na saúde**. Santa Maria, RS: Pallotti, 2002.

LOUREIRO, Sebastião. **Sistema único de Informação em Saúde: integração dos dados da Assistência Suplementar à Saúde ao Sistema SUS**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2003.

MARAN, Edilaine. **Auditoria da assistência de enfermagem: influência na qualidade dos serviços prestado**. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/auditoria-na-assistencia-de-enfermagem-pdf-a10646.html>> Acesso em: 20 ago. 2011.

MARINHO Alexandre, BARBOSA Arlinda Moreno; CAVALINI, Luciana Tricai. **Avaliação descritiva da rede hospitalar do Sistema Único de Saúde (SUS)**. Rio de Janeiro: IPEA, 2001.

Martini, Jussara Gue et al (org.) **Auditoria em enfermagem**. - São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2009.

MELO Marilene de Barros; VAITSMAN, Jeni. Auditoria e Avaliação no Sistema Único de Saúde. São Paulo, v.22 n.1, p. 152-164, jan/jun.2008. Disponível em:<[http://www.seade.gov.br/produtos/spp/v22n01/v22n01\\_11.pdf](http://www.seade.gov.br/produtos/spp/v22n01/v22n01_11.pdf) >. Acesso em: 18 ago. 2011.

MEDEIROS, U. V. **Guia de estudo de auditoria**. São Paulo: Faculdade de Odontologia. São Leopoldo, RS: Mundi Brasil, 2007.

MINAYO, Cecília de Sousa. **Pesquisa social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MOTTA, A.L.C. **Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadores de planos de saúde**. São Paulo: Itaro, 2003.

MOTTA, E. Novos passos para a informação e comunicação social em saúde: algumas reflexões sobre o papel da informação e da comunicação e da comunicação social em saúde no processo decisório. In: OPAS. **Informação e comunicação social em saúde**. Brasília: OPAS, OMS, 2004.

MURTA, G. F. **Saberes e práticas: guia para ensino e aprendizagem de enfermagem**. 3. ed. ver. e ampl! São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2007.

OLIVEIRA, A F. **Avaliação do Impacto das Intervenções nos Pontos Críticos Detectados na Pré-Análise de Auditoria em Enfermagem**. São Paulo. f. 55. (Monografia de Pós Graduação Escola de Enfermagem Aurora Afonso da Costa)-UFF, 2003. Disponível em: <http://www.uff.br/anaissegerenf/pdf/294%20-%20AUDITORIA%20EM%20ENFERMAGEM%20-%20O%20IMPACTO%20DAS%20ANOTA%C7%D5ES%20DE%20ENFERMAGEM.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2011.

PAIM, Chenyfer da Rosa Paino; CICONELLI, Rosane Mesquita. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v.9, n.36, p.85-92, Jul./Set. 2007. Disponível em: :<<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/17.pdf> >. Acesso em: 17 ago, 2011.

PAULINO, E.A. **Conhecimento dos enfermeiros acerca da auditoria hospitalar**.

Disponível

em:

<http://www.enfermagemvirtual.com.br/enfermagem/principal/conteudo.asp?id=2271>>.

Acesso em: 18 out. 2011.

PEREIRA, L. L.; TAKAHASHI, R. T. Auditoria em enfermagem. In: KURCGANT, P. (coord.). **Administração em enfermagem**. São Paulo: EPU, 2008. p.215-222.

- PEREIRA, Patricia Mirapalhete et al. A importância do enfermeiro auditor na qualificação da assistência profissional. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v.2 n.4, p.55-60, abr./jun.2011. Disponível em:  
[http://www.google.com.br/#hl=ptBR&source=hp&biw=1379&bih=644&q=a+importancia+do+enfermeiro+auditor+na+qualifica%C3%A7%C3%A3o+da+assistencia+profissional&aq=o&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai=&fp=e bada4146f3ecc2e](http://www.google.com.br/#hl=ptBR&source=hp&biw=1379&bih=644&q=a+importancia+do+enfermeiro+auditor+na+qualifica%C3%A7%C3%A3o+da+assistencia+profissional&aq=o&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=&fp=e bada4146f3ecc2e) >. Acesso em: 17 out.2011.
- PINTO, Karina Araújo; MELO, Cristina Maria Meira de. A prática da enfermagem em auditoria em Saúde. **Revista Esc. Enfermagem USP**. São Paulo, v.44 n.3, p.671-678, ab.2011. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/17.pdf> >. Acesso em: 17 ago. 2011.
- POZ, Roberto Mario Dal; VARELLA, Thereza C. **Guia de metodologias para análise de sistema de remuneração e incentivo dos recursos humanos do setor saúde**. Disponível:<  
[http://www.opas.org.br/rh/publicações/textos/pubo02\\_cap03.Pp\\_131-150](http://www.opas.org.br/rh/publicações/textos/pubo02_cap03.Pp_131-150)  
<http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos/pub02cap03.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2011.
- RIOLLINO, A.N; KILUKAS,C.B.V. Relato de experiências de enfermeiras no campo de auditoria do prontuário – uma ação inovadora. **Revista Nursing**, São Paulo, v.65, n.65, pp. 35-38, out.2008.
- ROCHA, Juan Stuardo Yazii; SIMÕES, Breno José Guanais. Estudo da assistência hospitalar pública e privada em bases populacionais, 1986-1996. **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v.33 n.1p 1-1, 1999. Disponível em: <<http://en.scientificcommons.org/20883418>, 20 out, 2011>. Acesso em: 15 ago. 2011.
- SANTOS, T.C.M.M. et al. **Atividades desempenhadas por enfermeiros de um hospital de Taubaté**, São Paulo. Disponível em:<<http://WWW.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/enfermagem/articleviewFile/368/396>>. Acesso em: 17nov. 2011.
- SANTOS, Letícia Costa; BARCELLOS, Valéria Figueiredo. **Auditoria em saúde: uma ferramenta de gestão**. Brasília, 2009. Disponível em:  
[http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/29978/Auditoria\\_Sa%C3%BAde\\_Val%C3%A9ria%20Figueiredo.pdf?sequence=](http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/29978/Auditoria_Sa%C3%BAde_Val%C3%A9ria%20Figueiredo.pdf?sequence=)>. Acesso em: 17 out. 2011.
- SANTOS, Ribeiro dos Sérgio; PAULA, Adenilza Flávia Alves; LIMA Josilene Pereira. O enfermeiro e sua percepção sobre o sistema manual de registro no prontuário. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. Ribeirão Preto, v.11 n.1,p.1-4, jan./fev.2003. Disponível em:<  
<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v11n1/16563.pdf>,>. Acesso em: 15 set. 2011.
- SETZ, Vanessa Grespan; D'INNOCENZO, Maria. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta Paul Enfer**, São Paulo, v. 22, n.3,p. 313- 317, nov./jan.2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n3/a12v22n3.pdf>> Acesso em: 20 set. 2011.

SCARPARO, A.F. Auditoria em enfermagem: revisão de literatura. **Revista Nursing**. v. 80, n.8,p. 46-50, jan.2005. Disponível em: <http://www.qualittas.com.br/documentos/A%20importancia%20da%20Auditoria%20-%20Adriana%20Regina%20de%20Lara.pdf>> Acesso em: 13 ago. 2011.

SCARPARO, Ariane Fazzolo et al. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. **Texto & Contexto – Enfermagem**, Florianópolis, v. 19 n.1, p. 1-8, jan./mar.2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v19n1/v19n1a10.pdf>,> Acesso em:18 ago. 2011.

WRIGHT J.T.C, GIOVINAZZO, R.A. Delphi – uma ferramenta de apoio ao planejamento prospectivo. **Caderno Pesquisa Administração**, 2000.

ZANATA, Renan; LAZZARI, Nicole Anair. **Avaliação da qualidade da assistência através da auditoria nos registros de enfermagem**. Fortaleza, dez.2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n3/a12v22n3.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados

LABORO – EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO  
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA, PLANEJAMENTO E GESTÃO EM  
SAÚDE.

**ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA**

01. O que é auditoria?

02. Fale sobre as causas que levam à realização de uma auditoria?

03. Fale sobre a auditoria do sistema Único de Saúde?

04. Através de uma auditoria é possível avaliar o nível de satisfação do usuário do Sistema Único de Saúde. Então, assinale o que corresponde à realidade apresentada.

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Péssimo.

05. Qual a importância da enfermagem no processo de auditoria hospitalar?

( ) Boa ( ) regular ( ) Ótimo

06. A sociedade reivindica ação da auditoria através do:

( ) Anonimato ( ) Ministério Público ( ) Conselho de Saúde ( ) Outros

07. Descreva sobre o novo campo da área (AUDITORIA EM ENFERMAGEM).

08. Na sua opinião, qual a importância da Auditoria no controle de gastos de um hospital?

( ) Boa ( ) Regular ( ) Ótimo

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**LABORO – EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA, PLANEJAMENTO E GESTÃO EM**  
**SAÚDE.**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Orientador: Prof. Leonan Rodrigues

End: Av. Rio Branco S/N – Centro - Pedreiras - CEP: 65.725-000 Fone: (99) 8818-5067

e-mail:leonanrodrigues@hotmail.com

Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa - UFMA: Prof. Doutor Sanatiel de Jesus Pereira.

End. do Comitê: Avenida dos Portugueses, S/N. Campus do Bacanga, Prédio CEB-Velho, Bloco C, Sala 7 CEP: 65080-040. Tel: 2109-8708.

Pesquisadores: Camila Dayla M. Oliveira, João Alex M. Bezerra, Francileide Pacheco de Almeida, Laydianne Castro de O. Costa e Osenir P. Barros.

Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa - UFMA: Prof. Doutor Sanatiel de Jesus

**AUDITORIA EM ENFERMAGEM E A PERSPECTIVA DE ATUAÇÃO**  
**PROFISSIONAL**

Prezado (a) Sr (a), estaremos realizando uma pesquisa a respeito do conhecimento dos profissionais de enfermagem do Hospital Municipal Santa Marta de Esperantinópolis (MA) sobre auditoria hospitalar. Para isso, precisamos fazer algumas perguntas para a Sra. que ajudarão a identificar o conhecimento dos entrevistados quanto ao processo de auditoria com ênfase na auditoria de enfermagem. A sua participação não terá nenhum custo e não haverá nada que afete a sua saúde. Não terá nenhum problema se a Sra. quiser se retirar da pesquisa e não haverá nenhuma interferência no seu atendimento. A Sra. poderá deixar de responder a qualquer pergunta que possa causar constrangimento. Convidamos você a participar da pesquisa acima mencionada. Agradecemos sua colaboração.

Fui esclarecida e entendi as explicações que me foram dadas. Darei informações sobre o conhecimento dos enfermeiros sobre auditoria hospitalar, dentre outras. Durante o desenvolvimento da pesquisa, poderei tirar qualquer dúvida. Não haverá nenhum risco ou desconforto. Poderei desistir de continuar na pesquisa a qualquer momento. Não serão divulgados os meus dados de identificação pessoal da Sra. Não haverá nenhum custo decorrente dessa participação na pesquisa.

Pedreiras, 20 de setembro de 2011.

\_\_\_\_\_  
 Assinatura e carimbo do  
 Pesquisador responsável

\_\_\_\_\_  
 Sujeito da Pesquisa

Hospital Municipal Santa Marta  
 Rua Cláudio Carneiro S/N – Centro – Esperantinópolis/MA.