

FACULDADE LABORO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA, PLANEJAMENTO E GESTÃO EM  
SAÚDE

**ELDER COSTA CAVALCANTI**

**CAUSAS DE GLOSAS: uma revisão**

São Luís  
2015

**ELDER COSTA CAVALCANTI**

**CAUSAS DE GLOSAS: uma revisão**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde da Faculdade Laboro para obtenção do título de Especialista em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde.

Orientadora: Profa. Dra. Mônica Elinor Alves Gama

São Luís  
2015

**ELDER COSTA CAVALCANTI**

**CAUSAS DE GLOSAS: uma revisão**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde da Faculdade Laboro para obtenção do título de Especialista em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde.

Aprovado em: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

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

---

1º Examinador

---

2º Examinador

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar os artigos científicos relacionados à auditoria em enfermagem publicada tanto em artigos nacionais como internacionais entre 2004 e 2014. Realizou-se uma revisão literária, com os artigos sendo pesquisados nas bases de dados LILACS, BERIME, MEDLINE, e SciELO, a partir dos descritores auditoria, auditoria em enfermagem, causas de glosas. Esta amostra constituiu-se de vinte trabalhos. As publicações analisadas descrevem as principais deformidades e incompatibilidades presentes nas anotações de enfermagem gerando por isso maiores causas de glosas para as instituições de saúde, gerando prejuízos financeiros e colocando em dúvida a qualidade da assistência prestada. Este estudo também destaca a importância da função do enfermeiro auditor com o intuito de detectar imperfeições nos prontuários de enfermagem; o aprimoramento do trabalho e a auditoria de enfermagem como um processo educativo.

**Palavras-chave:** Enfermagem. Auditoria em enfermagem. Causas de glosas.

## **ABSTRACT**

This research was to purpose analyze the scientific articles related to audit nursing published in both national and international articles between 2004 and 2014. We conducted a literature review, with the items being searched in the databases LILACS, BERIME, MEDLINE and SciELO, from audit descriptors audit in nursing, glosses causes. This sample consisted of twenty works. The analyzed publications describe the main deformities and incompatibilities present in the nursing notes generating so major causes of rejections for health institutions, generating financial losses and raising questions about the quality of care. This study also highlights the importance of the auditor nurse's function in order to detect imperfections in nursing records; the improvement of work and the audit of nursing as an educational process.

**Key-words:** Nursing. Audit in nursing. Disallowances of causes.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	06
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	08
4	RESULTADOS .....	09
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	19
	REFERÊNCIAS .....	21

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo dados fornecidos pelo Ministério da Saúde (MS) através do DENASUS (2014) a auditoria é uma prática originária da contabilidade e no Brasil a auditoria em saúde se deu de forma progressiva com início na década de 70 sendo realizado pelos supervisores por meio de apuração de prontuários de pacientes e contas hospitalares.

De acordo com Silva (2012) a auditoria é uma verificação de todas as transações, operações e procedimentos efetuados por uma entidade onde são examinados documentos, livros, registros, demonstrações, objetivando a veracidade dos mesmos e evitar/detectar fraudes, ocasionando assim possíveis glosas e suspensão de pagamentos além de dificultar as negociações e aumentar o retrabalho.

Por meio da lei nº 8.080 no ano de 1990, lei essa que cria o Sistema Único de Saúde (SUS) mostrando suas diretrizes e princípios, impulsionando assim conveniente criação do Sistema Nacional de Auditoria (SNA) como ferramenta de avaliação/fiscalização do SUS em todo território nacional. Sendo o Decreto nº 1.651, de 28 de setembro de 1995, regulamentou o SNA e definiu as competências nas três esferas governamentais: Federal, Estadual e Municipal. De mesma natureza conceituando este nível de competência formal à coordenação e fiscalização do SUS vigorado pela lei nº 9.649, de 27 de maio de 1991 (BRASIL; 2005).

Atualmente, 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 (PINTO; MELO, 2010).

A glosa é o cancelamento parcial ou total do orçamento, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, referem-se aos itens que o auditor do plano de saúde não considera cabível o pagamento. As glosas são aplicadas quando qualquer situação gera dúvidas em relação à regra e prática adotada pela instituição de saúde (FERREIRA *et al*, 2009).

A auditoria em enfermagem representa a função de controle do processo administrativo, verificando os resultados da assistência se estão de acordo com os objetivos. No entanto, há autores que a definem como a avaliação sistemática da

qualidade de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, garantindo justa cobrança e pagamento adequado (SCARPARO; FERRAZ, 2008).

Conforme Dias *et al*, (2011) nas grandes organizações de saúde, a auditoria firma-se como uma importante ferramenta na transformação dos processos de trabalho que vem ocorrendo em instituições de saúde e operadoras de planos de saúde, os quais ajudam a manter a qualidade do cuidado prestado. Nesse contexto, a auditoria em enfermagem pode ser definida como “a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem comparada através das anotações de enfermagem no prontuário do paciente e/ou das próprias condições deste”.

Para Paim e Zucchi (2011) as operadoras de planos de saúde já estão em busca de ferramentas que atendam a essa regulamentação dentre essas ferramentas, inclui-se a auditoria de avaliação da qualidade dos serviços credenciados identificando as condições do funcionamento e qualidade da assistência fornecida aos seus clientes.

As linguagens em enfermagem desempenham um papel fundamental em desenvolver e definir os fenômenos e ações da profissão, assim como descrever claramente as contribuições da enfermagem no cenário de cuidados à saúde, garantindo uma comunicação clara, precisa e objetiva entre todos que compõem a equipe de enfermagem (NASCIMENTO, NÓBREGA, 2011).

Por isso, Da Silva (2012) ressalta a importância do registro da equipe de enfermagem, fundamental ao processo de auditoria, que utiliza como instrumentos o controle e a análise de registros considerado o meio mais seguro para se comprovar e receber o valor gasto da assistência prestada, evitando glosas.

Diante do exposto, é de fundamental importância que sejam realizados estudos no sentido de detectar imperfeições que fragilizam as anotações de enfermagem com vistas a aprimorar o trabalho e também os documentos produzidos pela assistência administrada ao paciente. O processo de auditoria retrospectiva ao prontuário, por meio da avaliação realizada, constitui um importante recurso para conhecer os problemas e propor medidas que culminam na produção de processos educativos permanentes na tentativa de eliminar ou minimizar falhas nos registros de enfermagem. (VENTURINI; MARCON, 2008)

Na tentativa de minimizar as falhas em anotações de enfermagem que podem gerar grandes prejuízos tanto físicos como financeiros e com relevância ao achado em discussão, objetivou-se com esta pesquisa investigar e aprofundar-se

sobre tal estudo por meio de literaturas científicas e definições legais com base nos anos de 2004 a 2014. Com o intuito de contribuir e analisar os eventos de maior predisposição para o acometimento das injúrias nestes documentos pesquisados almeja-se elevar o conhecimento dos profissionais como fator a reduzir o índice de ascendência dos casos apurados.

## **2 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa trata-se de uma revisão integrativa da literatura, alinhando temáticas e ações em comum acordo a fim de sintetizar o saber junto às áreas específicas criando então uma pergunta, identificando selecionando e estimando de forma analítica os estudos científicos achados em bases de bibliotecas eletrônicas. Iniciando assim o aperfeiçoamento da discussão em temática apreciada, indicar pontos problemáticos a serem melhorados buscando resolver e esclarecer itens pertinentes, e que necessitem de novas avaliações.

A pergunta deste estudo foi: qual o maior motivo de causa de glosas em prontuários de enfermagem? Os artigos foram achados por meio de pesquisas realizadas em bases de dados eletrônicas Literatura Latino-Americana em Ciências (LILACS), Literatura Internacional de Ciências e da Saúde (MEDLINE), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Biblioteca Virtual em Saúde (BERIME), que tratavam das dimensões glosas em prontuário de enfermagem por meio das palavras-chaves auditoria, glosas, prontuários de enfermagem.

Para a seleção dos artigos foram realizadas após as leituras dos resumos de cada publicação critérios para inclusão e exclusão com a finalidade de aprimorar a amostra em destaque. Incluídas as pesquisas desenvolvidas e publicadas no Brasil do período de 2004 a 2014. Critérios para exclusão foram: os artigos com ausência de resumos nas plataformas de buscas online. Para findar tal processo chegamos ao total de 20 amostras.

Como crítica dos estudos avaliados, baseou-se na leitura destes artigos por inteiro, dando sequência na criação dos quadros sinópticos com os dados retidos com informações de cada pesquisa, a saber: autores/data/periódico, objetivo da pesquisa, tipo de estudo, metodologias, os mais importantes resultados e conclusões. Fez-se também análise temática dos conteúdos por meio de leitura e

releitura dos resultados dos estudos buscando apontar partes relevantes em destaque.

### 3 RESULTADOS

Para a composição desta pesquisa literária foram destacados e analisados com caráter exploratório com critérios de inclusão estabelecidos 20 estudos. Para facilitar a entender a exposição dos resultados foi realizada a criação do (Quadro 1) com finalidade de mostrar os dados relativos a ano, tipo de produção, objetivos, resultado e/ou conclusões de cada estudo.

Quadro 1 – Identificação dos artigos

Código/Ano/Tipo	Objetivo(s)	Resultados / Conclusões
Artigo 1 2004 Exploratório descritivo	Estudar e explorar com natureza descritiva investigando os fatores intervenientes em glosas ocorridas em uma instituição hospitalar de ensino de São José do Rio Preto – São Paulo.	Foram identificadas 872 glosas perfazendo um total de 17.324 itens glosados representando um valor de R\$ 31.856,52. Cerca de 99,6% dos recursos de glosas para materiais foram embasados nas anotações de enfermagem. Mostra-se que a prática da anotação de enfermagem tem um peso importante em rever itens glosados e redução dos custos.
Artigo 2 2004 Retrospectivo Operacional	Desenvolver um processo de auditoria do Método de Assistência de Enfermagem em uma unidade de internação de um Hospital Universitário.	Indicam a necessidade de revisão dos padrões do método de assistência de enfermagem e da retomada imediata do programa de auditoria da assistência de enfermagem.
Artigo 3 2008 Descritivo retrospectivo	Avaliar a qualidade das anotações de enfermagem de pacientes cirúrgicos de um Hospital escola do Noroeste do Paraná	Evidenciado que apenas os itens prescrição de enfermagem, observação de sinais e sintomas e anotações de pós-operatório podem ser considerados como completos. Anotações como evolução de feridas cutâneas e anotações de altas apresentaram altos índices de inconformidades nos registros analisados de 73,9% a 97%. Há necessidade de educação, monitoramento e avaliação

		rigorosa dos registros de enfermagem visando melhorar a assistência de enfermagem.
Artigo 4 2008 Técnica Delphi	Identificar e analisar opiniões de especialistas em auditoria que atuam no contexto da enfermagem e sistematizar tendências de concepção, método e finalidade da auditoria de enfermagem, na atualidade e para os próximos cinco anos.	A concepção atual da auditoria esta enfocada na visão contábil e financeira, tendo em vista a sustentação econômica da instituição de saúde e como ato de controladoria visando identificar pagamentos indevidos referentes a conta hospitalar; no futuro, essa concepção será associada a avaliação da qualidade da assistência, com envolvimento em outras áreas que nela interferem.
Artigo 5 2009 Descritivo exploratório	Identificar o impacto causado pelo não registro de enfermagem contrapondo às eventuais glosas, evidenciando os principais tipos decorrentes destes registros.	Análise temática e estatística das quais emergiram sendo glosas de medicamentos (53%); glosas de taxas e aluguéis (24%); glosas de materiais (23%). Os resultados apontam que as anotações de enfermagem contribuem de forma substancial para um elevado percentual de recuperação dos itens glosados, foco da pesquisa.
Artigo 6 2009 Descritivo e retrospectivo	Avaliar por meio da auditoria, a qualidade dos registros de enfermagem nos prontuários de pacientes atendidos em unidades de um hospital universitário do município de São Paulo.	Na análise qualitativa dos prontuários 26,7% foram considerados ruins; 64,6% regulares e 8,7% bons, Nenhum prontuário foi avaliado como ótimo. Observa-se um comprometimento da segurança e da perspectiva de cuidado do paciente, além da dificuldade para mensurar os resultados assistenciais advindos da pratica da equipe de enfermagem. Foram apontados vários desvios que foram analisados propiciando propostas de novas metas e estratégias para melhoria da qualidade da assistência de enfermagem, bem como dos registros dessas assistências.
Artigo 7 2010 Estudo de caso	Conhecer a prática da enfermeira em auditoria em saúde em um sistema público de auditoria de saúde e em dois serviços privados de auditoria em saúde.	Na auditoria do SUS, as enfermeiras expressaram satisfação no exercício desta prática e valorização de seu papel profissional. Na auditoria privada - interna e

		externa às organizações de saúde - as ações das enfermeiras se direcionam para atender aos interesses de seus contratantes, e pouco se relacionam com a assistência prestada pela equipe de enfermagem e com as necessidades dos usuários dos serviços.
Artigo 8 2010 Pesquisa-ação	Descrever a construção e implantação de um programa de desenvolvimento de competências de grupos de enfermeiros em serviço com foco em contribuições e identificar as competências profissionais desenvolvidas e contribuições realizadas pelos grupos de enfermeiros participantes deste programa em hospital Público cardiológico de São Paulo em 2007.	As competências desenvolvidas foram saber agir; mobilizar recursos, aprender, comprometer-se, assumir responsabilidades, ter visão estratégica e comunicar-se. As contribuições envolveram o desenvolvimento de competências, agregação de valores sociais e econômicos, contribuições no ensino e pesquisa e alcance de objetivos determinados, apontando ser possível construir competências profissionais em serviço.
Artigo 9 2010 Técnica Delphi	Identificar tendências atuais e futuras (próximos cinco anos) da função do enfermeiro auditor no mercado de trabalho.	Foi evidenciado o foco na dimensão burocrática, de cunho contábil e financeiro, contemplando exigências das instituições de saúde. Quando essa tendência é reportada para o futuro, observa-se uma projeção de mudança incorporando a avaliação da qualidade da assistência. À medida que a auditoria de enfermagem incorporar à sua prática a avaliação da qualidade, conforme tendência futura, os métodos agregarão diferentes maneiras para sustentar a nova realidade.
Artigo 10 2011 Revisão Literária	Analisar a produção científica acerca da auditoria em enfermagem publicada em artigos nacionais entre 1998 e 2008.	As principais distorções e não conformidades presentes nas anotações de enfermagem, estão relacionadas principalmente com a qualidade da assistência de enfermagem e com os prejuízos financeiros as instituições. As publicações também destacam a função administrativa do enfermeiro, sobretudo a função de liderança junto a equipe de enfermagem; e a auditoria de enfermagem, como um

		processo educativo.
Artigo 11 2011 Exploratória quantitativa	Identificar se o setor de credenciamento das operadoras de planos de saúde realiza auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, verificar quais os requisitos que fazem parte do processo de auditoria técnica de avaliação da qualidade das operadoras, verificar qual é o profissional que realiza as vistorias técnicas de qualidade e verificar se existem e quais são os critérios para que o prestador seja submetido à vistoria técnica.	A amostra constituiu-se de 125 operadoras de planos de saúde. Segundo classificação da ANS 69,6% (87) eram medicina de grupo, 21,6% (27) autogestão, 4,8% (seis) classificadas com seguradora, 2,4% (três) eram cooperativas e 1,6% (duas), outras. A implantação da auditoria de qualidade dos serviços de saúde mostra-se como uma opção no controle ou redução de custos das instituições, avaliando as questões de condições de segurança ao paciente no que se refere à estrutura física e operacional, identificação quanto à existência de rotinas e procedimentos documentados e qualificação do corpo funcional, além de auditar se existem recursos mínimos capazes de garantir a assistência prestada.
Artigo 12 2011 Exploratória descritiva	Desenvolver afirmativas de diagnósticos, resultados e intervenções de enfermagem para pacientes submetidos à prostatectomia e validar as afirmativas construídas com a participação de enfermeiros que atuam na área.	Foram elaboradas as afirmativas de diagnósticos/resultados de enfermagem. A utilização dessas afirmativas poderá representar um relevante instrumento na melhoria do cuidado, uma vez que os diagnósticos de enfermagem retratam as reais necessidades dos pacientes hospitalizados, e fornecem ao enfermeiro subsídios para identificar as intervenções de enfermagem necessárias à assistência destes pacientes.
Artigo 13 2011 Documental descritivo	Avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem de uma Unidade de Terapia Intensiva para Adultos	Os cuidados considerados de qualidade foram os que obtiveram percentual de respostas positivas $\geq 70\%$ , como aqueles relacionados à Segurança Física (71%) e Utilização de Equipamentos (72%). A Atividade Física (28%) e Oxigenação/Ventilação (29%) foram os cuidados com percentuais mais baixos de respostas positivas. Há urgência em se executar ações de educação continuada no serviço

		investigado, porque a maioria dos itens e subitens de cuidados não foi considerada de qualidade.
Artigo 14 2012 Pesquisa-ação	Elaborar e propor uma metodologia padronizada e institucional referente aos processos de auditoria interna do Instituto de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores Municipais de Gravataí.	Foram propostos que as produtividades e valores dos prestadores de serviços serão analisados por relatórios com consulta individual mensais, reformulados, sendo regularizado pelo IPAG, fora os processos de regularização dos motivadores de glosas e referentes ao fluxo de trabalho.
Artigo 15 2012 Análise Crítico-reflexiva	Fazer uma análise crítico-reflexiva a respeito da auditoria em enfermagem com análise dos limites e possibilidades e seus aspectos teóricos e práticos minimizando desperdícios de materiais, medicamentos, equipamentos e recursos humanos.	Ressalta-se a importância do registro da equipe de enfermagem, fundamental ao processo de auditoria. Ao profissional enfermeiro em auditoria compete a garantia da qualidade da assistência prestada ao usuário. São muitos os desafios a enfrentar para o desenvolvimento da auditoria em enfermagem, tais como a descoberta de uma identidade profissional e a integração com auditores enfermeiros de todo o país, entre outros.
Artigo 16 2012 Exploratório descritivo	Analisar a relação entre governança corporativa, custos de auditoria e de serviços extra-auditoria.	Os resultados apontam para uma relação negativa entre governança e custos de auditoria, ou seja, melhores práticas de governança reduzem os riscos da auditoria externa permitindo a cobrança de valores menores.
Artigo 17 2012 Descritivo retrospectivo.	Avaliar a qualidade das anotações de enfermagem em uma unidade semi-intensiva.	No quesito identificação, o percentual de preenchimento foi de 74,8% considerados satisfatórios, porém o percentual de preenchimento completo dos itens: registros, procedimentos e prescrição de enfermagem, terapia intensiva e execução de ordens médicas alcançaram respectivamente 54,7%, 41,1%, 39,3%, 34,9% e 25%. Baixos índices de preenchimento completo revelam falha grave no registro da assistência prestada nesta unidade,

		prejudicando a continuidade do cuidado e a legitimação do trabalho da enfermagem.
Artigo 18 2012 Descritivo exploratório	Analisar os registros de enfermagem realizados por enfermeiros em prontuários de pacientes da Clínica Médica de um hospital público.	Destacaram-se 88,4% de prescrições de enfermagem classificadas como conforme, diagnóstico e evolução de enfermagem 58,7% e 64,6% como não conformes. As não conformidades confrontam a importância dada pela instituição para realização dos registros, treinamentos e a vigilância da comissão de auditoria de enfermagem.
Artigo 19 2012 Multicêntrico transversal	Avaliar a qualidade das prescrições de enfermagem em dois hospitais de ensino público.	Dentre os resultados foram obtidas 82,8% prescrição de enfermagem corretas e adequadas, 11,8% inadequadas e 3,9% incompletas. Em 1,37% prontuários, as prescrições de enfermagem eram inexistentes. Houve significância estatística para prescrições de enfermagem incompletas e ausentes entre os dois hospitais, assim como prescrições inadequadas entre as faixas etárias. Necessita-se melhorar, seja em termos de quantidade como de qualidade.
Artigo 20 2013 Revisão literária narrativa	Conhecer a produção científica sobre auditoria em enfermagem e identificar a importância do registro de enfermagem no prontuário para a auditoria.	A auditoria de enfermagem é realizada pelo método retrospectivo no prontuário e está voltada para o âmbito contábil e que os registros de enfermagem possuem qualidade insatisfatória para servir de instrumento de coleta de dados. Há perspectivas que a auditoria passe a investigar a qualidade do cuidado, pois possui um caráter educativo que possibilite a qualidade da assistência.

Deve-se evidenciar que as pesquisas aqui estudadas são de caráter atual, elucidativo, evidente e motivador mostrando um crescimento acentuado nas atividades desenvolvidas pelo enfermeiro auditor, principalmente após a regulamentação desta atividade pelo Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) em 2001, por meio da Resolução Cofen Nº 266/2001, incentivando um melhor esclarecimento das atividades prestadas em busca de qualidade na assistência,

estabelecendo critérios para pagamentos e consolidando uma relação harmoniosa entre prestadora de serviço e contratante (BRASIL, Cofen 2009).

Dos periódicos de publicação cabe ênfase em oito artigos que se referem à importância deste tema desenvolvido, tendo em vista, que um deste é de caráter internacional (Aquichán) desenvolvido por pesquisadores brasileiros e dois artigos desenvolvidos pela Acta Paulista de Enfermagem, esta com maior número de publicações referente ao tema, além de outros artigos multidisciplinares abrangendo numerosos periódicos sobre a área da saúde.

Referente à questão auditoria, evidenciam-se artigos publicados por dois ou mais autores sendo a maioria enfermeiros (50), médico (1) e economistas (3) com titulação entre especialistas, mestre e mestrando; estes em maior número além de doutores e doutorandos.

Das publicações escolhidas, os principais objetivos foram identificar e analisar a qualidade das anotações de enfermagem, ressaltando as distorções e agravantes acometidos, focando em suas causas que repercutem em motivos de glosas interferindo na gestão de custos e falhas na assistência de enfermagem, destacados também por estes autores a importante tarefa de promover a qualificação profissional ostentando o planejamento e execução das atividades gerenciais, por meio de educação continuada para um melhor desempenho das transcrições de enfermagem. Outros artigos, estes em minoria objetivaram informar questões como conhecimento, desenvolvimento, prática, tendências e processo do enfermeiro auditor e apenas um artigo não se correlaciona com a área de saúde.

Quanto à metodologia, constatou-se predominância da utilização da abordagem quantitativa e com relação ao tipo de estudo prevaleceram os estudos retrospectivos exploratório-descritivos (6), retrospectivo descritivo (4), técnica Delphi (2), pesquisa-ação (2), revisão literária (2), (1) uma análise crítica-reflexiva, (1) estudo de caso, (1) retrospectivo operacional e (1) um estudo transversal.

Associa-se a pesquisa quantitativa à dimensão de tudo que pode ser mensurado em números classificados e analisados estatisticamente segundo Ramos; Ramos; Busnello, 2005. Seu objetivo é mensurar e permitir o teste de hipóteses, já que os resultados são concretos e menos passíveis de erros de interpretação. Mostra-se apropriada quando existe a possibilidade de medidas quantificáveis de variáveis e inferências a partir de amostras numéricas, ou busca

padrões numéricos relacionados a conceitos cotidianos (DANTAS, CAVALCANTE, 2006).

Relacionado aos tipos de estudos podemos julgar então que estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior afinidade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito a constituir hipóteses aprimorando assim ideias (GIL, 2002), e os de cunho descritivo tem como propósito descrever com o máximo de fidelidade os fatos da realidade (Aragão, 2011). Com relação ao Delphi, esta técnica permite obter consenso de grupo a respeito de um determinado fenômeno. O grupo é composto por juízes, ou seja, profissionais efetivamente engajados na área onde está se desenvolvendo o estudo (FARO, 1997). A pesquisa-ação segundo Gil 2002 é um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. Para Greco (2009) a análise crítica-reflexiva tem o objetivo essencial de identificar os reais problemas e tomar decisões sobre um plano de ação a reduzir riscos de obter resultados indesejáveis a aumentar a probabilidade de alcançar resultados benéficos. Estudos transversais ou de corte transversal são estudos que visualizam a situação de uma população em um determinado momento, como instantâneos da realidade (ARAGÃO, 2011).

Neste estudo, imperou as pesquisas com bases documentais (8) para obtenção de dados, tais como, consulta retrospectiva aos prontuários e registros de anotações de enfermagem. Houve também dados coletados a partir de instrumentos próprios dos devidos pesquisadores que elaboraram informações que lhes cabiam estudar por meio de planilhas, formulários, guias etc. Cabe lembrar que a ausência de padrões, letras ilegíveis, rasuras, falta de clareza na descrição do método empregado (Rodrigues, Perroca, Jericó, 2004), nos estudos relacionados a auditoria em enfermagem também foram destacados em sete dos artigos selecionados

Dos hospitais, ganham notoriedade os de cunho de ensino (6) seguido pelos públicos (4) e por menor os de cunho privado (2). A maior produção de caráter de ensino pode relacionar-se a facilidade de acesso aos dados capturados com o objetivo de evidenciar a realidade vivida e estabelecer métodos de capacitação da equipe de enfermagem e melhorar o atendimento ao paciente (Versa e Murassaki *et al* 2012).

Os resultados de 8 artigos descrevem as principais falhas e não conformidades (Quadro 2) pesquisados e ausentes nas anotações de enfermagem que se relaciona com a qualidade do serviço prestado (Padilha, Matsuda, 2011), ganhos e prejuízos financeiros as entidades de saúde (SCARPARO; *et al* 2010), materiais que mais apresentaram numero de glosas (Ferreira *et al*, 2009), relacionados ao trabalho da enfermagem (Setz, D'Innocenzo, 2009), e a necessidade de educação, aprimoramento e supervisão continua dos registros com expectativas de melhorias (SILVA, *et al* 2012).

Quadro 2 – Principais não conformidades presentes geradoras de glosas presentes nas anotações de enfermagem

<b>Quesito</b>	<b>Código</b>
Falta de prescrição, checagem e carimbo	Artigo 21 Artigo 9 Artigo 25 Artigo 30
Prontuários presenciando letras ilegíveis	Artigo 21 Artigo 9 Artigo 28
Prontuários apresentando subjetividade, inconsistência, incompleto	Artigo 9 Artigo 18 Artigo 28
Falta de embasamento teórico e capacitação	Artigo 9 Artigo 13 Artigo 25 Artigo 30 Artigo 7
Incompreensão do diagnóstico	Artigo 13 Artigo 30
Falta de organização, planejamento como enfermeiro líder e membro motivador	Artigo 13 Artigo 18 Artigo 30 Artigo 7
Dificuldade de transmitir informação	Artigo 13 Artigo 18 Artigo 30 Artigo 28 Artigo 7

Quantos aos registros de enfermagem foram analisados de forma crítica e pertinente ao verificar falhas nas anotações que geram glosas, porém de caráter justificado sendo assim passíveis de recursos favorecendo a recuperação destes

componentes glosados (Rodrigues, Perroca, Jericó, 2004). Observa-se que a anotação de enfermagem é de grande valia junto ao profissional proporcionando também respaldo ético e legal das suas atividades. As principais distorções e não conformidades presentes nas anotações de enfermagem sintetizadas no quadro acima põem em risco o comprometimento da qualidade do serviço prestado de enfermagem, até mesmo a evolução terapêutica dos pacientes como a não checagem das medicações feitas, orientações de cuidados gerais e curativos realizados.

Um erro comum em registros é a prioridade dada na aplicação do trabalho da enfermagem e o não registro da atividade que aumenta as críticas na falta de anotações e entra como um ato falho. Porém, a discussão da importância das anotações, deve-se considerar a redução de pessoal de enfermagem que é a realidade de muitos hospitais do Brasil e do mundo e a exigência de trabalho da enfermagem. Tais fatores dificultam o registro das informações e representam uma questão chave para melhorar a qualidade das anotações de enfermagem (DIAS *et al*, 2011).

Cabe frisar que os registros efetuados pela equipe de enfermagem têm finalidade essencial de fornecer informações sobre assistência prestada, assegurar comunicação entre os membros da equipe de saúde e garantir continuidade das informações das 24 horas, condição indispensável para compreensão do paciente de modo global (COREN-SP, 2011).

Em três dos artigos notou-se a opinião dos enfermeiros auditores sobre a auditoria que torna em eminência o papel do enfermeiro com habilidade holística inclusive na assistência, interfaces quântico-econômico-financeiros e legislação inserida (PINTO; MELO, 2010). Os hospitais foram os ambientes mais propensos à ascensão da atuação como enfermeiro auditor.

Na atualidade a auditoria em enfermagem tem a tendência de relacionar-se principalmente a comprovações de pagamentos de contas hospitalares revendo os motivos principais de glosas e negociando custos entre representantes das instituições de saúde e planos de saúde, porém Andrade *et al* 2011, propõe a importância de subsidiar o planejamento das ações de saúde, sua execução, gerenciamento e avaliação qualitativa dos resultados buscando a redução dos custos melhorando a qualidade e agregando os valores financeiros aos valores qualitativos.

Em quatro dos estudos aqui ganharam notoriedade com relação à atuação do enfermeiro como supervisor e motivador da equipe quanto às anotações de enfermagem questionando assim sua função de liderança junto a equipe de enfermagem (VERSA E MURASSAKI *et al* 2012).

O enfermeiro é legalmente o agente responsável por planejar e informar os registros de maneira completa de todas as atividades da assistência em cada prontuário induzindo assim toda a equipe a agir de forma igual (ITO, SENES, SANTOS, GAZZI, MARTINS, 2004).

A ausência de registro traz consequências como, por exemplo: problemas de produtividade e retrabalho; prejuízo no atendimento às necessidades dos pacientes e prejuízo para a continuidade da assistência. Cabe assim ao enfermeiro auditor avaliar, as glosas, em sua maioria por falta de anotação e até mesmo justificativa de medicamentos administrados e materiais utilizados, pois falhas nos registros de enfermagem têm acarretado perdas econômicas para as instituições (SOUZA *et al*, 2002).

Para Menezes 2011 os desacertos causadores de glosas são decorrentes da falta de anotação por desatenção afirmando também escrever as evoluções de enfermagem de forma ilegível e incompleta não dando a informação adequada e gerando dúvidas sobre o tratamento aplicado.

Ainda, dentre os estudos analisados observou-se a necessidade de realizar um trabalho empenhado no processo de melhorias das informações descritas através de um sistema dinâmico e proativo envolvendo a educação continuada (VENTURINI; MARCON, 2008) como um meio eficiente para redução de desperdícios de medicamentos e materiais com programas de capacitação e treinamento dos profissionais, DIAS *et al* 2011 conscientização da importância da anotação de enfermagem além de uma supervisão assídua e resolutiva Ferreira *et al* 2009.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando os motivos maiores motivo de causa de glosas em prontuários de enfermagem como problemática de pesquisa considerável e crescente no contexto de sistema de saúde com base nessas análises realizadas propomos as seguintes considerações e sugestões:

- As pesquisas que vêm sendo criadas acerca de causas de glosas em auditoria de enfermagem no Brasil na última década (2004-2014) caracterizam-se em maior prevalência por estudos de abordagem quantitativas do tipo retrospectivos exploratório-descritivos ou retrospectivo descritivo. Hospitais e organizações de saúde vinculadas as de caráter de ensino e públicos são os principais cenários apurados.

- Os resultados das pesquisas descrevem as principais deficiências e inconformidades presentes nas anotações de enfermagem, relacionando-as, principalmente, com a qualidade da assistência de enfermagem prestada e os prejuízos financeiros a instituição. Destacam também a função do enfermeiro como membro planejador, proativo e, sobretudo a sua função de liderança junto a equipe de enfermagem e a auditoria de enfermagem como um processo educativo e presente

- A temática, glosas de enfermagem é bem explorada na literatura científica nacional, porém há uma necessidade de buscar novos estudos que visem não apenas quantificar erros de anotações, visto que, são os maiores causadores de glosas e prejuízos financeiros, mas rastrear, pesquisar, idealizar, analisar e estabelecer critérios que visem conscientizar, motivar e/ou melhorar suas informações tomando medidas de capacitação e desenvolvimento profissional para a equipe de enfermagem com relação à auditoria e os aspectos atuais que interferem na qualidade dos seus registros.

- Com relação a formação profissional, uma boa medida a ser tomada como estratégia são as atividades de educação continuada, dado que, levarão profissionais da enfermagem a refletir sobre suas atividades desenvolvidas e a possibilidade de transformar uma prática rotineira em uma assistência apreciada elencada na ética contribuindo dessa maneira para o valor da enfermagem como profissão do cuidado. Há necessidade também de incluir esta temática nos projetos pedagógicos a valer, e avaliação, a sério nos cursos de formação, o que inclui ensino de nível técnico e superior.

- Pertinente a prática/assistência de enfermagem é preciso uma reflexão autocrítica do papel do enfermeiro com maior notoriedade em meio hospitalar acerca da auditoria não apenas como figura importante nos controles financeiros da

instituição, mas como um agente efetivo na evolução persistente de um atendimento inquestionável de enfermagem.

## REFERÊNCIAS

- ANDRARE, Josefa Mayara de Figueiredo; et al. **Auditoria de enfermagem: conhecimento dos enfermeiros de um hospital do interior paraibano**. Paraíba, RAS v. 14, n. 56, jul.-set., 2012.
- ARAGÃO, Julio. Introdução aos estudos quantitativos utilizados em pesquisas científicas. UniFOA. **Revista Práxis**, v.3, n. 6, ago, 2011.
- BRASIL. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). **Dispõe sobre as atividades do Enfermeiro Auditor [2009]**. Disponível em:<[http://novo.portalcofen.gov.br/resoluo-cofen-2662001\\_4303.html](http://novo.portalcofen.gov.br/resoluo-cofen-2662001_4303.html)>. Acesso em: 23 jan. 2014.
- DANTAS, Marcelo; CAVALCANTE, Vanessa. **Pesquisa Qualitativa e Pesquisa Quantitativa**. UFPE. Recife, 2006
- CONSELHO REGIONAL DE SÃO PAULO, **Manual de anotações de enfermagem**. Coren-São Paulo, jun., 2009.
- DA SILVA, Maria Verônica Sales et al. **Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos**. Revista Brasileira Enfermagem, Brasília; v. 3, n. 65, maio-junho, 2012, p. 535-8.
- DIAS, Teresa Cristina Lyporage et al. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. **Revista Brasileira em Enfermagem**. Brasília, set-out; v. 5, n. 64, 2011, p. 931-7.
- FARO, A. C.M. e. Técnica Delphi na validação das intervenções de enfermagem. **Rev. Esc. Enf. USP**, v.31, n.1, ago., 1997, p. 259-73.
- FERREIRA, Tânia S.; BRAGA, André Luiz de Souza et al. **Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares**. **Aquichán**, v. 9, n.1, Universidad de La Sabana, Bogotá, Jun., 2009.
- GIL A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A; 2002.
- GRECO, Rosangela Maria. **Pensamento crítico reflexivo em enfermagem**. UFJF. MG, 2009.
- ITO E. E, SENES A. M., SANTOS M. A. M., GAZZI O., MARTINS S.A.S. **Manual de anotações de enfermagem**. São Paulo: Atheneu, 2004.
- KOBAYASHI, Rika Miyahara Kobayashi; LEITE, Maria Madalena Januário. **Desenvolvendo competências profissionais dos enfermeiro em serviço**. São Paulo, SP. Rev Bras Enferm, Brasília 2010 mar-abr; 63(2): 243-9.
- MENEZES, Juliana Guerrino B. R. de Lima; Bucchi Sarah M. Auditoria em enfermagem: um instrumento para assistência de qualidade. **Revista de Enfermagem UNISA**, v. 1, n. 12, 2011, p. 68-72.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). **Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DENASUS)**. Brasília. Disponível em: < <http://sna.saude.gov.br/historia.cfm>>. Acesso em: 21 jan. 2014.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). **Departamento Nacional de Auditoria do SUS(DENASUS). Orientações técnicas sobre auditoria na assistência ambulatorial e hospitalar no SUS: caderno 3**. Brasília: Ministério da Saúde; 2005.

NASCIMENTO, Danielle Martins do; NÓBREGA, Maria Miriam Lima. Diagnósticos, resultados e intervenções de enfermagem para clientes hospitalizados submetidos à prostatectomia. **Revista Eletrônica de Enfermagem [Internet]**. abr.– jun., v. 2, n. 13, 2011. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v13/n2/v13n2a02.htm>> Acesso em: 20 nov. 2015.

PADILHA, Elaine Fátima; MATSUDA, Laura Misue. Qualidade dos cuidados de enfermagem em terapia intensiva: avaliação por meio de auditoria operacional. **Rev Bras Enferm**, Brasilia 2011 julho-agosto; 64(4): 684-91.

PAIM, Chennyfer da Rosa Paino; ZUCCHI, Paola. Auditoria de avaliação dos serviços de saúde no processo de credenciamento. **Ciência & Saúde Coletiva**, n. 16, 2011, p. 1163-1171.

PINTO, Karina Araújo; MELO, Cristina Maria Meira. **A prática da enfermeira em auditoria em saúde**. Rev. esc. enferm. USP vol.44 nº3, São Paulo, Setembro 2010. RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda Maria; BUSNELLO, Saul José. **Manual prático de metodologia da pesquisa: artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese.**(2005)

RODRIGUES, Vanessa A.; PERROCA, Márcia G.; JERICÓ, Marli C. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. **Arquivo de Ciência e Saúde**. v. 4 n. 11, out-dez , 2004.

SCARPARO Ariane Fazzolo, FERRAZ Clarice Aparecida. **Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos**. Revista Brasileira Enfermagem, 61(3): 302-5, Brasília Maio 2008.

SCARPARO Ariane Fazzolo, FERRAZ Clarice Aparecida, et al. **Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde**. Texto Contexto Enfermagem, Florianópolis, 2010 Jan-Mar; 19(1): 85-92.

SETZ, Vanessa Grespan, D'INNOCENZO, Maria. **Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria**. Acta Paul Enfermagem 22(3):313-7; São Paulo, 2009.

SILVA, Josy Anne; GROSSI, Ana Cândida Martins; HADDAD, Maria do Carmo Lourenço; MARCON, Sonia Silva. **Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva**. Escola Anna Nery Paraná, 16 (3):576-581, julho -setembro; 2012.

SILVA, Lilian Michele da. **Sistema de informação**: instrumento para qualificação da gestão do relatório de auditoria médica. Fio Cruz, Porto Alegre 2012.

SOUZA V., MOURA F.L., FLORES M.L. **Fatores determinantes e consequências de falhas registradas na assistência de enfermagem**: um processo educativo. Revista Mineira de Enfermagem. 2002; 6(1/2):30-4.

VALENÇA, Cecília Nogueira; AZEVÊDO, Lorena M.Nobrega et al. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online: A produção científica sobre auditoria de enfermagem e qualidade dos registros**. ISSN 2175-5361. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Dezembro, 2013.

VENTURINI, Daniele Aparecida; MARCON, Sonia Silva. **Anotações de enfermagem em uma unidade cirúrgica de um hospital escola**. Revista Brasileira Enfermagem, set-out; 61(5): 570-5, Brasília 2008.

VERSA, Gelena Lucinéia Gomes da Silva; MURASSAKI, Ana Yassuko; et al. **Avaliação da Qualidade das Prescrições de Enfermagem em Hospitais de Ensino Público**. Revista Gaúcha de Enfermagem 33(2):28-35; Porto Alegre (RS) junho 2012.