

FACULDADE LABORO  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AUDITORIA,  
PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SAÚDE

**FABIANO SANTOS DOS SANTOS**  
**MARIA AUDENICE SALDANHA DA SILVA**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA:** um estudo sobre controle e planejamentos  
de serviços de saúde

São Luís

2018

FACULDADE LABORO  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AUDITORIA,  
PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SAÚDE

**FABIANO SANTOS DOS SANTOS**  
**MARIA AUDENICE SALDANHA DA SILVA**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA:** um estudo sobre controle e planejamentos  
de serviços de saúde

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

Orientadora: Profa. Fernanda Duarte

São Luís  
2018

**FABIANO SANTOS DOS SANTOS MARIA  
AUDENICE SALDANHA DA SILVA**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA:** um estudo sobre controle e planejamentos de serviços de saúde

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

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

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof<sup>a</sup>. Esp Fernanda Duarte**  
Orientadora

---

**Examinador 1**

---

**Examinador 2**

# **A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA: um estudo sobre controle e planejamentos de serviços de saúde**

**FABIANO SANTOS DOS SANTOS<sup>1</sup>**

**MARIA AUDENICE SALDANHA DA SILVA<sup>1</sup>**

## **RESUMO**

Este trabalho de conclusão de curso tem por meta mostrar a importância de uma auditoria para o controle dos serviços de saúde, partindo de pressupostos, que venham servir como embasamentos teóricos e que se refiram à temática estudada. Logo após uma revisão sistêmica da literatura que envolve o estudo desse tema nas bibliotecas virtuais, tais como: Scielo, Lilacs, Pubmed, resolveu-se trabalhar um estudo de campo, que envolvia dois (2) hospitais da rede pública, um da rede estadual e outro da rede municipal, denominados neste estudo de H1 e H2, para uma melhor compreensão das explicações desse trabalho. Os resultados mostram, à caracterização dos participantes da pesquisa que através da análise do material coletado, foram sendo apreendidas as representações sociais sobre a forma como estes adotam a metodologia de trabalho com uma temática que agregou dois assuntos principais que precisa ser analisado, controle e planejamento. A auditoria em serviços de saúde muitas vezes se faz necessário, em virtude de ser um processo que visa auditar na saúde otimizando os recursos financeiros, possibilitando avaliar as ações de saúde. A auditoria é fundamental para garantir o direito à saúde, principalmente porque foca a avaliação da qualidade das ações de promoção, prevenção e assistência à saúde. A auditoria fornece subsídios aos profissionais para orientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva.

**Palavras-chave:** Serviços de Saúde. Auditoria. Controle. Planejamentos

---

<sup>1</sup> Especialização em Pós-graduação em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde pela Faculdade Laboro, 2018.

## **THE IMPORTANCE OF AUDIT: a study on health service planning and control**

**FABIANO SANTOS DOS SANTOS<sup>1</sup>**

**MARIA AUDENICE SALDANHA DA SILVA<sup>1</sup>**

### **ABSTRACT**

his work of course, aims to show the importance of an audit to control health services, based on assumptions, which serve as theoretical underpinnings and refer to the subject studied. Soon after a systemic review of the literature that involves the study of this theme in virtual libraries, such as: Scielo, Lilacs, Pubmed, it was decided to work a field study, involving two (2) hospitals of the public network, one of the state network and another one of the municipal network, denominated in this study of H1 and H2, for a better understanding of the explanations of this work. The results show, to the characterization of the participants of the research that through the analysis of the collected material, the social representations about the way in which they adopted the methodology of work with a thematic that added two main subjects that need to be analyzed, control and planning were apprehended. Auditing in health services is often necessary because it is a process that aims to audit health by optimizing financial resources, making it possible to evaluate health actions. The audit is fundamental to guarantee the right to health, mainly because it focuses the evaluation of the quality of actions of promotion, prevention and health care. The audit provides support to professionals to guide their activities, stimulating individual and collective reflection.

**Keywords:** Health Services. Audit. Control. Planning

## 1 INTRODUÇÃO

O sistema de saúde no Brasil vem passando por mudanças iniciadas principalmente na segunda metade da década de 70 e ao longo da década de 80, culminando pela Constituição Federal que no art. 196 determinou “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. Prevê-se, entretanto, no art. 197 a presença da livre iniciativa na assistência à saúde, cujas ações e serviços estão sujeitas a regulação, fiscalização e controle pelo Estado, por serem de relevância pública (BRASIL, 1988).

Segundo Santos (2006) antes da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), a assistência em saúde centrava-se em ações privatizadas, centradas no profissional médico, nos hospitais e restrita a populações inseridas no mercado de trabalho. A implantação do SUS, em 1988, garantiu acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde, com enfoque na regionalização e hierarquização da assistência, participação popular e atendimento integral, com prioridade para a atenção básica.

Com o acompanhamento realizado por toda a dinâmica de evolução do SUS nota-se que conceitos, normas e procedimentos são processos de mudanças que a auditoria vem passando e assim substituindo antigas práticas que estejam voltadas para a assistência individual e focadas no erro, onde o acompanhamento dos serviços de saúde, das ações preventivas, da qualidade de assistência e da gestão de análise de resultados reforçando a preocupação. Dessa forma a contribuição para a garantia de acesso e atenção aos cidadãos usuários e em defesa da vida para fortalecimento do SUS vem sendo desenvolvido como instrumento de gestão e assim colaborando para a alocação e a adequada utilização dos recursos, como garantia do acesso aos cidadãos, onde é oferecida a qualidade da atenção à saúde (BRASIL, 2009).

Inicia-se este estudo vendo-se necessário ressaltar, que no Brasil, quando se refere à saúde, o assunto se torna delicado de se tratar de saúde e muitas vezes geram conflitos discursivos entre as pessoas, portanto, quando foi apresentada esta

temática, logo resolveu-se realizar um estudo que contemplasse a importância da auditoria em serviços de saúde.

Em 1918, a auditoria, no âmbito da saúde, surgiu através do médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, onde era estudada a qualidade da assistência pela verificação dos prontuários. A auditoria é originária da contabilidade e é entendida como uma prática analítica e pericial. O processo de auditar na saúde visa otimizar os recursos financeiros, possibilitando avaliar as ações de saúde (CAMELO, 2009). De forma bastante simples, pode-se definir auditoria como sendo levantamento, estudo e avaliação sistemática das transações, procedimentos, operações, rotinas e das demonstrações financeiras de uma entidade (CREPALDI, 2002).

Segundo Lima e Erdman (2006), a auditoria em saúde trata ainda de um método de avaliação voluntário, periódico e reservado dos recursos institucionais de cada hospital para garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente definidos. Assim, a auditoria desde o início tornou-se uma ferramenta fundamental para avaliação da qualidade da assistência a saúde, principalmente no SUS, contribuindo para a garantia de acesso dos usuários, servindo como instrumento de gestão e colaborando para a alocação e a utilização adequada dos recursos.

Justifica-se gestão de serviços de saúde como sendo um trabalho que aperfeiçoa o funcionamento das organizações de forma a obter o máximo de eficiência (relação entre produtos e recursos empregados), eficácia (atingimento dos objetivos estabelecidos) e efetividade (resolução dos problemas identificados). Neste processo, o gestor utiliza conhecimentos, técnicas e procedimentos que lhe permitem conduzir o funcionamento dos serviços na direção dos objetivos definidos (TANAKA; TAMAKI, 2012).

O planejamento e a avaliação são instrumentos essenciais de apoio à gestão, pela sua capacidade de melhorar a qualidade da tomada de decisão e, conseqüentemente, a excelência do atendimento prestado. Apesar disso, o uso destes instrumentos ainda é incipiente na gestão de serviços de saúde. O processo de planejamento em saúde no SUS vem se conformando pelas pactuações colegiadas político-institucionais a partir de normatizações, decretos e portarias ministeriais que indicam a necessidade dos territórios, microrregiões e macrorregiões se articularem entre si para compor uma assistência integral à saúde

e uma gestão compartilhada dos serviços e tecnologias em saúde (ASSIS; JORGE, 2010).

Neste contexto, este trabalho teve como objetivo conhecer a importância da auditoria nos serviços de saúde, através da realização de uma pesquisa do tipo qualitativa, de caráter analítico de campo, para assim poder analisar a contribuição da auditoria nos serviços de controle da saúde, na tentativa de elucidar quais os benefícios para a unidade hospitalar e a sociedade em geral, e assim proceder na tentativa de compreender, como se dão os gastos em relação à verba recebida. Foram convidados a participar da pesquisa, todos os servidores dos hospitais onde foram excluídos da pesquisa os servidores que trabalham em outros setores dos hospitais, por perceberem que o objeto da pesquisa em questão deveria ser trabalhado nos setores administrativos dos 2 (dois) hospitais através de entrevistas semiestruturadas, realizadas durante 8 (oito) visitas para observação nas unidades hospitalares. Para localização dos sujeitos da pesquisa, contou-se com ajuda dos gestores que indicou os servidores, responsáveis pelos setores administrativos dos hospitais que possibilitou um ambiente mais favorável para a coleta das informações.

O artigo está formulado em quatro partes, sendo a primeira parte, à revisão da literatura com informações que ampliam o conhecimento sobre a importância da auditoria quanto ao controle e planejamentos de serviços de saúde, a segunda parte a descrição da metodologia trabalhada, a terceira parte apresentando o resultado obtido após a realização da entrevista efetuada com a interpretação da mesma e a quarta e última parte trazendo a conclusão que inclui as limitações e linhas futuras de investigação com proporção na realização desse trabalho.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### Auditoria na saúde

Denomina-se auditor, de origem latina (*auditore*), que significa apenas “que ou aquele que ouve; ouvinte” (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001, p. 343), também é antiga, embora não se conheça sua origem e tampouco a data precisa em que se consagrou. Já o termo auditoria foi usado pelos ingleses para rotular a tecnologia contábil da revisão (*auditing*), com o significado de “fazer ou fazendo balanço”, mas que hoje tem sentido mais abrangente (SÁ, 2002, p. 21).

Conforme o autor, sua finalidade varia a existência das diferentes conceituações para auditoria. Postula-se de acordo com Holmes (1956) que auditoria é o exame de demonstrações e registros administrativos. Exatidão, integridade e autenticidade de tais demonstrações, registros e documentos são observações ainda realizadas pelo autor (SÁ, 2002).

A revisão de controle para informar a administração sobre a eficiência e a eficácia dos programas em desenvolvimento assevera auditoria como um sistema de revisão de controle, sendo sua função não somente para indicar os problemas e as falhas, mas apontar sugestões e soluções, que, portanto, assumam um caráter educador. Com início nos Estados Unidos a auditoria em saúde teve início por seu turno quando pela primeira vez, em 1918, apareceu no trabalho realizado pelo médico George Gray Ward, quando verificava por intermédio dos registros em seus prontuários, a qualidade da assistência prestada aos pacientes (PEREIRA; TAKAHASHI, 1991).

Segundo Zanon (2001), em 1943 foi criada por Vergil N. Slee a auditoria médica. Seguindo à luz dos conceitos de Donabedian (1980) pode-se afirmar que a partir da década de 1980 com maior ênfase passou a ser empregada a avaliação da qualidade dos serviços médicos prestados, bem como de seus custos (MALIK; SCHIESARI, 1998; MELO; VAITSMAN, 2008; PAIM; CICONELLI, 2007; PIMENTEL, 2006).

A auditoria na assistência à saúde por diferentes profissionais e em vários setores pode ser desenvolvida destacando-se entre elas a auditoria médica, que por uma sequência de ações administrativas, técnicas e observacionais caracteriza-se com o intuito de analisar a qualidade dos serviços prestados, a fim de assegurar seu

melhor desempenho e resolubilidade (MOTTA; LEÃO; ZAGATTO, 2005). De acordo com Medeiros (2008) atualmente em hospitais, clínicas, ambulatórios, *home care*, pode ser realizada por operadoras de planos e seguros de saúde a auditoria na saúde.

A qualidade da assistência que o corpo de enfermagem de uma determinada instituição de saúde presta aos pacientes é avaliada continuamente com integração ao trabalho da auditoria médica, a auditoria de enfermagem, desde a internação até a alta. Através de análise da documentação da assistência registrada nos prontuários, verificação do atendimento prestado ao paciente durante o período de internação, bem como por visitas *in loco*, esta é alcançada, a fim de assegurar o pagamento de todos os procedimentos com exatidão (MOTTA; LEÃO; ZAGATTO, 2005).

As modalidades definidas como função organizacional de revisão, avaliação e emissão de opinião quanto ao ciclo administrativo (planejamento, execução, controle) em todos os momentos e ambientes das entidades são acrescentadas à auditoria de gestão (GIL, 2000).

### **Evolução da auditoria em saúde**

Ao longo dos anos, da mesma forma que as organizações de saúde são mutantes, o perfil da auditoria em saúde vem se alterando de um ciclo tradicional focado em glosar, fixar normas, medir desempenho, com valorização da quantidade e do preço, passando à avaliação da qualidade das pessoas, dos processos e dos resultados. Como uma ferramenta de apoio à gestão destaca-se em sua fase atual, que permite buscar a excelência em aspectos técnicos, administrativos, éticos e legais quanto à constituição do instrumento de aperfeiçoamento e educação contínua (MEDEIROS; ANDRADE, 2007; MOTTA; LEÃO; ZAGATTO, 2005).

Como ferramenta de gestão a auditoria ajuda na eliminação dos desperdícios, simplificação das tarefas e ainda na transmissão de informações seguras que se relacionam ao desenvolvimento das atividades executadas, ao mesmo tempo visando à construção e a consolidação da organização, com impedimento de fraudes e erros fortuitos, como má aquisição de equipamentos e insumos, falhas de seleção e treinamento de pessoal e também em sistemas e pagamentos indevidos, que por vezes tornam-se irreversíveis, gerando assim perdas ou danos (PORTAL DE

CONTABILIDADE, 2018).

Para que se possa considerar a auditoria eficiente e eficaz, torna-se necessário que um sistema de educação e aperfeiçoamento contínuo se torne a mostrar preocupação com qualidade, segurança e humanidade das prestações de saúde, tratando de alcançar, por intermédio de um processo de ensino e aprendizagem, a motivação e participação de todas ou mesmo de cada uma das pessoas que atendem pacientes. Deve constituir-se também de uma instância de mediação, conciliação e solução de conflitos, os quais podem nas relações aparecer entre instituições, pacientes, profissionais e parentes, além de sem cunho de ordem penal, ser um sistema de caráter preventivo do erro profissional e reparador deste (MEDEIROS; ANDRADE, 2007).

Com esse enfoque, a auditoria em serviços de saúde objetiva atuar desenvolvendo seu papel nas fases de pré-auditoria, auditoria operativa, analítica e mista para assim revisar, avaliar e apresentar subsídios visando o aperfeiçoamento de procedimentos administrativos, controles internos, normas, regulamentos e relações contratuais, além de promover o andamento justo, adequado e harmonioso dos serviços de saúde e avaliar o desempenho dos profissionais de saúde com relação aos aspectos éticos, técnicos e administrativos, com qualidade, eficiência e eficácia das ações de proteção e atenção à saúde;

### **Planejamento e controle da auditoria**

Está cada vez mais dinâmico tanto pelos aspectos da economia quanto da globalização, o mundo dos negócios. Para surgimento da auditoria e sendo responsável pela sua evolução à complexidade das organizações tem contribuído com a função de avaliar a eficiência e eficácia de outros controles. A auditoria além de ser um controle administrativo para as organizações é de extrema importância no que se refere à eliminação de desperdícios, identificação de ameaças e oportunidades, definição de objetivos e análise aos resultados obtidos.

Com a globalização e a necessidade crescente de otimização de resultados, as empresas estão buscando cada vez mais a identificação de oportunidades e estratégias para minimizar riscos aos seus negócios, eficiência em suas operações e um nível adequado de controle e retorno aos seus investimentos. A auditoria interna, como elemento-chave no processo de avaliação contínua dos processos e atividades das empresas, deve estar adequadamente sincronizada nesse cenário (CREPALDI 2007, p. 40).

A auditoria em seu quadro de mudança e de crescente competitividade tem sido vista pelos empresários não mais como uma obrigatoriedade ou custo, mais como uma aliada na tomada de decisão e um diferencial num mercado de concorrência cada vez maior. Para tanto de forma relevante, a auditoria tem contribuído para o desenvolvimento da organização.

Conforme as Normas Profissionais de Auditor Independente, de acordo com Oliveira et al. (2008, p. 30) o auditor deverá elaborar o planejamento, respeitando os prazos entre outros compromissos assumidos com a entidade. Para que se efetue um adequado nível conhecimento exige-se que haja planejamento sobre as atividades, fatores econômicos, legislação aplicável e práticas operacionais da entidade e nível geral de competência de sua administração.

De forma antecipada conforme Attie (2000) através do planejamento sem se perder em múltiplos detalhes a essência do significado global é estabelecido sobre o que deve ser feito, como, onde, quando e por quem, em um nível de detalhes suficiente. Antes do ato da auditoria é observado que acontece um planejamento onde o estudo através de provisões e estimativas do que irá ocorrer, acontece antes e com realização futura, onde o planejamento poderá ser diferente daquele previsto anteriormente. Assim, além dos objetivos e métodos são necessários que haja preocupação com os obstáculos, dificuldades e problemas que venham a ocorrer e obstruir a execução dos objetivos definidos.

Para realização de uma auditoria eficiente, conhecimento das atividades e operações das entidades, o conhecimento torna-se essencial e fundamental para que se obtenha um ótimo resultado. O auditor sabendo dos processos que a empresa pratica este poderá estudar melhor seus procedimentos e ainda realizar a aplicação de testes específicos de acordo com as circunstâncias.

Corroborando com afirmações do Portal de Contabilidade (2018), o planejamento para que seja utilizado no processo é representado através da forma, dos métodos, dos controles e dos instrumentos mostrando-se necessário saber a natureza e a extensão das atividades lembrando-se de analisar o porte, a complexidade, as experiências anteriores dos outros membros chaves da equipe e quais as ocorrências de mudanças durante o trabalho. Por fim, é de responsabilidade do comitê de auditoria, o planejamento, para que sejam discutidos vários pontos variáveis com as pessoas-chave da equipe, onde todos os membros necessitam das informações do trabalho a ser realizado (PAIM; CICONELLI, 2007).

### 3 METODOLOGIA

Realizou-se uma pesquisa do tipo qualitativo, de caráter analítico de campo, onde pode ser analisada a contribuição da auditoria nos serviços de controle da saúde, na tentativa de elucidar quais são os benefícios para a Unidade hospitalar para a sociedade em geral, e assim proceder na tentativa de compreender, como se dão os gastos em relação à verba recebida.

Segundo Cervo e Bervian (2009), as pesquisas descritivas caracterizam-se frequentemente como estudos que procuram determinar status, opiniões ou projeções futuras nas respostas obtidas. Já para Thomas e Nelson (2010), as pesquisas analíticas envolvem o estudo e avaliação aprofundados de informações disponíveis na tentativa de explicar o contexto de um fenômeno.

De um modo geral as pesquisas de cunho qualitativo segundo Minayo (2010), exigem a realização de entrevistas, quase sempre longas e pré-estruturadas. Nesses casos, a definição de critérios segundo os quais serão selecionados os sujeitos que vão compor o universo de investigação é algo primordial, pois interfere diretamente na qualidade das informações a partir das quais será possível construir a análise e chegar à compreensão mais ampla do problema delineado.

A pesquisa de campo baseia-se na observação dos fatos, neste sentido o objeto de investigação ocorre na realidade exatamente no local onde se observa os fenômenos. Utiliza-se técnicas específicas, tais como observação direta, formulário e entrevistas (ASSIS, 2011). Para Queiroz (2009), a entrevista semiestruturada é uma técnica de coleta de dados que supõe uma conversação continuada entre informante e pesquisador que deve ser dirigida por este de acordo com seus objetivos.

O estudo foi realizado com uma população de 12 servidores públicos, sendo 08 do sexo feminino e 04 do sexo masculino, todos lotados no setor administrativo das duas unidades hospitalares, campo de pesquisa. Hospital Geral Municipal, situado em Pedreiras, Estado do Maranhão denominado na pesquisa de (H1) e Hospital Regional de Peritoró, da Rede Estadual, situado em Peritoró, Estado do Maranhão.

O local de pesquisa foi os setores administrativos, do Hospital Geral do Município de Pedreiras-MA, localizado na Avenida Rio Branco S/N, Bairro, Centro e do Hospital Regional de Peritoró, situado na rodovia BR-316, S/N, Povoado Livramento, Peritoró – MA. São dois municípios situados na região central do Estado

do Maranhão. Sendo Pedreiras com a população de 41.985 habitantes, e Peritoró com a população de 17.674 habitantes (IBGE, 2015).

O período da coleta de dados aconteceu no mês de agosto de 2017, através de entrevistas semiestruturadas, realizadas durante 8 (oito) visitas para que se fizesse a observação nas unidades hospitalares. Para localização dos sujeitos da pesquisa, contou-se com ajuda dos gestores que indicou os servidores, responsáveis pelos setores administrativos dos hospitais, o que possibilitou um ambiente mais favorável para a coleta das informações. Nesse sentido, Mazza (2009) corrobora e vai além ao afirmar que um dos principais objetivos destas observações é a coleta de informações sobre as condições administrativas, baseada em entrevistas e na observação do pesquisador.

Foram convidados a participar da pesquisa, todos os servidores dos hospitais onde foram excluídos somente aqueles que trabalham em outros setores dos hospitais, por perceberem que o objeto da pesquisa em questão deveria ser trabalhado nos setores administrativos dos 2 (dois) hospitais.

Para a coleta dos dados o instrumento utilizado foi um questionário semiestruturado, contemplando os dados de planejamento e controle dos serviços de saúde, conforme a temática abordada onde utilizou-se a demonstração de alguns dados, sobre auditorias anteriores, modelos de arquivos, o que veio possibilitar as respostas obtidas pelos pesquisados.

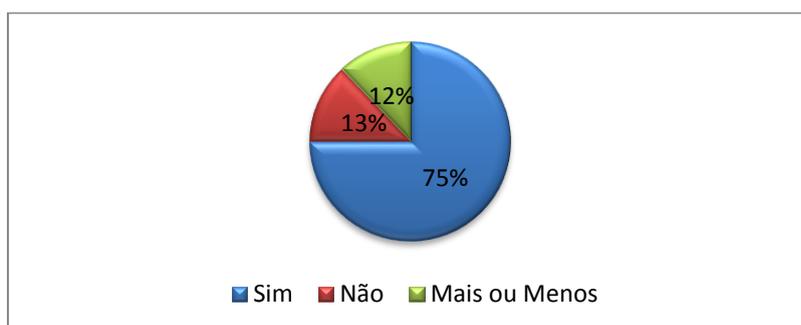
Segundo Flick (2010) de maneira geral, os dados coletados na pesquisa qualitativa podem ser agrupados de acordo com sua natureza: verbal ou visual. Neste sentido optou-se por elaborar a pesquisa em questionários com perguntas fechadas e abertas, seguida de uma série de propostas de planejamentos que poderiam estar sendo utilizadas pelos pesquisados. No estudo qualitativo foi desenvolvida uma revisão de literatura com autores bem renomados desta área, o que levou a fundamentar a pesquisa de campo realizada no mês de agosto de 2017.

Esta parte do estudo iniciou-se com a caracterização dos participantes da pesquisa que através da análise do material coletado, foram sendo apreendidas as representações sociais sobre a forma como estes adotam a metodologia de trabalho. Essa temática agrega dois assuntos principais que precisa ser analisado, controle e planejamento do assunto abordado, com referência à sua forma de trabalho.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo buscou ampliar o conhecimento sobre os valores pautados nas entrelinhas dos controles e planejamentos de serviços hospitalares ocorridos nos setores administrativos das unidades pesquisadas, focando a metodologia de trabalhos utilizados pelos servidores. Assim, as respostas dos pesquisados, estão representadas por meio de gráficos do programa *Microsoft Office Excel*. Expostos e questionado pelos pesquisadores na tentativa de cruzar os dados para que se fizesse uma reflexão sobre o controle e planejamento dos serviços de saúde de acordo com os servidores pesquisados.

**Gráfico 1** – Distribuição gráfica e percentual de achar que a Auditoria tem como propósito contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde prestados à população.



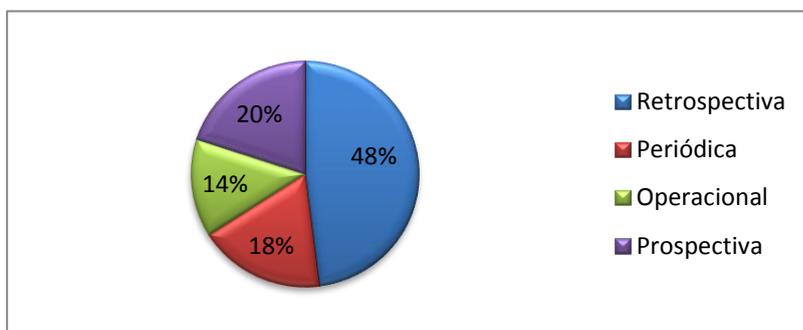
Fonte: SANTOS; SILVA, 2017

Neste questionamento, o gráfico demonstra que 75% dos entrevistados disseram que sim, enquanto 13% disseram não, e 12% disseram que mais ou menos, observou-se que os servidores entrevistados, estão bastante afinados com as questões, que dizem respeito ao planejamento e controle dos serviços de saúde, pois de acordo com Matsuda, Évora e Boan (2000) essa postura em valorizar a qualidade já é uma realidade entre alguns profissionais e em algumas instituições de saúde. No entanto, é preciso uma maior adesão e envolvimento para ocorrer uma efetiva qualidade nos serviços de saúde.

Pinto (2010) diz que a auditoria é uma ferramenta que na área de saúde, faz a verificação da qualidade que está sendo dispensada à assistência. Analisa os registros e o controle dos serviços de saúde prestado à população. Neste estudo o gráfico demonstrou que a maioria dos entrevistados, 75% concordaram com esse questionamento, e o autor supracitado corrobora dizendo que a auditoria garante a

qualidade na saúde no âmbito público e privado.

**Gráfico 2** – Apresentação gráfica e percentual de qual é o tipo de auditoria praticada, quando um profissional da enfermagem realiza seu trabalho por meio de revisão sistemática dos prontuários dos pacientes após alta

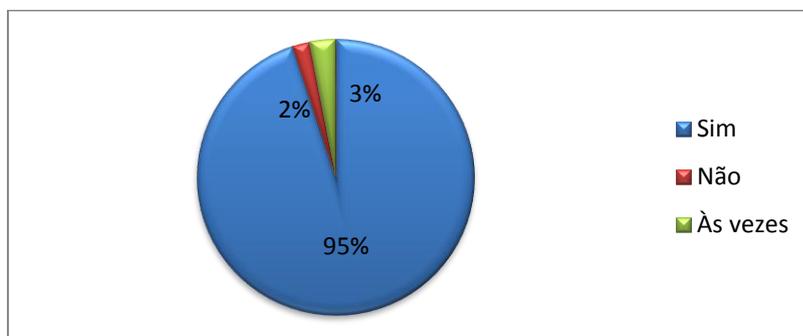


Fonte: SANTOS; SILVA, 2017

Para Luz, Martins e Dynewicz (2007) a auditoria de enfermagem pressupõe avaliação e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para verificação da qualidade da assistência, sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia de serviços, que utiliza como instrumentos o controle e análise de registros.

Neste aspecto foi perguntado aos entrevistados, qual é o tipo de auditoria praticada, quando um profissional da enfermagem realiza seu trabalho por meio de revisão sistemática dos prontuários dos pacientes após alta, 48% dos entrevistados disseram que a auditoria praticada por este profissional é a retrospectiva, 20% disseram que é a prospectiva, enquanto 18% disseram ser do tipo periódica e 14% responderam ser do tipo operacional. Foi observado que para a maioria dos entrevistados que a auditoria praticada é a retrospectiva, o que para Luz, Martins e Dynewicz (2007) a avaliação deve ser rigorosa nos registros, nos prontuários e no controle. Assim, por sua vez, a auditoria retrospectiva é realizada após o cliente receber os serviços (MARQUIS; HUSTON, 2005), acompanhando os fatos depois de sucedidos os fenômenos (SÁ, 2000), ou seja, consiste na análise da relação entre os critérios estabelecidos e os dados encontrados na revisão dos registros após a saída do cliente. No que diz respeito à classificação ainda de acordo com Sá (2000), as classes de auditoria variam segundo o tratamento que se dá ao objeto de auditoria.

**Gráfico 3** - Apresentação gráfica e percentual do enfermeiro Auditor no hospital público, sendo responsável pela instrução da equipe interdisciplinar também pode atuar na educação continuada.



Fonte: SANTOS; SILVA, 2017

De acordo com Faraco (2002), a auditoria pode ser considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência hospitalar, estimulando a reflexão individual e coletiva tornando-se um processo de educação permanente. Na auditoria hospitalar são verificados os aspectos organizacionais, operacionais e financeiros sempre focalizados na qualidade da assistência prestada ao paciente.

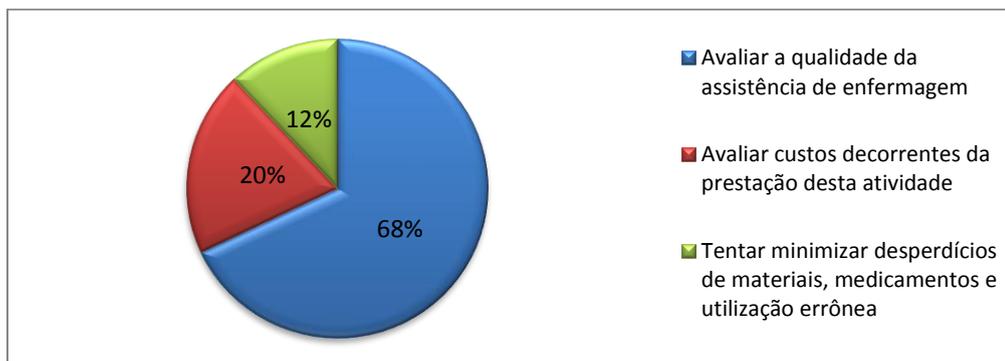
A auditoria geralmente é composta por diferentes profissionais, médicos, enfermeiros, assistentes sociais entre outros, que realizam a análise qualitativa e quantitativa do prontuário do paciente previamente ao faturamento e posterior a ele, verificando as glosas efetuadas e redigindo relatórios finais para tomada de decisão. E neste questionamento, sobre a educação continuada, 95% dos entrevistados disseram que sim, enquanto 2% disseram que não e 3% preferiram dizer que às vezes, pode ou não atuar na educação continuada.

Ao analisar-se a questão sobre o enfermeiro Auditor no hospital público, sendo responsável pela instrução da equipe interdisciplinar e que também possa atuar na educação continuada. Santos (2006) cita que as atividades de auditoria no campo operacional, requer que o auditor esteja envolvido com a educação continuada, para poder argumentar, interagir e inteligir e neste sentido essa questão foi positiva para 95% dos entrevistados.

Ainda foi possível analisar o questionamento sobre o enfermeiro Auditor no hospital público, que possa atuar quanto à conscientização da importância do preenchimento correto dos prontuários na unidade de saúde. Costa (2004) cita que o auditor além das verificações *in loco*, faz a conscientização da correta forma de

preenchimentos dos prontuários. Portanto dos entrevistados nesta pesquisa 78% concordam com esse questionamento.

**Gráfico 04** - Apresentação gráfica e percentual de qual o papel do enfermeiro inserido na auditoria da saúde.



Fonte: SANTOS; SILVA, 2017

Motta (2003) infere que a auditoria de enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada na garantia de um pagamento justo mediante a cobrança adequada.

Quando foi perguntado aos entrevistados, qual era o papel do enfermeiro na auditoria, 68% disseram que era avaliar a qualidade da assistência, 20% disseram que era avaliar os custos e 12% apostaram que o papel do enfermeiro na auditoria, seria a minimização de desperdícios e utilização errada.

Esta questão foi analisada com algumas alternativas, tais como avaliar a qualidade, avaliar os custos e tentar a minimização de gastos. 68% acharam positiva a alternativa de avaliar a qualidade da assistência em saúde. Vaitsman e Andrade (2010) citam que a auditoria avalia a qualidade do serviço que é prestado ao cidadão.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa veio proporcionar a identificação da auditoria constituída como forma de intervenção relevante, trazendo importante contribuição às instituições de saúde, focadas para a qualidade da assistência e à atenção à saúde da população. A auditoria fornece subsídios aos profissionais para orientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva.

A avaliação por meio da auditoria se faz necessário, para efeito de avaliação, controle e fiscalização das informações repassadas pelos órgãos competentes ao Ministério da Saúde, sendo esta uma ferramenta fundamental para o monitoramento das políticas públicas de saúde.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa realizada com todos os servidores dos hospitais sendo excluídos somente os servidores que trabalham em outros setores dos hospitais, estes nos mostra que na auditoria o enfermeiro ao realizar os serviços de saúde sobre controle e planejamentos mostra-se realmente importante, pois a maioria afirma que a auditoria contribui para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde prestados à população; o tipo de auditoria praticada, quando um profissional da enfermagem realiza seu trabalho por meio de revisão sistemática dos prontuários dos pacientes após alta, é a retrospectiva; o auditor no hospital público é responsável pela instrução da equipe interdisciplinar e também pode atuar na educação continuada e na conscientização da importância do preenchimento correto dos prontuários na unidade de saúde; e seu papel é de avaliar a qualidade da assistência em saúde.

Torna-se importante destacar que qualquer avaliação de qualidade dentro das práticas em saúde deve visar ao bem-estar do paciente, que é o foco da atenção dos profissionais. Normalmente, a avaliação e o monitoramento por meio de indicadores permitem detectar e corrigir falhas que possam comprometer a qualidade do serviço.

A auditoria é fundamental para garantir o direito à saúde, principalmente porque foca a avaliação da qualidade das ações de promoção, prevenção e assistência à saúde. Sendo assim, o presente estudo permitiu observar a importância da auditoria como ferramenta na gestão em saúde como forma de auxílio à decisões mais assertivas.

## REFERÊNCIAS

ABDON, J.B; DODT, R. C. M; VIEIRA, P. D; MARTINHO, N. J; CARNEIRO, E. P; XIMENES, L. B. Auditoria dos Registros na Consulta de Enfermagem acompanhando o Crescimento e Desenvolvimento Infantil. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste – REVISTA RENÉ**, Fortaleza, v. 10, n. 3, jul./set.2009.

ATTIE, W. **Auditoria: Conceitos e Aplicações**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000.  
CAMELO S. H. H; PINHEIRO A; CAMPOS D; OLIVEIRA T. L. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v.11, n. 4, 2009, p.1018-25.

FARACO, M. M; ALBUQUERQUE, G. L. Auditoria do Método de Assistência de Enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília – DF, v. 57, n. 4, jul-ago., 2004, p. 421-4.

GONÇALVES, V. L. M; LEITE, M. M. J. Diagnóstico Situacional de um Processo de Avaliação de Desempenho Profissional. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília – DF, v. 57, n. 4, jul/ago, 2004, p. 430-3.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. de S.; FRANCO, F. M. de M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

HOLMES, A. W. **Auditing: principles and procedure**. 4th ed. Homewood: Richard D. Irwin, 1956.

LUZ, A.; MARTINS, A.P.; DYNEWICZ, A.M. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Revista Eletrônica de Enfermagem [Internet]**, 2007.

MALIK, A. M.; SCHIESARI, L. M. C. **Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde**. v. 3. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998. (Série Saúde e Cidadania). Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude\\_cidadania\\_volume03.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_cidadania_volume03.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2018.

MELO, M. B. de; VAITSMAN, J. **Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde (SUS)**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 152–164, 2008. Disponível em: <[http://www.seade.sp.gov.br/produtos/spp/v22n01/v22n01\\_11.pdf](http://www.seade.sp.gov.br/produtos/spp/v22n01/v22n01_11.pdf)>. Acesso em: 20 jan. 2018.

MEDEIROS, D. C. S. **O papel do enfermeiro na auditoria de serviços de saúde**. 2008. 37 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Auditoria de Sistema e Serviços de Saúde) – Instituto de Ensino Superior de Londrina, Faculdade Integrado Inesul, Londrina, 2008.

NEVES, F. B. S; BENITO, G. A. V. Refletindo sobre Avaliação de Desempenho do Enfermeiro no Contexto do Sistema Único de Saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília – DF, v.57, n.4, jul-ago, 2004, p.459-63.

OLIVEIRA, L.M. de; DINIZ FILHO, A.; ALVES, P.S.L. de G.G.; BEZERRA, M. **Curso Básico de Auditoria**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, B.R.G. de; COLLET, N.; VIEIRA, C.S. A humanização na assistência à saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.14, n.2, 2006, p. 277-284.

PAIM, C. R. P; CICONELLI, R. M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 9, n. 36, p. 85–92, 2007.

PINTO. K. A; MELO. C M. M. A Prática da Enfermeira em Auditoria em Saúde. **Revista Escola de Enfermagem da USP**, v.44, n. 3, 2010, p. 671-8.

**PORTAL DE CONTABILIDADE**. Manual de auditoria contábil. Auditoria e gestão. Disponível em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoria2.htm>>. Acesso em: 03 jan. 2018.

SÁ, A. L. **Curso de auditoria**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2002

SANTOS, F. P; MERHY, E. E. A Regulação Pública da Saúde no Estado Brasileiro – Uma Revisão. **Revista Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v.10, n.19, jan/jun., 2006, p.25-41.

SCARPARO A. F; FERRAZ C. A; CHAVES L. P; ROTTA C. S. G. Abordagem Conceitual de Métodos e Finalidade da Auditoria de enfermagem. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste - Revista RENE**. Fortaleza, v. 10, n. 1, p. 124-130, jan./mar.2009

PAIM, C. R. P; CICONELLI, R. M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v. 9, n. 36, Jul/Set, 2007.

SCARPARO, A. F; FERRAZ, C. A; CHAVES, L. D. P. GABRIEL, C. S. Tendências da Função do Enfermeiro Auditor no Mercado em Saúde. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 19, n. 1, Jan-Mar, 2010, p. 185-92.

TRIVINÕS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais. **A pesquisa qualitativa em educação**. Ed. Atlas, São Paulo – SP, 1987.

VAITSMAN, J.; ANDRADE G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência em Saúde Coletiva**, 2005.

VANZIN, A.S.; NERY, M.E. da S. **Metodologia da pesquisa em saúde: fundamentos para o desenvolvimento de pesquisa em saúde**. 1. ed. Porto Alegre: RM & L Gráfica, 1998.