

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

ADRIANA MOREIRA BARBOSA
GEYZYANNE LANNY SANTOS DE LIMA

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO BRASIL: uma
revisão de literatura

São Luís - MA
2015

ADRIANA MOREIRA BARBOSA
GEYZYANNE LANNY SANTOS DE LIMA

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO BRASIL: uma
revisão de literatura

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Auditoria, Gestão e Planejamento em Saúde da Faculdade Laboro, como requisito para obtenção de título em especialista em Auditoria, Gestão e Planejamento em Saúde.

Orientadora: Profa. Msc Mônica Elinor Gama

São Luís - MA

2015

Barbosa, Adriana Moreira; Lima, Gezyanne Lanny Santos de

A importância da auditoria nos serviços de saúde: uma revisão de literatura / Adriana Moreira Barbosa; Gezyanne Lanny Santos de Lima -. São Luís, 2015.

Impresso por computador (fotocópia)

24 f.

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão e em Saúde da Faculdade LABORO, como requisito para obtenção de Título de Especialista Auditoria, Planejamento e Gestão e em Saúde. -. 2015.

Orientadora: Profa. Msc. Claudia Monteiro de Andrade

1. Auditoria. 2. Saúde. 3. Serviços públicos. I. Título.

CDU: 614.2

ADRIANA MOREIRA BARBOSA
GEYZYANNE LANNY SANTOS DE LIMA

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: uma revisão de
literatura

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Auditoria, Gestão e Planejamento em Saúde da Faculdade Laboro, como requisito para obtenção de título em especialista em Auditoria, Gestão e Planejamento em Saúde.

Aprovada em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Profa. Msc Mônica Elinor Gama (Orientadora)
Doutora em Medicina
Universidades de São Paulo

1º Examinador

2º Examinador

RESUMO

A abordagem sobre auditoria é bastante ampla. A auditoria tem se tornado uma das principais ferramentas de gestão na saúde pública. Por meio da auditoria se avalia como está sendo aplicados os recursos destinados à saúde, sua eficiência, eficácia e propõem-se medidas corretivas, a fim de diminuir o desperdício e combater a corrupção no âmbito dos serviços públicos de saúde. Este trabalho tem como objetivo demonstrar a importância da auditoria nos serviços públicos de saúde. Abordar seu conceito, contexto histórico, sua estruturação e prática, através da revisão de artigos, monografias e livros, além de manuais que abordam a temática. A pesquisa foi realizada através das bases de dados Google acadêmico, SNA e Scielo. Neste estudo foram utilizados artigos e monografias publicadas entre os anos de 2002 a 2014, todos em português. No que diz respeito ao acesso igualitário e à oferta dos serviços públicos, são requeridos maior qualidade e transparência das aplicações dos recursos públicos. Desta forma, conclui-se ser de fundamental importância que o Sistema Único de Saúde (SUS) proponha e determine a utilização de instrumentos de controle interno, que avaliem e auditem os setores públicos de saúde.

Palavras-chave: Auditoria. Saúde. Serviços Públicos.

ABSTRACT

The audit approach is quite broad. The audit has become one of the main management tools in public health. Through the audit is assessed as being applied resources for health, efficiency, effectiveness and propose to corrective measures in order to reduce waste and combat corruption within the public health services. This paper aims to demonstrate the importance of auditing in public health services. Address its concept, historical context, its structure and practice through review articles, monographs and books, and manuals that address the issue. The survey was conducted through Google Scholar databases, SNA and Scielo. This study used articles and monographs published between the years 2002-2014, all in Portuguese. With regard to equal access and the provision of public services, they are required greater quality and transparency of the application of public resources. Thus, it was concluded to be of fundamental importance that the Unified Health System (SUS) propose and determine the use of instruments of internal control, to assess auditem and public health sectors.

Keywords: Audit. Health. Public Services.

LISTA DE SIGLAS

GIH -	Guia de Internação Hospitalar
INAMPS -	Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
SNA -	Sistema Nacional de Auditoria
SUS -	Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVOS	9
2.1 Geral.....	9
2.2 Específicos.....	9
3 METODOLOGIA	10
3.1 Tipo de Pesquisa	10
3.2 Plano de Coleta de Dados.....	10
3.3 Análise de Dados	10
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
4.1 Conceitos	11
5 AUDITORIA NO BRASIL	12
5.1 Tipos de Auditoria	14
5.2 Formas de Operacionalização da Auditoria	14
6 A PRÁTICA DA AUDITORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE	16
7 CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da auditoria cujos fatos e registros datam do ano 2600 A.C, ocorreu na área contábil, mas é somente a partir século XII que esta atividade passa a receber o nome de auditoria, sendo na Inglaterra seu maior desenvolvimento. Já na área da saúde, essa atividade apareceu pela primeira vez nos Estados Unidos, em 1918 um trabalho realizado pelo médico George Gray Ward, onde era feito a verificação da qualidade da assistência prestada aos pacientes por meio dos registros em prontuários (KURCGANT, 1991).

A palavra auditoria tem origem do latim *audire* e tem como significado ouvir, e toda da pessoa que tem como principal função verificar a legitimidade e conformidade dos fatos econômico-financeiros e consequentemente prestar contas a um superior, poderia ser considerado auditor (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Com base no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), antes de 1976, as atividades de auditoria eram praticadas por supervisores através de apurações feitas em prontuários de pacientes e em contas hospitalares. Somente a partir de 1976, as atividades de auditoria ficam estabelecidas como controle formal e técnico e as contas hospitalares transformaram-se em Guia de Internação Hospitalar (GIH). Em 1978, surgiu a Secretaria de Assistência Médica vinculada ao Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS). Com a finalidade de aperfeiçoar a GIH, criou-se a Coordenadoria de Controle e Avaliação nos estados e o Serviço de Medicina Social nos municípios (BRASIL, 2013).

De acordo artigo 197 da Constituição Federal de 1988:

São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos Termos da Lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado (BRASIL, 1988).

A auditoria do SUS deve verificar a execução das ações e serviços de saúde quanto aos aspectos orçamentário, operacional, patrimonial, além de analisar a conformidade do gasto, bem como dos processos e resultados. Esta é de suma importância para o SUS, pois é um dos instrumentos de controle interno que tem como finalidade contribuir com a gestão através da análise dos resultados das ações e serviços públicos de saúde, garantindo o acesso oportuno e a qualidade na atenção oferecida aos cidadãos. É ainda importante para o controle do desperdício dos recursos públicos, colaborando para a transparência e maior credibilidade da gestão pública (BRASIL, 2013).

Nesse sentido, o Sistema Nacional de Auditoria (SNA), foi instituído de forma descentralizada por meio de órgãos dos governos federal, estaduais, municipais e do distrito Federal pela Lei nº 8.689/93. SNA é o conjunto de órgãos e unidades instituídos em cada esfera de governo, sob a direção do gestor local do SUS, com atribuição de realizar auditorias (BRASIL, 2013).

A auditoria apresenta-se como uma atividade em plena expansão e que necessita de profissionais que reúnam as seguintes qualidades: bom relacionamento interpessoal, integridade, independência, confidencialidade, honestidade, eficiência, responsabilidade pública e social, ética e conhecimento técnico. Faz-se necessário que cada profissional auditor, audite processos conforme sua área de especificação acadêmica (ALVES, 2013).

Sendo assim, desde o seu surgimento, a auditoria além de tornar-se uma ferramenta importantíssima para avaliação da qualidade da assistência a saúde, principalmente no âmbito do SUS, vem colaborando bastante para a garantia de acesso dos usuários, servindo como instrumento de gestão e contribuindo a utilização adequada dos recursos. A auditoria tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados e os custos que essa atividade gera. Esta pesquisa sobre a importância da auditoria nos serviços de saúde justifica-se pela ineficiência dos serviços oferecidos aos usuários do SUS, apesar dos gastos que esse serviço gera. E refletindo nesse contexto, este trabalho vem ampliar o conhecimento para os autores e demais profissionais da área da saúde, enquanto profissionais, sobre tal ferramenta. O assunto em questão, ainda é pouco explorado em estudos, fato este que vez colabore para o panorama atual referente à má prestação de serviços de saúde e gastos abusivos, principalmente em regiões distantes dos grandes centros urbanos. Acredita-se que este trabalho vem contribuir para melhorar a qualidade nos procedimentos ofertados nos serviços de saúde e na gestão financeira dos estabelecimentos de saúde.

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Estudar a importância da auditoria nos serviços de saúde, a partir da literatura especializada.

2.2 Específicos

- a) Identificar os conceitos e fatos históricos da auditoria na saúde;
- b) Mostrar a importância da auditoria no âmbito do SUS e nos serviços de saúde;
- c) Elucidar os principais aspectos da prática da auditoria no Brasil.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma revisão de literatura, na qual foram pesquisados artigos condizentes ao tema.

3.2 Plano de Coleta de Dados

A pesquisa foi realizada através das seguintes base de dados: Google acadêmico, SNA e Scielo. Foram utilizados artigos, monografias, manuais e livros. Neste estudo foram critérios de inclusão artigos e monografias publicadas entre os anos de 2002 a 2014, todos em português.

3.3 Análise de Dados

Foi realizada uma leitura dos resumos dos artigos encontrados para identificar se os mesmos tinham relação com o tema trabalhado. Os resultados foram descritos objetivando reunir um conjunto de informações relevantes sobre a temática

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

4.1 Conceitos

Segundo Kurcgant (1991) a auditoria é uma avaliação metódica e formal de uma atividade, desenvolvida por alguém não envolvido diretamente na sua execução, que visa determinar se essa atividade está sendo realizada a efeito de acordo com seus objetivos.

Para Magalhães (1996) a auditoria é vista como uma atividade que verifica a veracidade de dados contábeis, cumprimento de obrigações e execução de programas, também tendo seu lado preventivo, ou seja, esta relacionado com dados ou prejuízos que possam ocorrer ao patrimônio da entidade.

A auditoria é um instrumento que estabelece parâmetros para o administrador e gestor público sobre a aplicação eficiente do orçamento da saúde, o mesmo deve refletir na melhoria dos indicadores epidemiológicos e de bem estar social, no acesso e na humanização dos serviços prestados (SANTOS; MERHY, 2006).

A auditoria para Attie (2011) é uma especialização contábil direcionada analisar a eficiência e eficácia do controle patrimonial implantado com a finalidade de expressar uma opinião sobre determinado dado.

Ministério da Saúde (BRASIL, 2011) define auditoria como:

Exame sistemático e independente dos fatos pela observação, medição, ensaio ou outras técnicas apropriadas de uma atividade, elemento ou sistema para verificar a adequação aos requisitos preconizados pelas leis e normas vigentes e determinar se as ações e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas. A auditoria, por meio da análise e verificação operativa, possibilita avaliar a qualidade dos processos, sistemas e serviços e a necessidade de melhoria ou de ação preventiva/corretiva/saneadora. Tem como objetivo propiciar ao gestor do SUS informações necessárias ao exercício de um controle efetivo, e contribuir para o planejamento e aperfeiçoamento das ações de saúde.

De acordo com o que foi explanado, pôde-se observar que a auditoria apresenta uma diversidade de conceitos e conforme cada um, essa atividade visa analisar a qualidade dos serviços prestados à sociedade. A auditoria é importante para garantir o direito à saúde, pois enfatiza a avaliação da qualidade das ações de promoção, prevenção e assistência à saúde.

5 AUDITORIA NO BRASIL

No Brasil a auditoria é uma atividade relativamente nova e tem se tornado um meio indispensável à confirmação de deficiência dos controles, além de representar fator de maior tranquilidade para a administração de uma empresa. A auditoria abrange tanto os fatores técnicos quanto os psicológicos, pois os colaboradores de uma empresa, ao saberem da existência de uma auditoria, inibem qualquer iniciativa de cometer irregularidades (CREPALDI, 2011).

De acordo com Crepaldi (2011), a auditoria é uma atividade dinâmica e vive em constante mudança, o que obriga dos órgãos responsáveis ligados à área, bastante atenção em relação à padronização, estabelecimento de procedimentos e fortalecimento do sistema de auditoria. A base fundamental da auditoria está direcionada à contabilidade e exerce o principal papel da empresa no sentido de registrar e informar os reflexos das transações nos aspectos econômicos e financeiros.

Somente no século XX a auditoria surgiu na área da saúde, e tornou-se um instrumento de análise da qualidade da assistência, através da averiguação de prontuários. Atualmente a auditoria vem sendo utilizada como forma de regulação e controle na utilização dos recursos financeiros e a prestação dos serviços de saúde, direcionada no controle de custos, sem perder a qualidade, tanto no âmbito público como no privado (PINTO; MELO, 2010). Através dos os resultados positivos, obtidos a longo do tempo, a auditoria foi se aprimorando e consolidando-se, deixando de ser restrita a área de exatas.

Ao ser implantado no sistema de saúde a auditoria teve como principal função organizar, planejar e direcionar os recursos financeiros, além de alcançar as exigências legais na prestação nos serviços de saúde, visando à melhoria na qualidade da assistência à saúde (CAMELO et al, 2009; COSTA, 2004).

A auditoria tem se tornado uma ferramenta fundamental para o planejamento das ações de saúde, sua execução, gerenciamento e avaliação dos resultados obtidos. Atualmente o que se busca é a auditoria da qualidade da assistência em saúde com redução de custos, juntamente com os valores financeiros aos valores qualitativos (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Koyama (2006), afirma que:

Observamos uma clara divisão de dois enfoques da Auditoria em Saúde, uma relacionada mais com as questões financeira, econômica, de custos assistenciais, com o intuito de controle e verificação de fraudes, consistência dos procedimentos cobrados pelo prestador, análise quantitativa dos itens de cobrança contra abusos e irregularidades, e outra voltada à qualidade dos processos assistenciais da rede

prestadora, com uma análise qualitativa, verificando os recursos disponíveis, atendimento, melhoria de processos, satisfação do paciente, entre outros.

O principal objetivo do SNA é auditar as três esferas de gestão do SUS e suas ações e serviços de saúde, bem como a aplicação dos recursos financeiros destinados ao SUS, tendo como referência seus princípios e diretrizes (BRASIL, 2013).

Auditar na saúde tem como objetivo aperfeiçoar os recursos financeiros, possibilitando avaliar as ações em saúde. O Departamento Nacional de Auditoria estabelece alguns princípios e diretrizes, como a descentralização e integração dos serviços de auditoria, com o objetivo de atuar em todo o território nacional, com divisão e definição de tarefas específicas de cada esfera de gestão do SUS, principalmente a dos Estados e Municípios. (CAMELO et al., 2009).

Para Santos e Merhy (2006):

A implementação de um processo de avaliação das ações de atenção à saúde, de forma sistemática e contínua, sobre estruturas, processos e resultados permite melhor planejamento, ajustes na execução e busca de melhor qualidade, eficiência, eficácia e efetividade. A avaliação da qualidade da atenção, pelos gestores, deve envolver tanto a implementação de indicadores objetivos baseados em critérios técnicos quanto a adoção de instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários do sistema, que considerem a acessibilidade, integralidade da atenção, resolubilidade e qualidade dos serviços prestados, criando mecanismos que garantam a participação da população na avaliação do sistema. As dimensões contempladas: avaliação da organização do sistema e modelo de gestão; avaliação da relação com os prestadores de serviços – o gestor público deve ser dotado de instrumentos que lhe permitam acompanhar os prestadores na execução dos recursos programados; avaliação de qualidade e satisfação dos usuários do sistema; avaliação de resultados e efetividade das ações e serviços no perfil epidemiológico da população – deve envolver o acompanhamento dos resultados alcançados em função dos objetivos, indicadores e metas apontados nos planos governamentais de saúde.

As ações planejadas da atenção em saúde por meio de auditoria permitem que as instituições ofereçam um serviço mais humanizado, com maior qualidade e resolutividade, além de um atendimento direcionado na forma integral, preventiva e curativa (VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

A atuação dos auditores deve ser diretamente vinculada à assistência em saúde, colaborando com sua qualidade e com a melhor alocação dos recursos financeiros disponíveis. A auditoria é uma ferramenta de gestão que fiscaliza, organiza, planeja e avalia as ações de saúde. (SANTOS; MERHY, 2009).

Na perspectiva do SNA, auditoria no campo da saúde pode ser classificada quanto ao tipo, à causa desencadeante, à consequência da ação, ao nível realizador e ao objeto da ação. Quanto ao tipo, a auditoria divide-se em analítica ou operativa. Em relação a auditoria analítica, esta constitui-se de um conjunto de atividades os quais procuram analisar a

formulação, a implementação e os resultados de uma política, com foco em reorientá-la ou reformulá-la através da análise de dados estatísticos, documentos, laudos, processos, relatórios, taxas, etc., visando de verificar o atendimento às normas e padrões preestabelecidos e redirecionar o modelo de atenção à saúde. A auditoria operacional consiste na avaliação dos os sistemas de saúde, observando os aspectos de eficiência, eficácia e efetividade (BRASIL, 2011).

5.1 Tipos de Auditoria

- ✓ Conformidade – este tipo de auditoria tem como principal função examinar a legalidade dos atos de gestão dos responsáveis sujeitos a sua jurisdição, quanto ao aspecto assistencial, contábil, financeiro, orçamentário e patrimonial;
- ✓ Operacional – está direcionada a avaliação dos sistemas de saúde, bem como observar aspectos de eficiência, eficácia e efetividade (BRASIL, 2011).

Segundo Ministério da Saúde (BRASIL, 2011), para cada tipo de auditoria realizada, o auditor deverá construir um relatório que indique os resultados dos exames efetuados, de acordo com o tipo de auditoria. Esse relatório deve seguir um padrão, aderindo adaptações necessárias à interpretação e avaliação dos trabalhos. A apresentação do relatório apresentação deverá ter uma sequência lógica, linguagem compatível, isenta de erros e rasuras e ser conclusivo para permitir a formulação de constatações em relação ao que foi verificado.

5.2 Formas de Operacionalização da Auditoria

De acordo com o Ministério da Saúde (BRASIL, 2011), as formas de operacionalização da auditoria estão definidas de três formas conforme a origem dos profissionais que atuam nessa área. Entre elas destacam-se:

- ✓ Direta – esta forma de auditoria é realizada com a participação de técnicos de um mesmo componente do SNA;
- ✓ Integrada – é realizada com a participação de técnicos de mais de um dos componentes do SNA;

- ✓ Compartilhada – é realizada com a participação de técnicos do SNA, junto com os demais técnicos de outros órgãos de controle interno e externo (BRASIL, 2011).

O auditor, ao avaliar e auditar as ações em saúde está confirmando o direito da assistência à saúde ao cidadão, evolui a gestão e adequada aplicação dos recursos financeiros, assumindo assim responsabilidades relativas à gestão do sistema de saúde (FARRACO; ALBUQUERQUE, 2004).

Malta et al. (2004) destaca a avaliação como parte importante no planejamento e gestão do sistema de saúde. Um sistema avaliativo eficaz pode subsidiar novos rumos na execução das ações e serviços, de forma a atender as necessidades do público, e uma melhor alocação dos recursos. Mas em várias situações esse método avaliativo não é usado, principalmente pela insuficiência e capacitação de recursos humanos para as ações a serem realizadas, ou mesmo por falta de interesse político dos gestores.

Os auditores devem focar a melhor alocação dos recursos financeiros, evitando assim o desperdício e reduzir os custos, porém sem reduzir a qualidade dos serviços prestados, garantindo assim aos usuários acesso integral à saúde (COSTA, 2004). Sendo assim, a auditoria é vai além da simples verificação dos fatos, a mesma emite pareceres e relatórios de tudo que foi apurado (SANTOS; MERHY, 2006).

Desta forma fica evidenciada que a auditoria é uma ferramenta de gestão que fortalece o SUS, suas ações direcionam as práticas assistenciais, organizando e fiscalizando a assistência em saúde dentro do limite financeiro (CAMELO et al. 2009).

6 A PRÁTICA DA AUDITORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Para Alves (2013), na prática, a auditoria utiliza técnicas de observação, medição ou demais ferramentas apropriadas, com a finalidade de verificar a adequação dos requisitos preconizados pelas leis e normas vigentes. Determina então, a adequação das ações de saúde e seus resultados com as disposições previstas nos instrumentos de planejamento e gestão. Portanto, sua ação deve ter caráter educativo, visando à otimização e diminuição de custos. A auditoria deve atuar quando as funções de controle, avaliação e regulação sinalizarem distorções ou quando essas ações mostrarem insuficientes para prevenir ou corrigir as falhas.

Quando o assunto tratado é a importância da auditoria nos serviços de saúde, é comum relacionarmos a este tema a qualidade dos serviços prestados aos usuários/clientes, pois a auditoria está diretamente ligada à qualidade dos serviços ofertados nos estabelecimentos de saúde.

Segundo Ceccon e Rosa (2013), a auditoria é peça fundamental para garantir o direito à saúde, e primordialmente é focada na avaliação da qualidade das ações de promoção, prevenção e assistência à saúde.

Na busca pela qualidade da assistência em saúde ofertada aos usuários, para que se alcance tal objetivo é necessário avaliações desses serviços, através de estudos e investigações feitos dentro da própria instituição ou por meio de material padronizados. Diante do contexto acima, a auditoria se mostra como forma de avaliar a qualidade da assistência em saúde prestada aos usuários ou população de um determinado lugar (ABDON, 2009).

Hoje a prestação de serviços em saúde, se mostra como um processo que se estrutura não somente no avanço tecnológico, mas também na educação continuada dos profissionais. E para se ter essa prestação de serviço com qualidade é necessário que aspectos técnicos, administrativos e estrutura profissionais estejam em harmonia.

Atualmente com a existência de um grande número de hospitais privados, estes possuem serviços de auditoria que contam com a atuação de profissionais da área da saúde. Algumas dessas instituições criam comissões de auditoria para avaliar a organização em áreas internas de controle, contas e finanças, fortalecendo a estrutura em épocas de dificuldades financeiras para os mesmos. Porém, no Brasil, ainda existe a ideia equivocada de que a auditoria em saúde é aquela relacionada a atividades estritamente burocráticas, de cunho contábil e financeiro (SCARPARO; FERRAZ 2008). Os serviços públicos também passam a vivenciar essa realidade, segundo legislação que normatiza o acompanhamento fiscal, o

controle e a avaliação técnico e científica, contábil, financeira e patrimonial das ações e serviços de saúde (BRASIL, 2011).

Conforme Brito e Ferreira (2006) a execução do processo de auditoria exige envolvimento da equipe e, principalmente, maturidade para identificar, aceitar e implantar estratégias que garantam um resultado positivo para a instituição.

De acordo com Scarparo e Ferraz (2008), a equipe de auditoria geralmente é composta por diferentes profissionais, os quais realizam a análise tanto qualitativa quanto quantitativa do prontuário previamente ao faturamento e logo em seguida verificam as glosas efetuadas e redigem relatórios finais para a tomada de decisão.

Ministério da Saúde (BRASIL, 2011) afirma que pode existir a necessidade de especialistas e/ou profissionais de categorias que não fazem parte do quadro do componente de auditoria para ações pontuais, e a secretaria estadual ou municipal de saúde poderá realizar solicitação formalmente a participação de profissionais de outras áreas para atuarem como colaboradores. Todos os auditores deverão ter conhecimento técnico para as ações de auditoria, sendo a formação e capacitação desses de responsabilidade das três esferas de gestão. Para que se torne uma auditoria organizada, é recomendável que se elabore o seu próprio regulamento, especificando os objetivos, competências, atividades e composição da equipe, bem como outros itens considerados importantes para o efetivo funcionamento dos componentes do SNA, assim como a elaboração de legislação normativa, para atuação em áreas específicas, como instruções normativas para realização de apuração de denúncias ou estabelecimento de fluxos administrativos de processos para ressarcimento ao SUS.

De acordo com Rocha et al. (2002), a auditoria no geral tem como função fiscalizar o profissional em sua atuação junto ao paciente ou averiguar as contas médicas que correspondam aos atos efetuados, visitando os prestadores médicos, hospitalares, clínicas e outros, com a finalidade de verificar o cumprimento ou não das normas referente ao bom desempenho técnico dos programas estabelecidos.

Segundo Rocha et al. (2002), o auditor possui papel de relevante para equilibrar o gerenciamento financeiro, como consequência esses recursos serão alocados adequadamente, de gestão importante na saúde, e justifica que as condições de atendimento e a aplicação dos recursos financeiros seriam melhores, na medida em que os auditores tivessem uma atuação em maior escala, portanto é através da análise dos auditores que as causas dos erros são apontadas e só serão solucionados se houver correção das causas.

De acordo artigo 5º item X da Constituição Federal de 1988, é assegurado a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas e o direito a

indenização por dano material ou moral (BRASIL, 1988). Portanto, cabe aos auditores a obrigação em manter o sigilo e a privacidade que vierem a constatar ou observar pela Constituição Federal, pelo Código de Ética do Servidor Público e pelo código de ética de sua categoria profissional (BRASIL, 2011)

Segundo Duarte et al. (2008) a importância da auditoria nos serviços de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS), é de suma importância e considera também que sua prática contribui para um melhor desempenho dos serviços prestados pelo SUS. Mas para que ocorra esse melhoramento é necessário ampliar o quadro de profissionais e assegurar uma diversidade da formação dos mesmos. Acredita-se ainda que seja importante a participação da sociedade para efetivação do SUS, por meio da ação dos auditores.

Pinto e Melo (2010) em seu estudo com enfermeiras auditoras, destaca que as ações dessa ferramenta pode gerar uma grande possibilidade de aumentar a qualidade da assistência em enfermagem, nos registros, no desperdício de materiais etc. No entanto, enfatiza que é esperada como consequência a redução dos valores gastos, o que na grande maioria das vezes é o esperado dessa prática. Conclui-se que a atuação da auditoria externa no setor privado de saúde fica em evidencia o interesse da instituição privada no controle de custos e aquisição de lucros.

Quando se trata da qualidade da assistência em saúde, é comum o comentário por meio da mídia e no nosso próprio dia a dia como cidadão, a insatisfação de grande parte dos clientes e usuários de serviços de saúde. A necessidade de obter resultados positivos e clientes satisfeitos, num mercado competitivo, requer qualidade na forma de atuar. Portanto quando ao falarmos em qualidade na área de saúde devemos nos atentar ao nível de satisfação dos usuários de serviços de saúde e as variáveis presentes no ambiente da saúde e seus prováveis impactos na credibilidade da instituição. Frente a estes problemas, alguns serviços de saúde preocupados com a qualidade da assistência prestada, e estão utilizando a cada vez mais a auditoria (CAMELO, et. al. 2009).

Para Scarparo et al. (2010), em seu estudo de auditoria em enfermagem, fica evidenciado que a função desses profissionais está limitada a confirmação de pagamento de contas hospitalares, avaliando glosas e transação entre o hospital e convênio.

Pinto e Melo (2010) descreve em seu trabalho que o processo de auditar das enfermeiras está diretamente ligado à qualidade dos serviços de saúde. A função que elas exercem mostrou ter um papel relevante, e como resultados, são reconhecidas como profissionais ímpares na equipe multidisciplinar de auditoria.

Em seu estudo sobre a prática de enfermeiras auditoras, Pinto e Melo (2010) afirma:

O conhecimento sobre a prática das enfermeiras auditoras, ainda incipiente no Brasil, poderá contribuir para a otimização dos recursos físicos e materiais disponíveis nos serviços de saúde e para desenvolver as pessoas, melhorando, além do planejamento e a execução técnica do trabalho, a relação custo-benefício para o paciente, o hospital e o comprador de serviços de saúde. A auditoria, se entendida como um processo educativo fornece subsídios para a implantação e gerenciamento de uma assistência de qualidade. Também é relevante conhecer esta prática porque esta área de atuação é permeada por certa mistificação do seu fazer. Empiricamente, se observa que a prática desenvolvida por enfermeiras auditoras é vista pelas demais enfermeiras como um fazer mais autônomo do que as atividades tradicionalmente atribuídas a essas profissionais. Além disso, a auditoria em saúde tem atraído o interesse de jovens e inexperientes enfermeiras, que parecem atribuir certo glamour a esta prática, ao considerarem as auditoras um grupo especializado de enfermeiras que analisa as ações da equipe assistencial, imprimindo um poder agregado a este fazer. Ressaltamos que na ocasião de realização deste estudo, não foram encontradas pesquisas com a abordagem desta temática que possibilitassem a comparação dos achados.

É notório que a auditoria tem expandido seu campo de ação para avaliação dos serviços de saúde, visando a qualidade da assistência a todos os envolvidos, quer seja paciente, hospital ou operadoras de planos de saúde, averiguando todas as ações cobradas, garantindo assim pagamento justo. Essa avaliação compreende aspecto quantitativo e qualitativo da assistência, portanto, analisa a eficácia e eficiência das ações de saúde (SCARPARO, 2005).

A auditoria tem se destacado no processo de contas hospitalares, feitas em prontuários, levando-se em conta as ações necessárias para a qualidade dos serviços prestados, tem também como resultado a redução do desperdício de materiais e medicamentos. Pois todo e qualquer serviço gera custos, e o registro é o instrumento mais confiável de demonstrar e receber os valores gastos da assistência prestada e ainda evita glosas, sobretudo em se tratando de convenio das instituições com operadores de saúde (ITO et al. 2004).

Na enfermagem, esse instrumento implica avaliação e revisão minuciosa dos registros para examinar a qualidade da assistência. Torna-se assim um processo voltado à eficácia de serviços, que se utiliza como ferramenta, do controle e análise de registros. (RIOLINO; KLIUKAS, 2003). A auditoria além de ser uma aliada na qualidade dos serviços prestados, tem um papel fundamental na diminuição dos custos, contribuindo assim na saúde financeira da instituição. (PINTO; MELO, 2010).

Apesar de ser uma atividade recente, a auditoria vem se tornando uma das principais ferramentas de gestão na saúde pública, pois é por meio desta que se avalia a como está sendo aplicados os recursos destinados à saúde, bem como a eficiência, eficácia e

efetividade e propor medidas corretivas, a fim de diminuir o desperdício e combater a corrupção no âmbito dos serviços públicos de saúde.

Sendo assim, ao descrevermos sobre a qualidade na prestação dos serviços de saúde, devemos averiguar a satisfação dos clientes, ou seja, o nível de satisfação reflete na credibilidade da instituição. Dessa forma essas instituições se utilizam da auditoria para melhorar os índices de satisfação do público atendido.

Dessa forma o presente estudo permitiu identificar que a auditoria vem se constituindo em uma intervenção de relevância, contribuindo para com as instituições de saúde, focadas para a qualidade da assistência e à atenção à saúde da população.

7 CONCLUSÃO

Apesar de ser uma atividade recente, a auditoria vem se tornando uma das principais ferramentas de gestão na saúde pública, pois é por meio desta que se avalia a como está sendo aplicados os recursos destinados à saúde, bem como a eficiência, eficácia e efetividade e propor medidas corretivas, a fim de diminuir o desperdício e combater a corrupção no âmbito dos serviços públicos de saúde.

Neste trabalho fica evidenciada a importância da auditoria, que, já vinha sendo usada como ferramenta de controle de bens, mesmo que de forma empírica e tudo isto aconteceu bem antes de ser reconhecida e regulamentada. De acordo com a prática da auditoria e seus bons resultados ao longo dos séculos, ela foi aperfeiçoada e regulamentada, e deixou de ser restrita da área das ciências exatas, ganhando papel fundamental na área de saúde.

A auditoria é um exame sistemático, crítico e contínuo que averigua as ações e decisões de profissionais e instituições que ofertam serviços de saúde, com a finalidade de uma melhor gestão administrativa, através da investigação e controle dos processos e resultados. Seu objetivo é garantir maior benefício e menor custo sem afetar a qualidade prestada aos usuários e maior eficiência. Também averigua se essas ações estão de acordo com o que planejado, normas e legislação vigente.

O principal objetivo do SNA é auditar as três esferas de gestão do SUS e suas ações e serviços de saúde, bem como a aplicação dos recursos financeiros destinados ao SUS, tendo como referência seus princípios e diretrizes.

REFERÊNCIAS

ABDON, J. D. et all. Auditoria dos registros na consulta de enfermagem acompanhando o crescimento e desenvolvimento infantil. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste – Rev. René, Fortaleza**, v.10, n. 3, jul./set. 2009.

ALVES, Sílvia Donizetti. **A importância da auditoria como ferramenta de gestão na saúde pública**. Disponível em: < <http://www.amog.org.br/amogarquivos/TCCPOS-TURMA-2012/Silvia-Donizetti-Alves.pdf>>. Acesso em 10 nov de 2014.

ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 08 dez 2014.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento Nacional de Auditoria do SUS. **Vamos conversar sobre auditoria do SUS?**/Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento Nacional de Auditoria do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em <http://sna.saude.gov.br/download/cartilhaWEB_SUS_2111.pdf>. Acesso em 08 dez 2014.

_____. **História de Auditoria em Saúde**. Disponível em: <<http://sna.saude.gov.br/historia.cfm>>. Acesso em 09 dez 2014.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Sistema Nacional de Auditoria. Departamento Nacional de Auditoria do SUS. **Auditoria do SUS: orientações básicas**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: <http://sna.saude.gov.br/download/LivroAuditoriaSUS_14x21cm.pdf>. Acesso em 07 maio 2015.

BRITO, Magnólia Fernandes; FERREIRA, Leonardo Nunes. **A Importância da Auditoria Interna Hospitalar na Gestão Estratégica dos Custos Hospitalares**. Trabalho desenvolvido na graduação de Ciências Contábeis da Universidade Católica de Brasília, 2006. Disponível em: < <http://www.macielauditores.com.br/site/a-importancia-da-auditoria-interna-hospitalar-na-gestao-estrategica-dos-custos-hospitalares/>>. Acesso em: 07 maio 2015.

CAMELO, S. H. H; PINHEIRO, A; CAMPOS, D; OLIVEIRA, T. L. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência a saúde: uma revisão de literatura. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. 2009. Disponível em: < <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf>>. Acesso em 09 dez 2014.

CECCON, R.F; ROSA, R. M. Auditoria em saúde: uma revisão de literatura. **Revista Digital**. Nº 179, 2013. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd179/auditoria-em-saude-uma-revisao-de-literatura.htm>>. Acesso em 10 nov 2014.

COSTA, Maria Suêuda et. al. Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional. **Rev. Bras. Enferm.** Vol.57 Brasília Jul/Ago 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a24.pdf>>. Acesso em 07 maio 2015.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil: Teoria e Prática**. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2011.

DUARTE, Adriana da Silva; FERNANDES, Lisandra Maria Martins; CALDAS, Arlene de Jesus Mendes. A importância da auditoria dos serviços de saúde no Sistema Único de Saúde na esfera municipal na visão do auditor. **Revista do Hospital Universitário/UFMA**, São Luís, 2008; 9(1) p 40–45.

FARRACO, M. M; ALBUQUERQUE, G. L. Auditoria do método de assistência de enfermagem. **Revista Bras Enferm**, Brasília – DF, 2004. Jul-Ago; vol.57. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a07>>. Acesso em 14 jan 2015.

ITO, E.E; SENES, A.M; SANTOS, M.A.M; GAZZI, O; MARTINS S.A.S. **Manual de anotação de Enfermagem**. São Paulo (SP): Atheneu; 2004.

KURCGANT, Paulina. **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991.

KOYAMA, Marcos Fumio. **Auditoria e qualidade dos planos de saúde: percepções de gestores de operadoras da cidade de São Paulo a respeito do programa de qualificação da saúde suplementar da ANS**. 2006. 169f. Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, Escola de Administração de Empresas, São Paulo. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/2271>>. Acesso em 06 maio 2015.

MAGALHÃES, E.F.F. **Auditoria Contábil e Financeira em Entidades Governamentais**. Fortaleza: Gráfica VT, 1996.

MALTA, D. C.; et al. A Perspectivas da regulação na saúde suplementar frente aos modelos assistenciais praticados. **Cienc. Saúde Coletiva**, v.9, p.433-44, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v9n2/20397.pdf>> Acesso em: 06 maio 2015.

PINTO, Karina Araújo; MELO, Cristina Maria Meire de. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. **Rev. Esc. Enferm.** USP, 2010; 44(3): 617-8. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000300017>. Acesso em 06 maio 2015.

RIOLINO, A.N; KLIUKAS G.B.V. Relato de experiência de enfermeiras no campo de auditoria de prontuário – uma ação inovadora. **Revista Nursing**. 2003; 65(6):35-9. Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=16424&indexSearch=ID>>. Acesso em: 06 maio 2015.

ROCHA, E. E. M; FILHO, I. B. S; SANTA'ANNA, T. R. F. **A importância da auditoria no sistema único de saúde – SUS**. Salvador: UFB, 2002. Disponível em: <http://www.sefaz.ba.gov.br/scripts/ucs/externos/monografias/monografia_enock_ilbanez_tome.pdf>. Acesso em 09 dez 2014.

SANTOS, Fausto Pereira dos; MERHY, Emerson Elias. A regulação pública da saúde do Estado brasileiro: uma revisão. **Revista Interface - Comunic. Saúde, Educ.**, v.10, n.19, p.25-41, jan/jun 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/icse/v10n19/a03v1019.pdf>>. Acesso em: 06 maio 2015.
SCARPARO, AF; FERRAZ CA. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Rev Bras Enferm.** 2008; 61(3): 302-305. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a04v61n3.pdf>>. Acesso em 07 maio de 2015.

SCARPARO, A. F; FERRAZ, C. A; CHAVES, L. D. GABRIEL. **Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde**. Texto Contexto Enfer, Florianópolis, 2010 jan-mar; 19(1): 85-92. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072010000100010>. Acesso em: 29 ago.2015.

VAITSMAN, J; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência saúde coletiva**, 2005 – SciElo Brasil. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n3/a17v10n3.pdf>>. Acesso em 07 maio 2015.