

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

**GISELIA MARIA FERREIRA COELHO
THAIS REGINA SOARES RIBEIRO**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR
NO BRASIL**

São Luís
2012

**GISELIA MARIA FERREIRA COELHO
THAIS REGINA SOARES RIBEIRO**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR
NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em Auditoria, Gestão em Saúde, e Planejamento, do Instituto Laboro, Universidade Estácio de Sá, para obtenção do grau de Especialista Auditoria, Gestão em Saúde, e Planejamento.

Orientadora: Prof.^a Rosemary Ribeiro.

São Luís
2012

Coelho, Giselia Maria Ferreira; Ribeiro, Thais Regina Soares.

A importância da Auditoria Interna para acreditação Hospitalar no Brasil/ Giselia Maria Ferreira Coelho; Thais Regina Soares Ribeiro - São Luís, 2012.

44f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Auditoria, Gestão em Saúde e Planejamento.) – Curso de Especialização em Auditoria, Gestão em Saúde e Planejamento, LABORO - Excelência em Pós-Graduação, Universidade Estácio de Sá, 2012.

· Auditoria Interna. 2. Acreditação Hospitalar. 3. ONA. 4. Qualidade I. Título.

CDU 35:316-083
CDU 331.45

**GISELIA MARIA FERREIRA COELHO
THAIS REGINA SOARES RIBEIRO**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR
NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Auditoria, Gestão em Saúde, e Planejamento, do Instituto Laboro, Universidade Estácio de Sá, para obtenção do grau de Especialista Auditoria, Gestão em Saúde, e Planejamento.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Rosemary Ribeiro (Orientadora)
Instituto Laboro, Universidade Estácio de Sá

1.º Examinador
Instituto Laboro, Universidade Estácio de Sá

2.º Examinador
Instituto Laboro, Universidade Estácio de Sá

A Deus, origem de tudo.

À família, razão de nosso viver.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, presente em todos os momentos de nossa vida.

A nossas famílias, pelo alicerce firme e necessário na formação de nosso caráter.

Aos professores, pelos ensinamentos e conhecimentos adquiridos em suas aulas, pela dedicação e apoio para a realização de cada tarefa, pelo profissionalismo e paciência.

À nossa orientadora, Professora, Rosemary Ribeiro, pela compreensão e dedicação durante a elaboração desse estudo.

Enfim, agradecemos a todos que contribuíram e torceram pelo sucesso de mais esta etapa em nossa vida.

Para realizar grandes conquistas,
devemos não apenas agir, mas
também sonhar; não apenas planejar,
mas também acreditar.

Anatole France.

RESUMO

O trabalho apresenta a importância da Auditoria Interna como ferramenta de gestão para contribuir de forma conclusiva para a Acreditação Hospitalar, o qual apresenta conceitos sobre auditoria interna e acreditação hospitalar para o novo momento das instituições de saúde no Brasil, uma vez, que esta apresenta um cenário caótico de prestação de serviços de saúde à população brasileira, em que se pode perceber a necessidade emergencial de adoção de medidas de gestão para a melhoria contínua da qualidade, para satisfação dos usuários / clientes do Sistema Único de Saúde – SUS, no país. Assim sendo, realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre a importância da Auditoria Interna como ferramenta para Acreditação Hospitalar no Brasil, com o objetivo de demonstrar a importância da Auditoria Interna como ferramenta de gestão da qualidade para viabilização dos padrões exigidos pela Organização Nacional de Acreditação– ONA, no Brasil, onde se pode concluir que a Auditoria Interna contribui para que as instituições de saúde possam aprimorar seus processo e oportunizar serviços eficiente, eficazes e contínuos, pautados na ética, obedecendo às legislações vigentes no país.

Palavras-chave: Auditoria Interna. Acreditação Hospitalar. ONA. Qualidade.

ABSTRACT

The paper presents the importance of Internal Audit as a management tool to contribute conclusively to the Hospital Accreditation, which presents concepts on internal audit and accreditation for the new hospital when health institutions in Brazil, once again, it may have a chaotic scene to provide health services to the Brazilian population, which can realize the urgent need to adopt management measures for continuous quality improvement to the satisfaction of users / clients of the health System - SUS, in the country. Therefore, we performed a literature search on the importance of Internal Audit as ferrramenta for Hospital Accreditation in Brazil, aiming to demonstrate the importance of Internal Audit as a tool for quality management for the feasibility of the standards required by the National Accreditation Organization - ONA, Brazil, where it can be concluded that the internal Audit contributes to the health institutions to process and create opportunities to improve its services efficient, effective and continuous, guided by the ethics, obeying the laws prevailing in the country.

Words - key: Internal Audit. Hospital Accreditation. ONA. Quality.

LISTA DE SIGLAS

ANVISA	-Agência Nacional de Vigilância Sanitária
AI	-Auditoria Interna
CBA	- Consórcio Brasileiro de Acreditação
INMETRO	- Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
OMS	- Organização Mundial da Saúde
ONA	-Organização Nacional de Acreditação
SGQ	- Sistema de Gestão da Qualidade
SENAC	-Serviço Nacional de Apoio ao Comércio
SUS	-Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	OBJETIVOS	14
2.1	GERAL.....	14
2.2	ESPECÍFICOS.....	14
3	METODOLOGIA	15
4	A AUDITORIA INTERNA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO	17
5	ACREDITAÇÃO HOSPITALAR	22
5.1	NÍVEIS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR.....	27
5.2	PADRÕES DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR.....	29
5.3	ETAPAS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR.....	29
6	A IMPORATANCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA A ACREDITAÇÃO HOSPITALAR	33
7	PERFIL DO AUDITOR NA AUDITORIA INTERNA E NA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR	37
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
	REFERÊNCIAS.....	42

1 INTRODUÇÃO

Acredita-se que Auditoria seja uma importante ferramenta de gestão para busca da qualidade dos serviços prestados aos clientes nas empresas, com vistas na melhoria contínua desses serviços e/ou produtos ofertados.

O cenário que se observa na saúde no Brasil é problemático com todo um somatório de desapontamento por parte do usuário, em que chegou ao ápice da tolerância tanto da população como dos profissionais da saúde. Assim, há uma necessidade dos gestores e/ou profissionais da saúde de busca por soluções para o desenvolvimento desses estabelecimentos. Nota-se também, que apesar do atual cenário, algumas medidas mitigadoras começam a ser adotadas para prevenir impactos negativos ou reduzir a magnitude dos problemas já instalados.

O Sistema Nacional de Auditoria – SNA no Decreto Nº 1.651/95, regulamenta e define auditoria como sendo a “análise prévia, concomitante ou subsequente da legalidade dos atos da administração orçamentária, financeira e patrimonial, bem como a regularidade dos atos técnico-profissionais, praticados por pessoas físicas e jurídicas” (MELO, 2008).

A auditoria interna é uma das mais importantes ferramentas para o controle administrativo. A ausência de controles adequados para empresas de estrutura complexa a expõe a inúmeros riscos, frequentes erros e desperdícios. (LIMA; LIMA, 2008). Sob esse enfoque, afirma-se que a auditoria interna tem muito a contribuir para o processo avaliatório da Acreditação Hospitalar que “ocorre a partir de padrões previamente estabelecidos, isto é, compara-se o que é encontrado nos serviços com o padrão considerado como referência” (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

Afirma-se que a Auditoria Interna – AI, quando realizada com seriedade e competência, torna-se uma das ações que garante ao gestor um trabalho de qualidade, para alcançar resultados positivos e concretos, bem como, “auxilia na identificação e gerenciamento de riscos, contribui na melhoria dos processos, controles internos, planejamento, tomada de decisão, transparência e no desenvolvimento de seus colaboradores, dentre outras vantagens”. (QUEIROZ, 2009, p.6).

A auditoria interna busca assessorar a administração no cumprimento de suas funções de controle das operações da empresa. (QUEIROZ, 2009, p.4). A auditoria tem por objeto a revisão e avaliação do sistema de controle interno da empresa, o

conjunto de diretrizes, políticas, sistemas e procedimentos criados pela empresa no sentido de, por um lado, nortear a atuação de todos na empresa, e por outro, assegurar o seu patrimônio contra danos, fraudes, roubos, prejuízos de natureza material ou não. (CASSARRO, 1997 p.33).

Com os clientes mais conscientes de seus direitos e cada vez mais exigentes, afirma-se que as instituições de saúde devem responder positivamente a estes optando por medidas que oportunize a oferta de serviços que realmente satisfaçam as reais necessidades de sua clientela, para tanto, é indispensável realizar um diagnóstico da organização, traçar metas, objetivos pautados no perfil, na visão e missão da empresa, dentro de sua realidade.

A Auditoria Interna é uma ferramenta de grande valia para obter uma gestão de resultados, pois informa o grau de solidez, os problemas, sugere soluções, aponta formas contundentes de avaliações e fiscalizações que possam trazer efeitos positivos para a organização, com foco no desenvolvimento da instituição como um todo.

Nesse pensamento, com as Auditorias Internas – AI e adoção de outras ferramentas de gestão, as instituições de saúde devem se reinventar e se renovar nas suas formas de administração por resultados mais concretos, buscando metas, objetivos, estruturas físicas compatíveis com o perfil da empresa, processos, dentre outros, que sejam mais adequadas à atual conjuntura de que é realmente fazer saúde nesse país, pois, com o caos instalado em todas as áreas da gestão pública, em que a saúde e a educação são uma das mais preocupantes, o desejo é por melhorias e continuidade nos serviços dispensados à população, com adoção de estratégias que realmente possam fazer a diferença e oportunizar a mudança de um cenário de problemas que vem ao longo dos anos aumentado no Brasil.

Fazer saúde em um país com uma extensão territorial imensa e que busca o desenvolvimento, não é uma tarefa fácil, entretanto, muitos programas, projetos, ações e estudos foram feitos visando à quebra de antigos paradigmas de gestão, para buscar soluções, e o que se pode perceber é que os resultados ainda são poucos, lentos e muitas das vezes sem continuidade, por falta de capacitação, investimento, vontade política, controle e avaliações mais rigorosas dos mesmos.

Uma estratégia adotada que tem possibilidade de sucesso nas instituições de saúde no Brasil é Acreditação Hospitalar que é uma certificação emitida pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, que em conjunto com o Ministério da

Saúde – MS, que visa à promoção da melhoria da saúde e da assistência em todo país.

Visando a Acreditação Hospitalar, a Auditoria Interna representa uma ferramenta de gestão capaz de oportunizar melhorias no Sistema de Qualidade do estabelecimento de saúde, deixando-os habilitados para receber a certificação da ONA e responder positivamente às necessidades de sua clientela.

Observa-se a relevância do tema “a importância da Auditoria Interna para Acreditação Hospitalar no Brasil” como ferramenta necessária para a implantação e/ou implementação do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, buscando oportunizar melhorias nos serviços de saúde, visando à satisfação dos brasileiros, oportunizando a saúde que os usuários do Sistema Único de Saúde - SUS necessitam e que só se consegue com seriedade, ética, planejamento, controle, avaliações, investimento, capacitação e continuidade, em fim, melhor qualidade de vida da população.

Assim, a escolha do tema se deu pela oportunidade como alunas do Curso de Especialização em Auditoria, Gestão em Saúde, e Planejamento, do Instituto Laboro, Universidade Estácio de Sá, bem como, pela afinidade com o tema, bem como, pela certeza de que a Auditoria Interna pode contribuir de forma significativa, para que as instituições de saúde no Brasil, se desenvolvam com uma gestão por resultados.

2 OBJETIVOS

2.1 GERAL

Demonstrar a importância da auditoria interna como ferramenta de gestão da qualidade para viabilização dos padrões exigidos pela Organização Nacional de Acreditação no Brasil.

2.2 ESPECÍFICOS

- Analisar os padrões de qualidade exigidos pela Organização Nacional de Acreditação - ONA para os hospitais no Brasil;
- Descrever as atividades do auditor dentro do processo de acreditação hospitalar na utilização da auditoria interna;
- Descrever a história da evolução da qualidade hospitalar no Brasil.
- Fazer uma reflexão a cerca da saúde no Brasil e a necessidade de mudanças com ênfase na eficiência e eficácia do sistema de saúde.

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica sobre a importância da Auditoria Interna como ferramenta para acreditação hospitalar no Brasil, com anotações registradas através do Método de Fichamento, confeccionadas de forma clara e contendo as informações exatas acerca do assunto, seguindo uma sistemática com ordenação dos autores pesquisados para facilitar o estudo planejado das informações para elaborar e documentar o trabalho de pesquisa científica.

A pesquisa será levantada sobre o que os autores escreveram a respeito da Auditoria Interna no Brasil, sua criação, metodologia, importância, áreas de atuação, seu elo com a certificação hospitalar, dentre outros tópicos imprescindíveis para conhecer e disseminar essa ferramenta de gestão da qualidade.

As etapas do estudo utilizadas seguirão o modelo sugerido por Salomon (2001):

- Levantamento da bibliografia, autores, base de dados, etc;
- Fichamento bibliográfico:
 - ✓ Fase da preparação: compreende a identificação, localização, fichamento e obtenção da informação. Trata-se de verificar a delimitação do problema, a relação com a área da pesquisa, bem como, determinação do período do levantamento bibliográfico, seleção do que é realmente necessário ser enfatizado e estudado.
 - ✓ Fase de realização: é o fichamento dos documentos selecionados após a leitura e que serão utilizados na redação do trabalho.
 - ✓ Fase da comunicação: redação do trabalho científico e que será divulgado, quando colocado em um centro de documentação de um estabelecimento de ensino.

Dentre outros autores pesquisados que tratam sobre Auditoria e Acreditação Hospitalar, cita-se:

- ANVISA: Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar – 2002;
- Adriano Gotargo. A importância da Auditoria nas empresas – 2009
- Liliane Bauer Feldman; Maria Alice Fortes Gatto; Isabel Cristina Kowal Olm Cunha: História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação – 2005;

- Leandra de Jesus Lima; Robernei Aparecido Lima: A Importância da Auditoria Interna nas Organizações – 2008;
- Marilene Barros de Melo; Jeni Vaitsman. Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde – 2008;
- Ariane Fazzolo Scarparo. Abordagem conceitual de métodos e finalidade da Auditoria de Enfermagem – 2009.
- Gilson Caleman; Maria Cecília Sanchez; Marizélia Leão Moreira. Auditoria, controle e programação de serviços de saúde – 1998;
- Eugenie Neri. Acreditação Hospitalar – 2006.

Foram consideradas publicações nacionais e internacionais do período de 2001 a 2012, utilizando-se como descritores: Auditoria, Gestão e Acreditação Hospitalar.

A apresentação das informações dos autores no trabalho obedecerá às autorias, bem como, sofrerão análise com exposição das ideias das autoras do estudo.

4 A AUDITORIA INTERNA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO

Fala-se ultimamente muito sobre Auditoria Interna – AI, mas qual a finalidade dessa ferramenta de gestão?

Entende-se que a finalidade é desenvolver um plano de ação que auxilie a organização a alcançar seus objetivos adotando uma abordagem sistêmica e disciplinada para a avaliação e melhora da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos com o objetivo de adicionar valor e melhorar as operações e resultados de uma organização. (http://www.maph.com.br/ler_capitulo.php?products_id=151).

Segundo Lisboa (2010):

A Auditoria Interna é uma atividade independente e objetiva, que presta serviços de avaliação, assessoramento e consultoria e tem como objetivo adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. A Auditoria auxilia a organização a alcançar seus objetivos por meio de uma abordagem sistêmica e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de riscos, controles e governança corporativa.

Concorda-se com o autor citado, que a Auditoria contribui para avaliação e melhoria da eficácia, uma vez que proporciona através dos seus auditores capacitados, um diagnóstico de conformidade e não conformidade que a empresa vem cometendo, apresenta soluções e oportuniza a implantação de medidas corretivas e preventivas com vistas na eficiência e eficácia dos serviços e produtos prestados aos seus clientes.

Auditoria interna segundo Santos (2008) é uma atividade criada dentro da empresa para analisar e avaliar suas atividades, como uma ocupação a essa mesma organização, independentemente de avaliação.

A Auditoria Interna, quando bem realizada, com equipe multidisciplinar capacitada para atuar com autonomia possibilita uma gestão por resultado, e coloca a empresa hábil para qualquer certificação, bem como, encaminha a organização para realizar os seus objetivos e metas pautados na missão e visão da empresa.

Além do que já foi citado nesse trabalho, a Auditoria Interna torna-se importante como controle administrativo, pois, ela verifica a existência dos controles internos e procura contribuir para o seu aprimoramento. Essa ferramenta tão preciosa, além de verificar se as normas internas estão sendo seguidas, procura avaliar se a necessidade de novas normas internas. (<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoriainterna.htm>).

A Organização Nacional de Saúde – ONA é uma organização não governamental caracterizada como pessoa jurídica de direito privado sem fins econômicos, de direito coletivo, com abrangência de atuação nacional. Tem por objetivo geral promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a melhorar a qualidade da assistência, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País. (<https://www.ona.org.br/Pagina/20/Conheca-a-ONA>).

Para obter a certificação hospitalar é necessário que as instituições de saúde apresentem uma série de exigências. A Auditoria Interna contribui de forma significativa para esse processo, pois, não é fácil certificar uma organização sem que seus procedimentos estejam em conformidade com o que solicitam as empresas de certificação.

É necessária a sensibilização de toda a equipe ao objetivo, as metas e, principalmente, as melhorias esperadas ao longo do Processo. Segundo a ONA a conquista do título de hospital acreditado pode demorar entre 6 meses e 1 ano, dependendo do porte da Unidade de Saúde e da adesão da equipe.

Nesse contexto, a ONA disponibiliza uma equipe para realização de palestras e cursos para envolver todos os funcionários nesse novo ambiente. Depois são escolhidos os facilitadores (funcionários encarregados de fazer o processo acontecer no dia-a-dia da organização). (<https://www.ona.org.br/Pagina/20/Conheca-a-ONA>).

Ainda citando a ONA (<https://www.ona.org.br/Pagina/20/Conheca-a-ONA>), o Manual Internacional de Padrões contém onze funções das atividades essenciais para o desenvolvimento assistencial, de gestão e operacional em uma instituição de saúde hospitalar. Essas funções serão como guias de apoio para o início da acreditação, e são elas:

- Acesso e Continuidade do Cuidado;
- Direitos dos Pacientes e Familiares;
- Avaliação do Paciente;
- Cuidados ao Paciente;
- Educação dos Pacientes e Familiares;
- Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente
- Prevenção e Controle de Infecções
- Governo, Liderança e Direção;

- Gerenciamento do Ambiente Hospitalar e Segurança;
- Educação e Qualificação de Profissionais;
- Gerenciamento da Informação.

Todas essas funções podem ser trabalhadas dentro da Auditoria Interna, pois com as avaliações das conformidades e não conformidades, com apresentação de melhorias contínuas dentro das funções exigidas pela Acreditação Hospitalar, a Auditoria Interna coloca a instituição mais hábil a receber o processo de certificação.

De acordo com Santos (2008), o objetivo da auditoria interna apresenta os seguintes pontos principais:

- Examinar a integridade e fidedignidade das informações financeiras e operacionais e os meios utilizados para aferir, localizar, classificar e comunicar essas informações;
- Examinar os sistemas estabelecidos, para certificar a observância às políticas, planos, leis e regulamentos que tenham, ou possam ter, impacto sobre operações e relatórios, e determinar se a organização está em conformidade com as diretrizes;
- Examinar os meios usados para a proteção dos ativos e, se necessário, comprovar sua existência real;
- Verificar se os recursos são empregados de maneira eficiente e econômica;
- Examinar operações e programas e verificar se os resultados são compatíveis com os planos e se essas operações e programas são executados de acordo com o que foi planejado;
- Comunicar o resultado do trabalho de auditoria e certificar que foram tomadas as providências necessárias a respeito de suas descobertas.

As vantagens mais notórias da Acreditação Hospitalar que comungam com a Auditoria Interna são:

- Segurança para os pacientes e profissionais;
- Qualidade da assistência;
- Construção de equipe e melhoria contínua;
- Útil instrumento de gerenciamento;
- Critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira;
- O caminho para a melhoria contínua

Entretanto, se pode perceber que mesmo com a importância da Auditoria Interna e da acreditação hospitalar, a saúde no Brasil, ainda representa um problema público, pela falta de pessoal capacitado, falta valorização profissional dos poucos auditores existentes no país, falta estrutura para aprimoramento das Auditorias, dentre outros problemas, que engessam o desenvolvimento do processo em todo território nacional.

Segundo Gotargo (2009), apesar da relevância da Auditoria para a gestão empresarial, o Brasil é um dos países menos auditados no mundo, possuindo um auditor para cada 25.000 habitantes, segundo o Instituto dos Auditores Independentes do Brasil - IBRACON, com a consequência provável de que poderia ser menor o índice de corrupção em nosso país se estes números fossem diferentes.

Esse cenário é lamentável, pois as instituições de ensino vêm oportunizando cursos de Auditoria para capacitar auditores, para atuar nas mais variadas áreas da Auditoria em todo Brasil.

O papel da equipe de Auditoria nas instituições de saúde é de extrema relevância e segundo o Boletim Fiscal do SENAC, o auditor, no desempenho de suas funções, apresenta uma relevância social muito importante, em virtude de o seu trabalho refletir um posicionamento de igualdade e justiça nos interesses da coletividade, devendo ser gerador de confiança e responsabilidade na apuração e no fornecimento de informações fidedignas nos processos de demonstrações financeiras sob sua responsabilidade. (SENAC, 2003).

A grande função social do auditor está presente quando ele, através do seu trabalho, representa milhares de pessoas, em que, muitas não têm acesso às contas das instituições, ficando impossibilitados de exercer qualquer fiscalização sobre os atos praticados pelos administradores, valendo-se, então, do trabalho do auditor.

Para Prado (1998), o processo de regulação de Auditoria Interna abrange:

- Aprovação de regras pertinentes (regulamentos, normas, resoluções etc.);
- Implementação concreta das referidas regras (autorizações, licenças, registros etc.);
- Fiscalização de seu cumprimento;
- Imposição de sanções ou penalidades frente às infrações;
- Informações aos consumidores.

Para que a Auditoria Interna seja uma ferramenta de gestão com efeitos conclusivos e possa contribuir para a Acreditação Hospitalar é necessário que:

- A atividade a ser auditada deve ter sido escolhida por consenso
- O tópico deve representar um problema ou preocupação no atendimento ou na utilização de recursos.
- A auditoria deve ter sido considerada o melhor método para lidar com o problema
- A auditoria deverá influenciar a qualidade do atendimento
- A auditoria possibilitará mudanças esteja certo de que todos os envolvidos concordam com os objetivos da auditoria.

Assim, torna-se necessário e importante para as instituições de saúde constituir um grupo de Auditoria Interna, para que possa fiscalizar com exatidão todos os processos ocorridos dentro delas. (SOUSA, 2008).

Ainda citando Sousa (2008), para que a atividade de auditoria seja aceita no mundo empresarial, as empresas devem ter uma política de atuação. Dessa forma, os auditores saberão até que ponto poderá agir dentro da empresa.

5 ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Para oferecer serviços de saúde é de suma importância buscar a forma correta de atenção aos usuários, onde as instituições primem por uma gestão de qualidade com a integração de todas as áreas que constituem uma unidade de saúde.

Nesse sentido, se faz necessário o incremento da eficiência e eficácia dos processos, com vistas em um atendimento que satisfaça as reais necessidades dos clientes.

O Ministério da Saúde tem desenvolvido grandes esforços para incentivar o aprimoramento da assistência hospitalar à população e a melhoria na gestão das instituições hospitalares. Com esse objetivo, tem implementado programas como o de Centros Colaboradores para a Qualidade da Gestão e Assistência Hospitalar, o de Humanização da Assistência, o de Modernização Gerencial dos Grandes Estabelecimentos e o de Acreditação Hospitalar. Tem realizado também significativos investimentos no reequipamento e na reforma de inúmeros hospitais em todo o País. (BRASIL, 2002).

Dentre os programas desenvolvidos pelo Ministério da Saúde, a Acreditação Hospitalar representa uma estratégia para a melhoria da qualidade da assistência nas Unidades de Saúde no Brasil.

Para a Organização Mundial da Saúde - OMS a partir de 1989, a Acreditação passou a ser elemento estratégico para o desenvolvimento da qualidade na América Latina. Em 1990 foi realizado um convênio com a Organização Pan-Americana de Saúde - OPAS, a Federação Latino Americana de Hospitais e o Ministério da Saúde para elaborar o Manual de Padrões de Acreditação para América Latina. (SCHIESARI, 1999).

Desde 1995, quando da criação do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, o Ministério da Saúde vem investindo no desenvolvimento do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar. (BRASIL, 2002).

Acreditação é uma palavra originária do inglês, utilizada pelo Manual Brasileiro de Acreditação e pelo Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares. (BRASIL, 2002).

A Acreditação é o procedimento de avaliação dos recursos institucionais, voluntário, periódico, reservado e sigiloso, que tende a garantir a qualidade da assistência através de padrões previamente aceitos. Os padrões podem ser mínimos (definindo o piso ou base) ou mais elaborados e exigentes, definindo diferentes níveis de satisfação e qualificação. (NOVAES, 1994).

Torna-se interessante o programa de Acreditação Hospitalar uma vez que representa uma forma de avaliar os serviços dispensados aos pacientes nas Unidades de Saúde, contribuindo para a otimização dos processos produtivos.

O Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA) define a Acreditação como um processo de avaliação externa, de caráter voluntário, através do qual uma organização, em geral não governamental, avalia periodicamente as instituições de saúde para determinar se as mesmas atendem a um conjunto de padrões concebidos para melhorar a qualidade do cuidado ao paciente. (LACERDA; SOUZA, 2009).

A melhoria da gestão nos Estabelecimentos de Saúde, com adoção de programas que contribuem com o planejamento, avaliação e à tomada de decisão, assume grande relevância, pois o resultado possibilita atender de forma igualitária e com qualidade à população que busca os serviços nas Unidades de Saúde no Brasil, com desejo de ser atendida nos seus anseios, nas suas necessidades e de forma humanizada assim, a instituição fica propícia a ser acreditada, alcançando os seus objetivos e cumprindo com a sua missão.

Segundo o dicionário de Aurélio Buarque de Holanda, o termo acreditar significa “conceder reputação a; tornar digno de confiança”. É neste sentido que se utiliza os termos acreditado (que merece ou inspira confiança), acreditador (que ou aquele que acredita) e acreditação (procedimento que viabiliza alguém ou algo ser acreditado). Consequentemente, um hospital que se submete ao processo de acreditação poderá ser acreditado por uma instituição acreditadora. (OLIVEIRA *et al.*, 2003).

O Processo de Acreditação é um método de consenso, racionalização e ordenação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares e, principalmente de educação permanente dos seus profissionais. (BRASIL, 2001).

A Acreditação Hospitalar é uma metodologia desenvolvida para apreciar a qualidade da assistência médico-hospitalar em todos os serviços de um hospital, com base na avaliação dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos e previamente divulgados, e também baseada nos indicadores, isto é, os instrumentos que o avaliador usará para constatar se os padrões foram observados ou que estão presentes na instituição. (OLIVEIRA, *et al.*, 2003).

Para a eficácia e eficiência do Programa de Acreditação é imprescindível a participação de toda a equipe envolvida no processo (administradores, médicos, técnicos, enfermeiros, etc.), para atender a melhoria dos procedimentos e processos na oferta de serviços com qualidade e segurança.

É necessário que os colaboradores conheçam todas as nuances que envolvem o programa e que sejam devidamente treinados para participar efetivamente das etapas necessárias para a Acreditação da Unidade de Saúde.

Segundo Oliveira, *et al* (2003), no Brasil, a metodologia e conceitos referentes à Acreditação Hospitalar começaram a ser analisado em 1988 [...]. O foco deste primeiro modelo de Acreditação Hospitalar pode ser sintetizado em quatro etapas, semelhantes aos abordados em outras metodologias da qualidade:

- Descrever a prática;
- Criar padrão;
- Comparar padrão com a prática;
- Implementar mudança, melhoria contínua.

Através da Acreditação Hospitalar, a instituição de saúde tem a possibilidade de realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa. (<http://www.inovargestaoempresarial.com.br>).

Para Neri (2006), as vantagens da Acreditação Hospitalar são:

- Segurança para os pacientes e profissionais;
- Qualidade da assistência;
- Construção de equipe e melhoria contínua;
- Útil instrumento de gerenciamento;
- Critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira;
- O caminho para a melhoria contínua.

Toda organização prestadora de Serviços de saúde que tem como atividade fim o atendimento e o cuidado a pessoas que buscam serviços assistenciais e/ou auxiliares para a identificação de problemas, podem ser acreditadas e quem certifica são as instituições credenciadas pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, que é uma Organização de direito privado, sem fins lucrativos e de interesse coletivo, com área de atuação nacional, objetivando a implantação do Processo de Acreditação visando aprimorar a Qualidade da Assistência à Saúde em nosso país. (NERI, 2003).

Para que uma instituição de saúde possa ser acreditada pela ONA é necessário que a mesma manifeste o interesse e conheça as etapas que compõe o processo, que começa a partir da sensibilização, com adoção de palestras, depois com a escolha de facilitadores, realização de cursos, em seguida a equipe de avaliadores da empresa credenciada pela ONA, faz um diagnóstico situacional e

promove um plano de ação e depois inicia o processo de acreditação propriamente dito.

Para dar suporte qualitativo na assistência à saúde brasileira, o Órgão Nacional de Acreditação Hospitalar (ONA), com o apoio do Ministério da Saúde, lançou 1998 o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. O Manual de Acreditação Hospitalar é resultado de um conjunto de ações desenvolvidas em seminários e oficinas de trabalho coordenado pela Secretaria de Políticas de Saúde. (OLIVEIRA, *et al.*, 2003).

O Manual da Acreditação está estruturado de modo a oferecer à sociedade e a todos os interessados no Sistema Brasileiro de Acreditação um conjunto de informações que permitam o conhecimento sobre o Processo de Acreditação. É um instrumento específico de avaliação dos diversos tipos de organizações do setor saúde. (<http://www.vitoriaaparthospital.com.br/index.php?id=/acreditacao/index.php>).

Os requisitos para Acreditação Hospitalar – AH, segundo Lima (200_?) é estar em conformidade com o Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares, que se divide em seção e subseção:

- Liderança e Administração;
- Organização Profissional;
- Serviços de Atenção ao paciente / cliente (Unidade e Serviços Assistenciais - contatos direto com o usuário);
- Diagnóstico
- Apoio Técnico;
- Abastecimento e Apoio Logístico;
- Infra – Estrutura;
- Ensino e Pesquisa

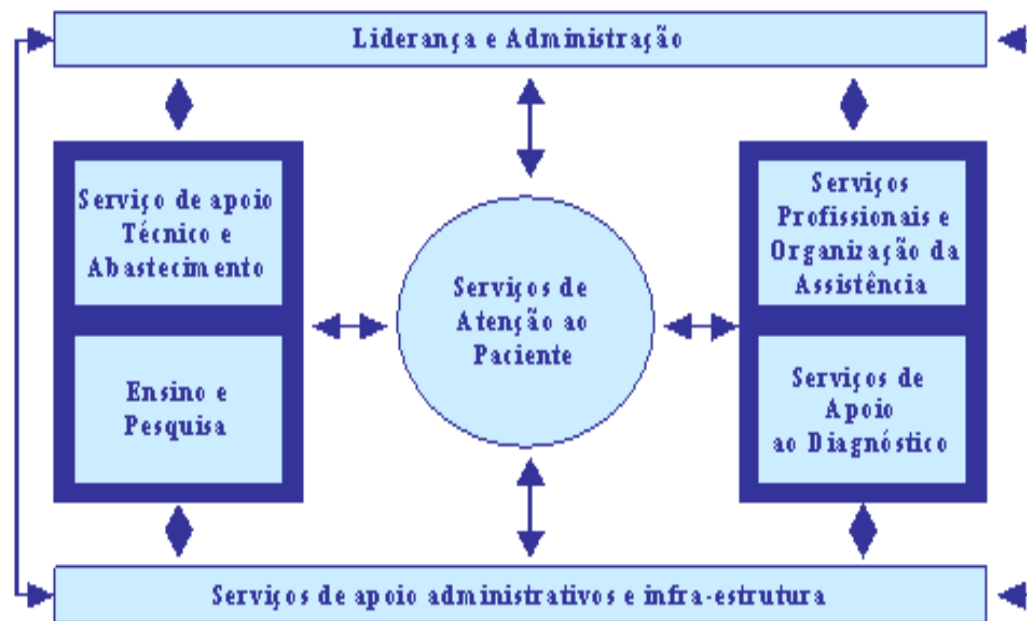


Figura 1 – Abrangência dos requisitos para AH.

Fonte: <http://www.vitoriaaparthospital.com.br/index.php?id=/acreditacao/index.php>

A figura acima aponta a interação entre os requisitos (seções e subseções) para a Acreditação Hospitalar contida no Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares, em que se pode notar a interdependência de um item com outro. Assim, para o hospital atingir a Acreditação Hospitalar torna-se necessário a obediência a um processo sistemático que requer a participação de todos os envolvidos: gestores, profissionais e usuários com seus familiares.

A Acreditação do Hospital é uma preparação da instituição para se auto-avaliar na formatação de um diagnóstico completo de sua situação, tanto interna como externa. Além disso, é promovida a integração da equipe em busca de um objetivo maior, que é a atenção com a qualidade oferecida ao paciente e a melhoria do ambiente e condições do hospital como um todo, tendo a abrangência e comprometimento desde a diretoria e todos os profissionais, o próprio paciente e seus familiares. (<http://www.vitoriaaparthospital.com.br/index.php?id=/acreditacao/index.php>)

Trata-se de um processo que deverá ter uma continuidade, com manutenção dos serviços de qualidade ofertados aos clientes, ou seja, não adianta a instituição conquistar a Acreditação Hospitalar e depois perdê-la, pela falta de continuidade, de manutenção da qualidade, pois é importante que essa instituição não perca a confiabilidade que essa acreditação lhe proporcionou.

Na auditoria de Acreditação Hospitalar a equipe de auditores deverá fazer um relatório de auditoria em que, segundo Attie (1998) para cada não conformidade pontuada, o auditor deverá:

- Investigar a extensão do problema determinar a sua causa
- Decidir sobre a ação corretiva
- Implementar a ação corretiva
- Certificar que o problema foi eliminado

A Acreditação, portanto, é um instrumento de aferição da gestão de qualidade, de caráter externo, o qual confere ao comprador de serviços (planos de saúde) e aos pacientes a confiança de estabelecer negócio com uma instituição de saúde, que apresenta concordância com padrões determinados de segurança e qualidade no atendimento ao paciente. (COVELLO, 2008).

Dentro de sua metodologia, a Acreditação tem suas avaliações definidas em três diferentes níveis de complexidade, que serão tratados a seguir.

5.1 NÍVEIS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

A Organização Nacional de Acreditação – ONA dividiu o processo de Acreditação Hospitalar por níveis, para adequação do hospital ao manual das organizações prestadoras de serviços de saúde. Assim, os níveis são:

- Nível 1 – Segurança: as exigências deste nível tratam sobre o atendimento aos requisitos básicos da qualidade na assistência prestada ao cliente, nas especialidades e nos serviços da organização de saúde a ser avaliada, com recursos humanos compatíveis com a complexidade, qualificação adequada (habilitação) dos profissionais, e responsável técnico com habilitação correspondente para as áreas de atuação institucional. (BRASIL, 2002). Esse nível prima pelos seguintes itens:

- ✓ Habilitação do corpo funcional;
- ✓ Atendimento aos requisitos fundamentais de segurança para o cliente nas ações assistenciais e procedimentos médicos-sanitários;
- ✓ Estrutura básica (recursos) capaz de garantir assistência para a execução coerente de suas tarefas.

- Nível 2 – Processo de organização: as exigências deste nível contemplam evidências de adoção do planejamento na organização da assistência, referentes à documentação, corpo funcional (força de trabalho), treinamento, controle, estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial, e práticas de auditoria interna. (BRASIL, 2002). O nível 2 dedica-se a:

- ✓ Existência de normas, rotinas e procedimentos documentados, atualizados e disponíveis e, aplicados;
- ✓ Evidências da introdução e utilização de uma lógica de melhoria de processos nas ações assistenciais e nos procedimentos médicos-sanitários;
- ✓ Evidências de atuação focalizada no cliente/paciente
 - Nível 3 – Prática de gestão de qualidade: já as exigências deste nível contêm evidências de políticas institucionais de melhoria contínua em termos de: estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos médicos-sanitários. Evidências objetivas de utilização da tecnologia da informação, disseminação global e sistêmica de rotinas padronizadas e avaliadas com foco na busca da excelência. (BRASIL, 2002). O nível 3 cuida do que segue:
 - ✓ Evidências de vários ciclos de melhoria em todas as áreas, atingindo a organização de modo global e sistêmico;
 - ✓ Utilização de sistema de informação institucional consistente, baseado em taxas e indicadores, que permitam análises comparativas com referenciais adequados e a obtenção de informação estatística e sustentação de resultados;
 - ✓ Utilização de sistemas de aferição da satisfação dos clientes (internos e externos) e existência de um programa institucional da qualidade e produtividade implantado, com evidências de impacto sistêmico.

As instituições acreditadas são avaliadas em todos os setores, ou seja, nesse processo de qualidade que é a Acreditação Hospitalar, os setores não são avaliados isoladamente, para obter qualquer nível desse processo o hospital é avaliado em todos os setores, sendo que, se um não estiver dentro dos padrões aceitáveis na acreditação, este interfere no resultado final. Para passar de um nível para outro a instituição deve continuar atendendo aos níveis anteriores.

Os itens de verificação apontam as fontes onde os avaliadores podem procurar as provas, ou o que o hospital puder apresentar para indicar que cumpre com um determinado padrão e em que nível. Estas fontes podem ser: qualquer documento do hospital, entrevistas com as chefias de serviço, funcionários, clientes e familiares, prontuários médicos, registros dos pacientes e outros. (http://ellusaude.com.br/adm_hosp/acreditacao_07.asp).

5.2 PADRÕES DO PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Cada nível possui o padrão necessário para a evolução do programa, assim, conforme o Manual de Acreditação Hospitalar da Organização Nacional de Acreditação – ONA se pode apresentar os padrões a seguir:

Nível 1: A Organização obedece aos padrões de segurança para os clientes interno e externo; existem sistemas alternativos de iluminação para todas as áreas críticas da Organização. Itens de orientação: corpo funcional habilitado e dimensionado adequadamente às necessidades do serviço; sistema elétrico distribuído através de um quadro central ou quadros setoriais; sistema de geração de energia de acordo com o porte, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço; iluminação de emergência nas áreas críticas e nas saídas de emergência; sistemas alternativos de suprimento de energia elétrica em condições adequadas para sua operação imediata; manutenção periódica e sistemática do sistema elétrico e dos sistemas alternativos; sistemas de aterramento com manutenção adequada, em todas as áreas críticas da Instituição.

Nível 2: O serviço dispõe de manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is), com as técnicas de segurança e procedimentos padronizados, relativos ao sistema de fornecimento e distribuição de energia; enfoque institucional que prioriza a segurança, a educação e os processos de melhorias. Itens de Orientação: manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is); programa de educação e treinamento continuado; grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional; procedimentos de orientação ao cliente (interno e externo);

Nível 3: O serviço está integrado às equipes no programa institucional da qualidade, contribuindo para as políticas de segurança ambiental e de trabalho; dispõe de sistema de informação com dados, taxas e indicadores que permitem a avaliação do serviço e a comparação com referenciais adequados. Itens de Orientação: sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos; programa de controle de desperdício e otimização de energia elétrica; sistemas de informação institucional e de indicadores contemplam elementos que integram os aspectos relativos ao sistema elétrico; ciclos de melhoria com impacto sistêmico; sistema de aferição da satisfação dos clientes (interno e externo).

O Manual de Acreditação Hospitalar possui informações importantes a respeito do processo, em que as instituições podem tomar por base para o do processo, entretanto, a equipe de facilitador e os demais funcionários deverão estar motivados para o sucesso da acreditação.

5.3 ETAPAS DO PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Como toda ferramenta de qualidade, o Programa de Acreditação Hospitalar também exige o cumprimento de etapas para o alcance dos objetivos traçados.

Antes de iniciar o programa de Acreditação Hospitalar é o gestor que mantém o interesse deverá após várias reuniões com diretores, gerentes, coordenadores, chefes de setores e demais funcionários da instituição, entrar em contato com a ONA e depois do consenso, o gestor deverá formalizar o interesse, para assim, cumprir as etapas do programa.

Nesse pensamento, cita-se as principais etapas para a Acreditação Hospitalar adotada no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, em um projeto denominado HUCFF rumo a A Acreditação Hospitalar. (www.pqualidade.hucff.ufrj.br/historico/histacreditacaonohucff.doc.):

- Formação do Grupo Facilitador – GF;
- Capacitação do GF;
- Disseminação com o corpo funcional;
- Auto-avaliação;
- Correção das não conformidades;
- Avaliação Interna.

A Acreditação traduz-se numa metodologia de avaliação externa direcionada para os serviços e sistemas de saúde, utilizando padrões ótimos de desempenho voltados para os processos de cuidados ao doente e para a gestão dos serviços. (<http://www.chmt.min-saude.pt/Qualidade/AcreditacaoHospitalar/>).

Sabe-se que todo e qualquer processo de certificação e / ou acreditação requer uma série de procedimentos que podem ser divididos em etapas ou fases que obedeça a uma sistemática para o sucesso do processo. Assim, fica notória a necessidade de cumprimento das etapas através de um planejamento firme que busque atender aos padrões exigidos em cada etapa ou fase.

Para tanto, a instituição deverá contar com uma equipe de profissionais multidisciplinar e que envolva todo o corpo funcional da instituição para desenvolvimento das etapas do programa de Acreditação Hospitalar.

O processo para conseguir a Acreditação exige participação das lideranças do Hospital e de todas as equipes de forma harmônica e responsável, sem o envolvimento de todos os profissionais, as chances de ser acreditado diminuem. (http://www.santagenoveva.com.br/santagenoveva/noticiasmai2004_acreditacao.htm)

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO apresenta o seguinte fluxograma para o processo de Acreditação que muitas empresas certificadoras também adotam na Acreditação Hospitalar:



Figura 2 – Fluxograma do Processo de Acreditação

Fonte: www.mdic.gov.br/sistemas_web/aprendex/default/index/.../id/134

Na figura 2 se pode perceber que inicialmente a instituição deverá solicitar a Acreditação, em que a empresa certificadora credenciada pelo ONA, fará uma visita preliminar fará um diagnóstico e esse procedimento já tem custo para instituição solicitante e depois será analisada a solicitação para em seguida proceder as demais etapas.

Os resultados das auditorias no Programa de Acreditação Hospitalar se dão através de relatórios técnicos.

A elaboração dos relatórios, a equipe de avaliadores ficará encarregada de elaborar o Relatório de Visita para a alta direção do Hospital, no qual constará o atendimento aos padrões e níveis de avaliação. Já o Relatório para a gerência da Instituição Acreditadora, além dos aspectos acima mencionados, deverá apresentar um parecer final dos avaliadores (de consenso) sobre a indicação para a acreditação e em que nível. (http://ellusaude.com.br/adm_hosp/acreditacao_07.asp).

Os resultados finais da Acreditação Hospitalar são traduzidos em (http://ellusaude.com.br/adm_hosp/acreditacao_07.asp):

- Acreditado: acreditação no nível 1;
- Acreditado Pleno: acreditação no nível 2;
- Acreditado com excelência: acreditação no nível 3;
- Não Acreditado: não atendendo aos padrões e níveis mínimos exigidos.

6 A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA A ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Quando busca a qualidade é necessário avaliar que tipo de ferramenta o gestor que utilizar concomitante com a visão, missão e objetivos da organização. No caso das instituições de saúde que optam pela acreditação hospitalar, uma importante ferramenta é a auditoria interna, uma vez que essa faz todo o diagnóstico do estabelecimento, aponta às conformidades e não conformidades e ainda possibilita um plano de ação para melhoria dos serviços em favor da qualidade na assistência ao paciente.

Além de buscar melhorias a Auditoria Interna possibilita a implantação e/ou implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade dentro dos estabelecimentos de saúde.

A Auditoria Interna contribui para que a organização atinja seus objetivos através de uma abordagem sistemática, detalhista e disciplinada para avaliar e melhorar a efetividade dos processos e o gerenciamento dos riscos institucionais. Gera planos de ação para a correção dos desvios, proporciona oportunidade para que os gestores e responsáveis dos departamentos melhorem seus processos junto com as equipes de trabalho. Agrega valores à instituição, identificar pontos fortes e fracos, ela auxilia a alta administração quando proporciona análises, sugestões e comentários objetivos, acerca das atividades auditadas. (NARAZZAKI, 2011).

Auditoria, atualmente, se destaca como ponto de convergência de todos os feitos, fatos e as informações originadas dos diversos segmentos de uma Unidade, cuja finalidade é avaliar as informações no sentido de que sejam confiáveis, adequadas, totais e seguras. Consequentemente, a execução de uma auditoria, necessariamente, obriga-se a analisar os diversos segmentos da Unidade, assim como os fatores externos que, de alguma forma, os influenciam, gerando dados para análise, daí a sua importância no programa de Acreditação Hospitalar. (ROCHA; SILVEIRA FILHO; SANT'ANNA, 2002).

Nesse pensamento, se pode perceber que a Auditoria Interna trás muitas vantagens e deixa a instituição pronta para o processo de Acreditação Hospitalar, bem como, qualquer certificação de qualidade.

A Acreditação Hospitalar possibilita nos estabelecimentos de saúde um processo constante de avaliações da qualidade, com intuito de que esses estabelecimentos cumpram com sua missão de oferecer serviços de qualidade na assistência o seu usuário.

A Acreditação traduz-se numa metodologia de avaliação externa direcionada para os serviços e sistemas de saúde, utilizando padrões ótimos de desempenho voltados para os processos de cuidados ao doente e para a gestão dos serviços. O projeto de Acreditação é exigente e de interesse estratégico para os hospitais e, por isso, requer o envolvimento de todos os profissionais num objetivo comum: melhoria da qualidade e da segurança dos serviços prestados aos doentes (ARAÚJO, 2011).

Assim, a Auditoria Interna oportunizando melhores condições para o desenvolvimento do processo de implantação e / ou implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade – SGQ, certificações e acreditação.

Nesse contexto, Zeltze (2010, p.112), apresenta os benefícios da Auditoria Interna:

- Verificação do funcionamento do sistema da qualidade e da eficácia de seus elementos;
- Obtenção de dados reais para as decisões gerenciais (*management review*)
- Identificação dos potenciais de melhoria
- Avaliação do estado e capacidade dos equipamentos
- Identificação de situações de risco em relação a contratos ou a legislações
- Avaliação dos custos da qualidade em relação à efetividade do sistema

Além dos benefícios citados pelo autor acima se pode acrescentar que a Auditoria Interna pode de forma significativa contribuir para que o estabelecimento atinja a Acreditação Hospitalar, uma vez que os procedimentos da Auditoria Interna de analisar, testar e corrigir o grau de qualidade da organização comungam com o processo da acreditação.

Zeltze (2010, p.112) aponta algumas dicas para o sucesso de uma Auditoria Interna com vistas na Acreditação Hospitalar:

- Não faça perguntas que possam ser respondidas com um SIM ou NÃO.
- Use as palavras: **COMO, ONDE, QUANDO, POR QUE, QUEM**; estas são as melhores perguntas do auditor. (**grifo nosso**).
- Se você tiver recusa, o auditado pode estar sendo obstrutivo ou tentando testá-lo. Persista, permanecendo cortês e polido, fica mais difícil para as pessoas serem obstrutivas
- É importante manter a pessoa falando quando ela está passando as informações. Dê total atenção, mantenha contato “olho no olho”, movimente a cabeça mostrando interesse.
- Somente escreva suas notas após a pessoa ter terminado de falar.
- Não confie na sua memória, ela vai deixá-lo na mão, você não vai se lembrar dos detalhes.
- Cuidado para não se envolver em discussões. Se a pessoa que está sendo auditada se alterar, controle-se mude de assunto e mais tarde volte ao problema.

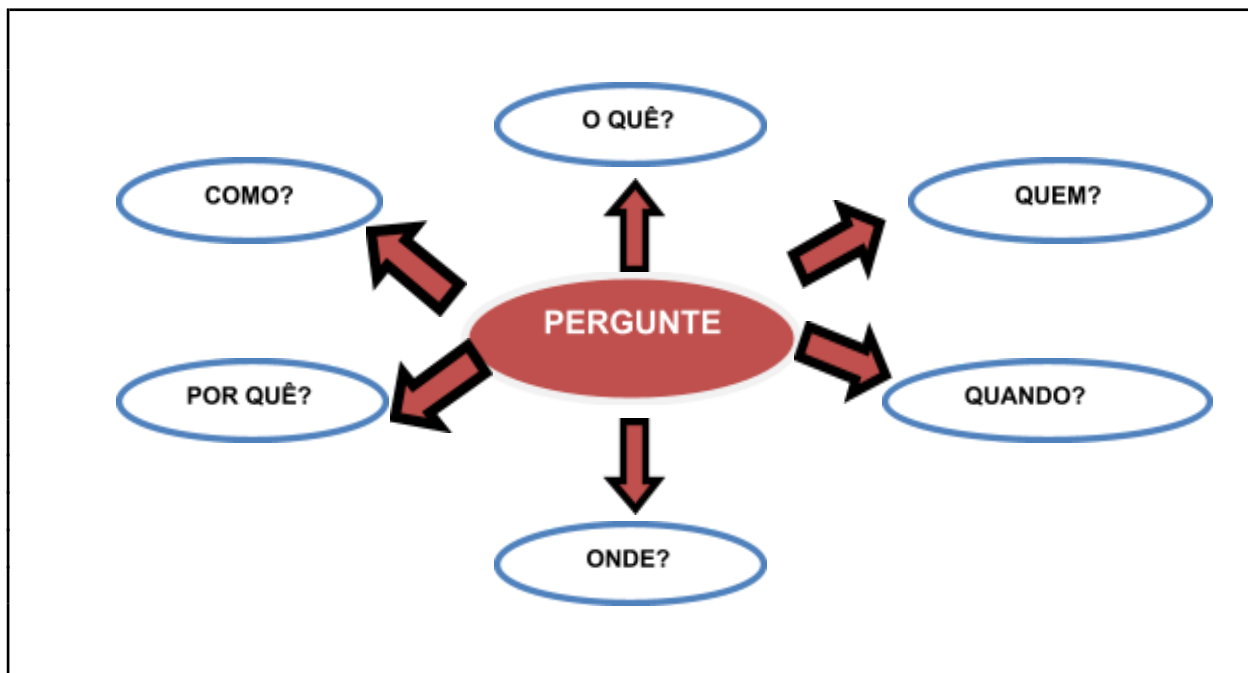


Figura 3 – Perguntas Táticas da Auditoria
 Fonte: CALEMAN; SANCHEZ; MOREIRA (1998).

Além das perguntas citadas na figura 2, em uma auditoria o auditor deve também fazer uso das perguntas que buscam a evidências objetivas dos fatos apontados pelo auditado, como afirmam Caleman; Sanchez; Moreira (1998). Dentre essas perguntas destacam-se:

- Mostre-me como?
- Mostre-me onde?
- Mostre-me o quê?
- Busque registros;
- Mostre-me como?
- Mostre-me quando?

Todas essas táticas utilizadas na Auditoria Interna possibilitam formas de avaliação e ajustes para a Acreditação Hospitalar do estabelecimento de saúde, em que a AI faz a busca das causas e efeitos e oportuniza um plano de ação para os problemas encontrados deixando a organização pronta para o processo de acreditação. Daí a importância da utilização da Auditoria Interna (AI) como ferramenta de gestão para qualquer processo acreditação e / ou certificação.

Tanto a Auditoria Interna – AI, como a Acreditação Hospitalar – AH ajudam os estabelecimentos de saúde na busca da qualidade para a prestação de serviços que satisfaçam as reais necessidades de seus usuários, pois coloca esses estabelecimentos dentro de padrões que são exigidos para que as mesmas possam

atingir aos seus objetivos com significativas transformações nos sistemas atuais de gestão e no comportamento das pessoas, de todos os níveis hierárquicos da organização.

A proposta que o processo de Acreditação Hospitalar – AH, carrega consigo e de avaliar, padronizar e melhorar os recursos da instituição seja eles estruturais ou de processos, e sempre em busca do melhor resultado. A Acreditação Hospitalar não substitui a gestão da qualidade, mas pode contribuir para a padronização e melhoria contínua (MELLO; CAMARGO, 1998).

Já a proposta da Auditoria Interna – AI, parte da definição de políticas para “avaliar a eficiência e a eficácia dos sistemas de controles de toda a entidade, agindo proativamente, zelando pela observância às políticas traçadas e provocando melhorias”. (PAULA, 1999).

A Acreditação Hospitalar em auditoria garante a qualidade da assistência por meio de padrões estabelecidos, constitui um programa de educação continuada, buscando o nível de excelência em qualificação e segurança. Jamais deve ser uma forma de fiscalização. As avaliações de auditoria em qualidade acontecem com reuniões periódicas, análises de documentos, entrevistas com profissionais, pacientes, e familiares, através de análise de rotinas e prontuários, e as visitas in loco com observações diretas. Enfim os padrões sempre procura avaliar a estrutura, o processo e o resultado, e a cada padrão apresenta uma definição e uma lista de itens de orientação. (FREED LEE, 2007).

Assim, a AI e AH A são vistas como ferramentas de fundamental importância para as empresas que desejam ter maior confiança, segurança e qualidade nos serviços prestados aos clientes.

7 PERFIL DO AUDITOR NA AUDITORIA INTERNA E NA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Para atuar como auditor tanto para a Auditoria Interna como para a Acreditação Hospitalar é imprescindível que o profissional possua um perfil adequado às atividades inerentes à capacidade para atuar no processo de avaliação, com ênfase na análise, adequação, eficiência, eficácia e efetividade.

Attie (1998) relata o perfil de um bom auditor:

- Competência Técnica;
- Diplomacia;
- Paciente
- Bom comunicador
- Bom juiz
- Autodisciplinado
- Imparcial
- Trabalhador
- Mentalidade aberta
- Honesto
- Analítico
- Interessado
- Treinado
- Entusiasmado
- Profissional

O avaliador do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar deve reunir algumas características pessoais e profissionais essenciais para o sucesso da sua função, tais como:

- Ser um profissional com currículo qualificado em sua área específica – Experiência profissional;
- Deve ser um indivíduo experiente e maduro, para desempenhar tarefas com urbanidade, ética e responsabilidade, que tenha boa vivência profissional aliada a prudência, serenidade e parcimônia – Experiência administrativa;
- Deve dispor de formação administrativa, habilitação e experiência prática na área de administração dos serviços de saúde ou gestão organizacional;

- Capacidade de integrar equipes
- O trabalho de visita sempre será desenvolvido em equipes constituídas por profissionais que, além dos requisitos individuais referidos, devem apresentar histórico de bom desempenho em trabalho em grupo;
- Compromisso de sigilo
- O avaliador firmará um compromisso de sigilo para assegurar a confidencialidade e confiabilidade do processo de avaliação e a preservação dos melhores interesses das instituições envolvidas.

A função do auditor está envolvida numa grande responsabilidade social, e, por isso, necessita de total independência em relação ao objeto auditado, possibilitando que o trabalho de auditoria seja produto de análises imparciais, conseqüentemente resultando em trabalhos confiáveis, para que o trabalho de auditoria seja realizado com um maior grau de qualidade técnica. Portanto, o auditor precisa estar no auge de sua capacidade técnica, para determinar quais os procedimentos técnicos deverão ser utilizados no decorrer dos trabalhos, a fim de fundamentar o seu parecer. (SENAC, 2003).

As atividades de um auditor exigem desse profissional a capacitação adequada e atualizada, para que este realizar suas funções técnicas com respaldo suficiente para que se torne imparcial nos resultados, com procedimentos técnicos firmes e justos.

Daí, as instituições acreditadoras realizam treinamentos e capacitações dos auditores (avaliadores), mediante modelo proposto pela Organização Nacional de Acreditação Hospitalar – ONA.

Os cursos realizados pelas instituições possuem duração mínima de 30 horas e abordam tópicos relacionados à gestão, qualidade em saúde, acreditação hospitalar, técnicas e processos de avaliação e auditoria, uso do Manual de Acreditação, discussão de casos práticos e visitas a hospitais de referência (já acreditados) para treinamento prático. (http://ellusaude.com.br/adm_hosp/acreditacao_07.asp).

Um profissional atuando como auditor deve cumprir exigências de atender a requisitos básicos mínimos que permitam desempenho com qualidade de suas atribuições de auditor.

Na Auditoria Interna, a função do auditor interno é acompanhar diariamente o cumprimento dos procedimentos e verificar se são adequados e se atingem aos objetivos da empresa.

Segundo Araújo (2001), o perfil do auditor:

Inclui as características de exercer, honesta, objetiva e criteriosamente seus deveres e responsabilidades para infundir, por toda organização, um padrão comportamental que possa ser imitado por todo o funcionalismo. Respeitar, em qualquer circunstância, os níveis hierárquicos existentes por toda uma instituição, visto por muitas organizações como consultor; em função de sua capacitação profissional e visão administrativa.

Figura do auditor, tanto na Auditoria Interna – AI quanto na Acreditação Hospitalar – AH, nos estabelecimentos de saúde é necessária para oportunizar padrões de qualidade nos serviços para assistência à saúde do paciente, visto que, são ferramentas de gestão reconhecida e com desempenho satisfatório.

Para Coleman; Sanchez; Moreira (1998) os deveres de um auditor são:

- Conhecer os objetivos da auditoria
- Conhecer os controles
- Conhecer os padrões
- Conhecer a população
- Conhecer a verdade
- Conhecer os efeitos
- Conhecer métodos modernos
- Saber como e quando comunicar

Abaixo se descreve as Responsabilidades do auditor (CALEMAN, SANCHEZ; MOREIRA, 1998):

- Agir de acordo com os requisitos de auditoria
- Comunicar e esclarecer os requisitos da auditoria
- Planejar e realizar sua atribuição eficaz e competentemente
- Relatar os resultados da auditoria
- Verificar a eficácia das ações corretivas adotadas como resultado da auditoria (caso seja solicitado)
- Cooperar e apoiar a equipe de auditoria.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições de saúde devem primar pela qualidade, uma vez que, lidam com o bem maior que o ser humano tem que é a vida, nesse pensamento, é que os estudiosos de diversas áreas do saber começam a se preocupar com o perfil atual da saúde, tanto da rede pública como privada, assim, surgem estratégias de gestão que podem viabilizar um atendimento mais humanizado em todos os seus sentidos, pois quando se fala em humanizar a saúde, não se estar falando apenas em atendimento cortês, se refere em atender às reais necessidades do usuário, com vista na excelência.

Nesse contexto, os gestores aderiram por ferramentas para diagnosticar, planejar, avaliar e corrigir, quando pertinente, os desvios que impossibilitam a instituição de oferecer serviços com eficiência, eficácia e efetividade nas ações de assistência à saúde no Brasil.

A Auditoria Interna representa um passo para o estabelecimento de saúde fazer uma análise para buscar ações corretivas e se preparar para qualquer certificação e / ou acreditação, pois, além de corrigir alguns serviços que não estão bem, busca a padronização dos processos, aprimorando critérios, balanceando indicadores e padrões que possam contribuir de forma significativa para a continuidade da qualidade nos serviços prestados aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Outra ferramenta apresentada nesse estudo é a Acreditação Hospitalar que é um dos programas que oportuniza maior credibilidade aos clientes, para com a organização e os profissionais da saúde. Entretanto, ficou claro, nessa pesquisa, que para a instituição de saúde alcançar qualquer nível da Acreditação Hospitalar, não basta que esse estabelecimento esteja bem perante as visitas dos órgãos de Vigilância Sanitária da Região, ou possuir equipamentos de alta tecnologia, é necessário que atenda aos padrões da Acreditação, que tenha rotinas organizadas, bem definidas e praticadas pelos profissionais, que ofereça segurança para os clientes internos (profissionais) e clientes externos (pacientes, acompanhantes, visitantes, etc), bem como, equipe capacitada, para realmente oferecer um atendimento humanizado.

Sabe-se que a saúde no país é carente de ações que possam viabilizar o seu desenvolvimento e que a Auditoria Interna representa uma ferramenta de gestão

importante, para a Acreditação Hospitalar, bem como, ficou comprovado à importância de formação de equipe multidisciplinar de auditores para atuar na Auditoria Interna nos estabelecimentos de saúde em todo Território Nacional.

O programa de Acreditação Hospitalar e a Auditoria Interna surgem como possibilidades de promover transformações no cenário atual dos hospitais no Brasil, uma vez que, caminha-se para uma exigência de funcionamento das instituições de saúde, a utilização de ferramenta de gestão de qualidade, com promoção de serviços que realmente atendam às necessidades da população, com segurança, inclusive superando as expectativas dos pacientes.

Assim, a Auditoria Interna e a Acreditação Hospitalar buscam analisar se o serviço está sendo executado conforme a legislação vigente, bem como, levanta os fatos ou as evidências para avaliar os serviços oferecidos e oportunizam ações corretivas para a melhoria contínua da qualidade.

REFERÊNCIAS

ACREDITAÇÃO Hospitalar: Disponível em:

<<http://www.chmt.min-saude.pt/Qualidade/AcreditacaoHospitalar/>>. Acesso em: 5 ago., 2012.

ACREDITAÇÃO Hospitalar: Disponível em:

http://www.santagenoveva.com.br/santagenoveva/noticiasmai2004_acreditacao.htm> Acesso em: 5 ago., 2012.

ACREDITAÇÃO: Acreditação Hospitalar. Disponível em:

<<http://www.vitoriaaparthospital.com.br/index.php?id=/acreditacao/index.php>>. Acesso em: 5 ago., 2012.

ADMISTRAÇÃO Hospitalar: metodologia do processo de Acreditação Hospitalar.

Disponível em: < http://ellusaude.com.br/adm_hosp/acreditacao_07.asp. >. Acesso em: 19 ago, 2012.

ARAUJO, Inaldo da Paixão Santos. **Introdução à Auditoria Operacional**. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

ARAÚJO, Margarida. **Auditoria Interna:** processo de Acreditação Hospitalar. 2001. Disponível em: <http://www.icportugal.com/>. Acesso em: 12 jan., 2012.

AUDITORIA interna e sua importância para as organizações. Disponível em: <

<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoriainterna.htm>. >. Acesso em: 10 jun., 2012.

ATTIE, William. **Auditoria:** conceitos e aplicações. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BRASIL. Ministério da Saúde. Organização Nacional de Acreditação. **Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares**. Brasília (DF): Ministério da Saúde, 2001.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. 3. ed. rev. e atual. Brasília (DF): Ministério da Saúde, 2002.

CALEMAN, Gilson; SANCHEZ, Maria Cecília; MOREIRA, Marizélia Leão. **Auditoria, controle e programação de serviços de saúde**. São Paulo, v. 5, 1998. Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. (Série Saúde e Cidadania)

CASSARRO, Antonio Carlos. **Controles Internos e Segurança de Sistemas: Prevenindo fraudes e tornando aditáveis os sistemas**. São Paulo: LTr, 1997.

CONHEÇA a ONA. Disponível em:

<<https://www.ona.org.br/Pagina/20/Conheca-a-ONA>. >. Acesso em: 10 jun.,2012.

FELDMAN, Liliane Bauer; GATTO, Maria Alice Fortes; CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paul Enferm**. v. 18; n. 2, p. 213-219, 2005.

GOTARGO, Adriano. **A importância da auditoria nas empresas**. 2009. Disponível em:

http://www.ariesgoti.cnt.br/index_arquivos/artigo_acgotardo_importancia_da_auditoria.htm. >. Acesso em: 10 jun.,2012.

LACERDA, Pítia Teodoro; SOUZA, Teofânia Cristina Rezende. Planejamento Estratégico e Qualidade: Acreditação Hospitalar: um estudo de caso no hospital Vita Volta Redonda. In: CONGRESSO NACIONAL DE ESTRATÉGIA EM GESTÃO, 5. Niterói (RJ): UFF, 2 – 4.jun., 2009.

LIMA, Leandra de Jesus; LIMA, Robernei Aparecido. **A Importância da Auditoria Interna nas Organizações**. 2008. Disponível em: <

<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoria-interna-organizacoes.htm> >. Acesso em: 2 maio., 2012.

LIMA, Mauro Oscar S. de Souza. **Acreditação Hospitalar**. Fundação São Francisco Xavier, Hospital Márcio Cunha. Ipatinga (MG), [20__?].

LISBOA, Ibraim. **Manual de Auditoria Interna: conceitos e práticas para implementar a Auditoria Interna**. 8.ed. Curitiba: Maph Editora, 2010.

MELLO, Joamel Bruno. CAMARGO, Marlene Ortega. **Qualidade na saúde**. Políticas e conceitos. Normas ISO nas áreas médico-hospitalar e laboratorial. São Paulo, Best Seller, 1998

MELO, Marilene Barros de; VAITSMAN, Jeni. Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, Fundação Seade, v. 22, n. 1, p. 152-164, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.seade.gov.br>>; Acesso em: 2 maio., 2012.

NARAZZAKI, Daniela. **A importância da auditoria interna**. Disponível em: <http://qualidadehospitalaregestao.blogspot.com.br/2011/04/importancia-da-auditoria-interna.html>. Acesso em: 26 abr., 2011.

NERI, Eugenie. Acreditação Hospitalar. **Revista Fornecedores Hospitalares**. ano. 13, ed.124, fev 2006.

NOVAES, H. M, Paganini, J. M. **Desenvolvimento e fortalecimento dos sistemas locais de saúde na transformação dos sistemas nacionais de saúde: padrões e indicadores de qualidade para hospitais (Brasil)**. Washington (DC): Organização Panamericana de Saúde, 1994.

O QUE é Acreditação Hospitalar. Disponível em: <http://www.inovargestaoempresarial.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=277&Itemid=96>. Acesso em: 3 jun., 2012.

OLIVEIRA, David Vital de. et al. (Org). Acreditação hospitalar como forma de atender com qualidade as necessidades dos clientes nas organizações de saúde. **In: Encontro Nac. de Eng. de Produção**, 23. Ouro Preto, MG, Brasil, 21 a 24 de out de 2003.

PROJETO HUCFF rumo à Acreditação: A Acreditação Hospitalar: como desenvolver internamente esse tipo de programa: estratégias. Disponível em:<www.pqualidade.hucff.ufrj.br/historico/histacreditacaonohucff.doc>. Acesso: 3 jun., 2012

QUEIROZ, Edna Câmara de Miranda. **Controle interno e auditoria Interna como instrumento de apoio para gestão de empresas**. 2009. Trabalho de conclusão do curso (Especialização em Auditoria e Perícia Contábil) – Universidade Católica de Goiás. Goiás, 2009.

ROCHA, Enock Emmanoel Moreira; SILVEIRA FILHO, Ibanez Bomfim; SANT'ANNA, Tomé Roberto F. **A Importância da Auditoria no Sistema Único de Saúde – SUS**. 2002. Monografia (Especialização em Contabilidade Pública) – Universidade Federal da Bahia. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2002.

SALOMON, D. V. **Como fazer uma monografia**. 11. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

SCHIESARI, L. M. **Cenário da Acreditação Hospitalar no Brasil**: evolução histórica e referências externas. (Dissertação Mestrado) São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da USP, 1999.

SENAC. O auditor. Rio de Janeiro: SENAC. **Boletim Fiscal**. ano 2. n.8, jul. / ago., 2003.

SCARPARO, Ariane Fazzolo. Abordagem conceitual de métodos e finalidade da Auditoria de Enfermagem. **Rev. Rene**, Fortaleza, v. 10, n. 1, p. 1-165, jan. / mar.2009

SOUZA, D. A D.; F. A. S. **Auditoria em Enfermagem**: visão das enfermeiras do município de São Paulo. *Revista Nursing*, v.84, n.8, p.235, maio. 2005.

TRISCIUZZI. Carlos Renato; CARDOZO, Julio Sergio Fontes **A Auditoria Interna como ferramenta de melhoria dos controles internos de uma organização**: estudo de caso em uma empresa do segmento industrial do Rio de Janeiro. Disponível em: < www.anpcont.com.br/site/docs/congressoIII/01/168.pdf. >. Acesso em: 03 jun., 2012.

ZELTZER, Rosine. Melhoria do Sistema da Qualidade: Auditoria Interna. ed.103. **NewsLab**, p. 110-114, 2010.