

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

HELISSANDRA MÉRCIA COSTA CABRAL

O PAPEL DO AUDITOR NO PROCESSO DA AUDITORIA EM SAÚDE NO BRASIL:
uma revisão de literatura

São Luis
2017

HELISSANDRA MÉRCIA COSTA CABRAL

**O PAPEL DO AUDITOR NO PROCESSO DA AUDITORIA EM SAÚDE NO BRASIL:
uma revisão de literatura**

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

Orientador(a): Prof.(a) Mestre Luciana Cruz Rodrigues Vieira.

São Luis
2017

A Ficha Catalográfica

HELISSANDRA MÉRCIA COSTA CABRAL

O PAPEL DO AUDITOR NO PROCESSO DA AUDITORIA EM SAÚDE NO BRASIL:
uma revisão de literatura

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

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Mestre Luciana Cruz Rodrigues Vieira (Orientadora)

Graduada em Farmácia
Especialista em residência Multiprofissional em Saúde
Mestre em Saúde Materno-Infantil
Universidade Federal do Maranhão

Examinador 1

Examinador 2

**O PAPEL DO AUDITOR NO PROCESSO DA AUDITORIA EM SAÚDE NO
BRASIL: UMA REVISÃO DE LITERATURA**

HELISSANDRA MÉRCIA COSTA CABRAL¹

RESUMO

A auditoria se apresenta como ferramenta essencial na estrutura regimental dos serviços privados e públicos de saúde. Visa melhorar a qualidade da gestão e política dos serviços e sistemas de saúde multiprofissional. Enquanto objetivo, buscou-se discutir a importância do papel do auditor no processo de auditoria em saúde através de estudos prospectivos, uma vez que nos motivou a compreender a atuação multiprofissional, bem como o desempenho da equipe de saúde na avaliação e operacionalização deste serviço. O estudo é de revisão bibliográfica, onde se pesquisou artigos publicados por outros estudiosos, analisando os conceitos e relacionando os aspectos já publicados por autores que desenvolveram estudos sobre auditoria. Os dados foram levantados através de publicações nacionais em auditoria, sendo identificados vinte e cinco documentos para compor a amostra do estudo. A população da pesquisa foi a equipe multiprofissional que desempenha atividades de auditoria na saúde, tais como, médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, administradores, entre outros. Os resultados apontam que com as mudanças no mundo moderno as instituições hospitalares estão buscando certificar seu trabalho assistencial através da certificação de qualidade no atendimento.

Palavras-chave: Auditoria. Auditoria em saúde. Equipe multiprofissional.

THE ROLE OF THE AUDITOR IN THE HEALTH AUDIT PROCESS IN BRAZIL: A LITERATURE REVIEW

¹ Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde pela Faculdade Laboro, 2018.

SUMMARY

The audit is an essential tool in the regimental structure of private and public health services. It aims to improve the quality of management and policy of multiprofessional health services and systems. As an objective, we sought to discuss the importance of the role of the Auditor in the Health Audit process through prospective studies, since it motivated us to understand the multiprofessional performance, as well as the performance of the health team in the evaluation and operationalization of this service. The study is a prospective, bibliographic review, where articles published by other scholars were analyzed, analyzing the concepts and relating the aspects already published by authors who developed studies on Auditing. Data were collected through national publications in auditing, and twenty-five documents were identified to compose the study sample. The research population was the multiprofessional team that performs health audit activities, among them, doctors, nurses, physiotherapists, administrators, among others. The results indicate that with the changes in the modern world, hospital institutions are seeking to certify their care work through certification of quality in care.

Keywords: Audit. Audit in health. Multiprofessional team.

1. INTRODUÇÃO

A denominação auditor, vem do latim (*auditore*), significando apenas “que ou aquele que ouve; ouvinte” (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001, p.343). 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).

Na assistência à saúde, a auditoria pode ser desenvolvida em vários setores e por diferentes profissionais, destacando-se entre elas a auditoria médica, caracterizada por uma sequência de ações administrativas, técnicas e observacionais, com o intuito de analisar a qualidade dos serviços prestados a fim de assegurar seu melhor desempenho e resolubilidade (MOTTA; LEÃO; ZAGATTO, 2005). Atualmente, a auditoria na saúde pode ser realizada em hospitais, clínicas, ambulatórios, home Care, por operadoras de planos e seguros de saúde (MEDEIROS, 2008). No âmbito do SUS (Sistema Único de Saúde) a auditoria analítica consiste no exame do todo ou de partes de processos, assim como de acompanhamento, controle e avaliação à distância de um prestador ou de um processo (BRASIL, 1999).

O interesse em desenvolver este trabalho, surgiu a partir de vivências no campo do serviço social enquanto assistente social de um hospital da rede privada de São Luís - MA que está inserido no processo de acreditação hospitalar. Observou-se o trabalho dos auditores durante as visitas realizadas à instituição e o minucioso trabalho de avaliação de itens relevantes para garantir a certificação. Além disso, conseguiu-se verificar também, o trabalho da auditoria interna do hospital, que está voltada para analisar os prontuários para justificativas de contas médicas junto aos planos de saúde.

Para atingir o objetivo do trabalho, num primeiro momento escolheu-se a metodologia para a realização do artigo, a partir de uma pesquisa literária; num segundo momento realizou-se uma pesquisa minuciosa em sites especializados e artigos científicos, por fim, selecionou-se o que seria de maior relevância para a realização deste artigo.

Entendemos que o campo da auditoria é um universo amplo e de grande valia para uma instituição, pois, consegue enxergar as falhas que irão prejudicar a

qualidade do atendimento de uma instituição, sendo então, uma forma de melhorar os serviços que são prestados à comunidade.

Este estudo, através de uma revisão de literatura, buscou artigos completos na base de dados SCIELO, BIREME, LILACS e GOOGLE publicados entre os anos de 2012 a 2017, em português. Os dados serão organizados em tópicos conforme afinidade dos temas.

2. REVISÃO DE LITERATURA

No decorrer da história, o conceito de qualidade acompanhou a evolução do homem, sendo associado ao progresso político, econômico e cultural de cada época. Atualmente, este conceito está relacionado a uma função gerencial e como elemento essencial para a sobrevivência das instituições, independentemente de sua área de atuação. A área da saúde não se manteve alheia a esta evolução.

Conforme exposto por Rocha, Silveira Filho, Santanna (2002), A Constituição Federal, em seu artigo 196, estabelece que a saúde é direito de todos e dever do estado, garantindo 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 a sua promoção, proteção e recuperação. Logo, universalidade dos serviços e equidade na sua prestação são princípios consagrados constitucionalmente.

Há também, princípios organizacionais em relação aos serviços de saúde pautados na descentralização dos serviços – redistribuição de recursos e responsabilidades entre os entes federados; regionalização e hierarquização da rede – distribuição espacial dos serviços de modo a atender às necessidades da população por regiões e em diferentes níveis de complexidade; participação social – institucionalização da democracia participativa e do consequente controle social na área de saúde, com a obrigatoriedade de constituição e de funcionamento de conselhos de saúde nos três níveis de governo. Dessa forma, verifica-se que a descentralização traz em si um desafio não só para todos os níveis de governo, mas

também para a sociedade que passa a ter responsabilidade na implantação deste novo processo.

Sendo assim, a auditoria surge como uma ferramenta importante para a mensuração da qualidade (auditoria de cuidados) e custos (auditoria de custos) das instituições de saúde, sendo que Rodrigues, Perroca e Jericó (2004) conceituam o processo de auditoria como uma avaliação sistemática e formal de uma atividade realizada por pessoas não envolvidas diretamente em sua execução, buscando fiscalizar, controlar, avaliar, regular e otimizar a utilização dos recursos, físicos e humanos, a fim de determinar se a atividade está de acordo com os objetivos propostos. Com isso, acreditamos que a auditoria em saúde não tem caráter punitivo, mas sim um processo educativo.

Diante de um mercado em que a acirrada concorrência atinge, inclusive, as instituições assistenciais, a auditoria em saúde nessas instituições, tanto no setor privado quanto no público, tornou-se de grande importância diante da necessidade de reduzir custos sem prejudicar a assistência, garantindo a qualidade dos serviços prestados a valores acessíveis.

De acordo com Lo Ré (2006, p.09) “Quem audita, audita alguém [...] Sempre encontrará do outro lado da história um outro profissional [...] nem sempre muito satisfeito em ser auditado”. Os auditados criam estereótipos sobre estes profissionais e suas funções nem sempre são coerentes com a realidade, porém não se pode deixar de falar que alguns auditores reafirmam essa imagem, alimentando seus egos, fazendo com que as concepções acerca deles permaneçam condizentes com os perfis imaginados.

Mas, por que algumas pessoas têm medo de serem auditadas? O que o trabalho da auditoria causa em cada indivíduo?

O papel central do trabalho do auditor é: [...] informar aos superiores do auditado as falhas encontradas. Quem gosta de ter seus erros expostos aos seus superiores? É aí que está o grande dilema que o auditor tem que enfrentar para superar o medo que as pessoas têm da auditoria. Suas descobertas durante a auditoria normalmente chegam ao topo da empresa e existe uma boa chance de que

alguém tenha que dar explicações aos superiores, em razão das deficiências apontadas pelo auditor. (SAWYER, 2012, p.1).

Por outro lado, a auditoria 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; APARECIDO LIMA, 2012).

2.1. Auditoria no Brasil

Sabe-se que inserir um sistema de controle é sem dúvidas uma das formas mais eficientes de manter a empresa em constante desenvolvimento. Ainda que a grande necessidade das empresas seja de um controle nos processos, constata – se que diversas empresas ainda não se empregam de forma adequada, (ATTIE, 1998). Por meio de um sistema de controle interno competente, o gestor e os usuários, podem averiguar as informações com maior exatidão, evitando fraudes e danos econômicos a organização onde possa comprometer sua imagem e a continuidade. Na visão de Attie (1998, p. 110) “controle interno se refere a procedimentos de organização adotados como planos permanentes da empresa”.

Vale aqui destacar que a atividade de auditoria se faz presente no Brasil há, pelo menos, um século, embora em função das características legalistas do país, sua prática somente tenha sido regulamentada a partir de 1965. Antecipando uma tendência que viria a se consolidar nos anos seguintes, profissionais de Contabilidade e acadêmicos, começaram a publicar os primeiros ensaios sobre o assunto, desde 1928. De acordo com CREPALDI (2006), no Brasil, a auditoria surgiu na época colonial, nessa época o juiz era a pessoa de confiança do rei, designado pela coroa portuguesa para verificar o correto recolhimento dos tributos para o tesouro, reprimindo e punindo fraudes. Para Cruz (2002 apud SCARPARO E FERRAZ, 2008) os primeiros relatos de auditoria no Brasil, iniciaram com às civilizações indígenas, pois, estes tinham a concepção de valor agregado aos produtos e controlavam os resultados das operações.

No ambiente acadêmico, a disciplina auditoria, inicialmente denominada revisão e perícia contábil, foi introduzida oficialmente nos currículos dos cursos superiores de ciências contábeis, a partir de 1945, reconhecendo a necessidade de transmitir aos seus alunos uma atividade que o mercado vinha praticando, há algum tempo, ainda que de forma tímida e não regulamentada.

Por outro lado, CREPALDI (2006), afirma ainda que a evolução da auditoria no Brasil relaciona-se com a instalação de empresas internacionais de auditoria independente, pois os investimentos ainda internacionais que aqui foram implantados tiveram que ser auditados. Moraes (2009) relata que através do Instituto de Contadores Públicos do Brasil, iniciou-se em São Paulo, há cerca de 30 anos o movimento de arregimentação dos auditores.

No final de 1971, o Instituto de Auditores Independentes do Brasil foi reconhecido pela Resolução nº 317 do Conselho Federal de Contabilidade, e foi criado pela união de algumas associações; em 1972 foi reconhecido pela Resolução 220 do Banco Central do Brasil, neste mesmo ano criou-se o cadastro dos auditores nos conselhos regionais de contabilidade, efetivando-se a pretensão de cadastramento no Banco Central do Brasil.

No campo da saúde, as atividades de auditoria iniciaram-se no Brasil a princípio em hospitais universitários de forma superficialmente. Antes de 1976 eram desempenhadas por supervisores através da apuração de prontuários e contas hospitalares, com o apoio do Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, nessa época não havia auditoria direta em hospitais. A partir de 1976, as contas hospitalares foram substituídas pelas Guias de Internação Hospitalar – GIH (BRASIL, 2009).

“No ano de 1977 surgiu em Brasília a Ordem dos Auditores Independentes do Brasil, que em 1978 já era a instituição que congregava o maior número de auditores do País, O auditor independente surge então quando as empresas necessitaram de profissionais que não tivessem nenhuma ligação com a mesma, assim estas teriam que ser analisadas por um profissional sem nenhum elo” (MORAIS, 2009, p.12).

Ainda em 1978 foi criada a Secretaria de Assistência Médica, dependente do Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social – INAMPS. Que percebeu a necessidade de aperfeiçoar a GIH. Em 1983 a GIH foi substituída pela Autorização de Internação Hospitalar – AIH, e o cargo de auditor-médico foi

reconhecido, passando a auditoria a ser conduzida nos próprios hospitais. (BRASIL, 2012). “Desta forma, a primeira normatização de auditoria na área da saúde foi instituída pelo extinto INAMPS pela Resolução n°. 45, de 12 de junho de 1984” (BRASIL, 2007, p.139).

Ressalta-se que a evolução da auditoria poderá ser dividida em três extensões: obrigatoriedade da auditoria, registro e obrigações do auditor, e por fim, as normas técnicas de auditoria. Assim, observa-se, que a auditoria tornou-se ao longo das últimas décadas uma ferramenta indispensável dentro das relações empresariais que utilizam do modelo capitalista. Portanto, a evolução da auditoria no Brasil fica caracterizada a partir do momento que as regras passaram a ter maior praticidade e maior objetividade, passando assim a atender as reais necessidades das empresas.

2.2. Auditoria em saúde

Como já mencionado anteriormente, a auditoria já não é algo tão novo assim a ser utilizado pelas empresas, na área da saúde, como afirmam Adami e Maranhão (1995, p.55), a auditoria já vem sendo aplicada há mais de 50 anos, assim a mesma pode ser definida como uma análise sistemática e formal de atividades por profissional não-envolvido na sua execução, com o objetivo de assegurar a conformidade, a qualidade e o controle em uma função, processo ou instituição.

Para Kurcgant (1976 apud SCARPARO E FERRAZ, 2008) na área da saúde a auditoria foi relatada pela primeira vez, pelo médico George Gray Ward em um trabalho realizado nos Estados Unidos em 1918, no qual verificou a qualidade da assistência prestada ao paciente através dos registros em prontuários. Ainda segundo os autores a auditoria na área da saúde, focalizou-se em avaliar a qualidade da assistência prestada aos pacientes.

Isso torna a auditoria em saúde ainda mais específica, pois é necessário um auditor médico para auditar os procedimentos médicos, um enfermeiro para os procedimentos de enfermagem e, assim, para cada classe de profissionais da saúde, pois o auditor atua junto aos profissionais da assistência, a fim de monitorar o estado clínico de paciente internado, verificando a procedência e gerenciando o internamento,

auxiliando na liberação de procedimentos ou materiais e medicamentos de alto custo, e também verificando a qualidade da assistência prestada.

Atualmente, segundo Scarparo e Ferraz(24), nos Estados Unidos há um grande número de hospitais, predominantemente privados, que possuem serviços de auditoria que contam com a atuação de profissionais da área da saúde. Alguns deles criaram 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 hospitais.

No entanto, no Brasil, criou-se a ideia equivocada de que a auditoria em saúde é aquela relacionada a atividades estritamente burocráticas, de cunho contábil e financeiro. Apenas agora vem sendo vista como aliada na eficiência e eficácia para a satisfação do cliente em relação aos serviços prestados, atendendo ainda em home care.

Enquanto isso, a cartilha do Ministério da Saúde, com relação ao SUS, diz que a auditoria em saúde tem papel importante no combate ao desperdício dos recursos públicos e na avaliação do desempenho dos seus agentes, observando se as suas ações estão voltadas à garantia do acesso, integralidade do cuidado, equidade, melhorias dos indicadores de saúde, humanização do atendimento e inclusão do controle social, permitindo a transparência e garantindo as informações e as prestações de contas à sociedade (BRASIL, 2011, p.5).

Brasil (2011) entende a auditoria como tendo o compromisso de fortalecer a gestão, orientar o gestor quanto à aplicação eficiente do orçamento da saúde, o que deverá conseqüentemente refletir no avanço dos indicadores epidemiológicos, além de melhorar o bem-estar social, e o acesso aos serviços.

Ressalta-se que a auditoria em saúde é o exame do todo ou de partes de processos, realiza também uma análise minuciosa de relatórios e documentos, visando conferir a eficácia, eficiência e efetividade dos serviços prestados; promovendo correções e buscando aprimoramento dos atendimentos; além de averiguar a adequação dos recursos aplicados, para obter a melhor relação custo-benefício em busca de qualidade nos atendimentos e na satisfação do usuário (BRASIL 1999 apud SANTOS e BARCELLOS, 2009).

Franco (2007 apud SANTOS e BARCELLOS, 2009) sustenta o que foi exposto acima, quando afirma que auditoria deixa de ser apenas uma ferramenta de fiscalização e passa a promover a contenção de custos. Silva, Borini e Pieper (1996 apud ROCHA, SILVEIRA FILHO E SANT'ANNA, 2002) reforçam que a auditoria em saúde busca determinar se os resultados ou registros de uma instituição são ou não confiáveis, tendo como foco o cumprimento das normas, para uma evolução progressiva da qualidade dos atendimentos e da produtividade

Chiavenato (2006, apud SANTOS e BARCELLOS, 2009) argumenta que auditoria é um instrumento que a administração tem para conhecer a eficiência e eficácia dos programas em andamento, tendo a função não apenas de indicar problemas ou erros, mas em assinalar sugestões e soluções de forma educativa. Brasil (2012) enfatiza que:

"A auditoria é um instrumento de gestão para fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS), contribuindo para a alocação e utilização adequada dos recursos, a garantia do acesso e a qualidade da atenção à saúde oferecida aos cidadãos."

Diante dessa nova realidade do sistema de saúde, a figura do auditor ganhou papel relevante, como agente de promoção da qualidade da assistência por meio de padrões previamente definidos, atuando em programas de educação permanente, bem como em ações de diagnóstico de desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa.

2.3. O trabalho do auditor

Os atributos a serem buscados num auditor podem ser divididos em duas categorias:

- a. Atributos profissionais
- b. Atributos pessoais

As duas categorias se completam, pois os atributos profissionais são os conhecimentos relativos ao desempenho da atividade de auditoria, aliado à experiência profissional no processo a ser auditado, e os atributos pessoais são

habilidades e aptidões que dão suporte ao auditor para o perfeito desempenho de sua função, Crepaldi (2006).

É obrigação do auditor está capacitado e bem informado para que desenvolva e execute suas funções de forma satisfatória. A colaboração é a palavra chave para o bom desempenho do trabalho do auditor, que começa quando o auditado é respeitado e ouvido. Sobre isso Crepaldi (2006) menciona que alguns autores, reconhecem a importância das pessoas e de sua colaboração, para que possam desenvolver seu trabalho de auditoria, de maneira satisfatória.

Motta (2010) fala que existem condutas em auditoria que se seguidas por todos os auditores, auxiliam tornando o trabalho menos conflitante e mais ameno. Estas condutas devem ser aperfeiçoadas com o tempo, pois o perfil do auditor em saúde é difícil de ser formado, exigindo tempo, paciência, autocontrole e dedicação. Deste modo o autor sugere condutas para o bom desempenho no trabalho de auditoria, tais como:

- a) Conhecer e identificar os aspectos que envolvem o ambiente no qual está inserido;
- b) Conhecer os aspectos técnicos-científicos da área que audita;
- c) Conhecer os acordos e situações que envolvem as diversas questões do trabalho;
- d) Trabalhar com honestidade, ponderação e bom senso;
- e) Não fazer julgamentos prévios sem ter pleno conhecimento dos fatos;
- f) Trabalhar em parceria, buscando novas informações;
- g) Orientar os demais colegas de trabalho quanto a novas situações;
- h) Agir sempre dentro dos preceitos éticos de sua profissão.

Sawyer (2012), resume os objetivos a serem alcançados pelo auditor em dois: o primeiro é descrever a administração de todos os seus achados, e o segundo deixar o lugar auditado melhor do que encontrou.

O medo pelo trabalho do auditor é esclarecido e o respeito conquistado no momento em que:

- O auditor tem o cuidado de informar primeiramente sobre os erros encontrados as pessoas envolvidas, e não aos superiores, dando-lhes a chance de

explicar-se, definindo corretamente a responsabilidade de cada pessoa sobre os fatos constatados;

- Divulgando os problemas encontrados para que haja tempo de regularizar qualquer falha antes da emissão do relatório final, e as falhas que não puderem ser regularizadas durante o processo da auditoria, serão comunicadas a administração superior como em fase de regularização;

- Não responsabilizar ninguém indevidamente, apenas quando possuir todos os fatos e dados para embasar suas afirmativas;

- Buscar melhorar o sistema todo e não apenas corrigir erros individuais;

- Comunicar as coisas boas e o trabalho bem feito que encontrou na empresa e não apenas as coisas erradas (SAWYER, 2012).

Assim como em qualquer outra profissão, o auditor necessita sempre manter sua qualificação técnica em dias, ou seja, atualizando-se quanto ao avanço de normas, procedimentos e técnicas aplicáveis à auditoria. Assim, há sempre a necessidade do auditor possui e participar efetivamente de um programa de educação continuada, atualizando-se e ampliando seus conhecimentos técnicos, buscando ainda, sempre realizar auditorias periodicamente, de modo a não perder seu senso de percepção, estando assim capacitado a realizar serviços de excelente qualidade e poder satisfazer plenamente os seus clientes.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme ressalta, Santos e Barcellos (2009) A assistência à saúde melhorou acentuadamente nas últimas décadas com o advento de novas tecnologias, estudos científicos e novos tratamentos. O ser humano vive mais e de forma mais saudável. Entretanto, por sua complexidade, o setor da saúde apresenta descontentamentos, uma vez que é dispendioso, excludente e não se conhece sua efetividade.

A necessidade de reverter este quadro levou o setor a procurar novas opções de gestão, em que a avaliação de todos os processos envolvidos no sistema

de saúde se torna prioridade, destacando-se as ações de auditoria. De acordo com o que vimos nas pesquisas de alguns autores e da prática em que vivemos através da observação por trabalhar em uma instituição hospitalar, percebeu-se que as pessoas ainda tem na auditoria um termo desconhecido e assustador, afinal, o termo auditar, passa uma ideia equivocada e remete-nos ao ato de ser julgado.

Contudo, observa-se que com os devidos esclarecimentos as instituições que serão auditadas sofrerão na verdade uma evolução do trabalho, pois o objetivo da auditoria é verificar de maneira especializada, contribuindo com a instituição auditada. Ao mesmo tempo percebe-se com este trabalho o caráter orientador e educativo da auditoria, ao contrário do que muitos leigos no assunto pensam, a auditoria não tem como objetivo prejudicar ou apenas conter custos, menos ainda punir, e sim auxiliar, corrigindo de forma contínua e preventiva, tanto na melhoria dos indicadores de saúde, humanização do atendimento, quanto na garantia de informações a sociedade sobre os serviços prestados.

Durante a elaboração deste trabalho observou-se que existem vários artigos e monografias que falam sobre a auditoria em suas diversas modalidades, porém, teve-se dificuldade para a elaboração desta revisão de literatura, haja vista, que não conseguiu-se materiais relacionados ao Serviço Social na auditoria.

É de suma importância que haja uma busca mais ativa, um maior interesse em contribuir com a elaboração e divulgação deste tema, auxiliando assim no esclarecimento de ideias errôneas sobre o trabalho do auditor. Isso por que este primeiro contato auditor-auditado, na maioria das vezes é “tenso”. Espera-se que o auditor esteja preparado para lidar com estas situações recorrentes em seu trabalho.

REFERÊNCIAS

ADAMI NP, Maranhão AMSA. **Qualidade dos Serviços de Saúde: conceitos e métodos avaliativos.** Rev Acta Paul Enferm. 1995;8(4):47-55.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria. **Manual de Auditoria Técnico Científica.** Brasília-DF, 1999. Disponível em: <http://www.mp.to.gov.br/portal/sites/default/files/Manual%20T%C3%A9cnico%20de%20Auditoria%20-%20%C3%81rea%20de%20Sa%C3%BAde_0.pdf>. Acessado em: 02/05/2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Regulação em Saúde/Conselho Nacional de Secretários de Saúde.** Brasília: CONASS, 2007. Disponível em: www.ebc.com.br/conselho-nacional-de-secretarios-estaduais-de-saude. Acessado em: 02/10/2016.

BRASIL. Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento Nacional de Auditoria do SUS – DENASUS. **Auditoria do SUS: orientações básicas.** Brasília: Ministério da Saúde, 2011a. Disponível em: sna.saude.gov.br/download/Relatorio%20de%20Gestao%20DENASUS%202009.pdf Acessado em: 02/10/2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento Nacional de Auditoria do SUS – DENASUS. **Conversando sobre auditoria do SUS.** Brasília: Ministério da Saúde, 2011b. Disponível em: sna.saude.gov.br/download/Relatorio%20de%20Gestao%20DENASUS%202009.pdf Acessado em: 02/10/2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema Nacional de Auditoria – SNA. Departamento Nacional de Auditoria do SUS – DENASUS. **História de Auditoria em Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: portalsaude.saude.gov.br/...ministerio/.../denasus-departamento-nacional-de-auditoria. Acessado em: 02/10/2016.

CARVALHO. Márcia Emanuely Lima, **Esclarecendo o Trabalho do Auditor em Saúde.** In REVISTA ESPECIALIZE: Belém – PA. Outubro/2012. Disponível em: https://www.google.com.br/?gws_rd=ssl#q=artigos+cient%C3%ADficos+sobre+o+pape+l+do+auditor+na+auditoria+em+sa%C3%BAde. Acessado em: 02/05/2017.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade - Auditoria: Origem, evolução e desenvolvimento da auditoria.** Revista Contábil & Empresarial Fiscolegis. 26 Out 2006. Disponível em: <http://www.netlegis.com.br/indexRC.jsp?arquivo=/detalhesDestaques.jsp&cod=8157>>. Acessado em: 02/05/2017.

DIAS, Renata Vianna; DI LASCIO, Raphael Henrique. **Conhecendo e monitorando o estresse no trabalho.** Psicologia. PT – O portal dos Psicólogos. 2003. Disponível em: www.ipoggo.com.br/revista-ipog/.../esclarecendo-o-trabalho-do-auditor-em-saude. Acessado em: 02/10/2016.

GUERREIRO, Paulo. **Gerenciamento e auditoria na assistência de pequenos riscos.** Belém: Instituto de Pós- Graduação e Graduação – IPOG, 2011. 106 slides: color. Slides gerados a partir do software PowerPoint.

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

LIMA, Leandra de Jesus. APARECIDO LIMA, Robernei. **A importância da auditoria interna nas organizações.** Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoria-interna-organizacoes.htm> Acessado em: 02/05/2017.

LO RÉ, Benedito Ângelo de Arruda. **Aspectos emocionais da relação auditor-auditado.** 2006. 47 f. Monografia (Pós Graduação em Auditoria de Saúde) – Fundação Unimed, Fundação Gama Filho, Limeira, 2006. Disponível em: www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_APB1308.pdf. Acessado em: 02/05/2017.

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.

MORAIS, Henrique Hermes Gomes de. **Normas e técnicas de auditoria I.** Minas Gerais, 2009, p. 123. Disponível em: <http://controladoriageral.mg.gov.br/downloads/doc_details/120-apostila-normas-e-tecnicasde-auditoria-i-pdf-753-kb>. Acessado em: 02/05/2017.

MOTTA, Ana Letícia Carnevalli. **Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde.** São Paulo: Editora Iátria, 2010.

MOTTA, A. L. C.; LEÃO, E.; ZAGATTO, J. R. **Auditoria médica no sistema privado: abordagem prática para organizações de saúde.** 1. ed. São Paulo: Iátria, 2005.

PACHECO, Marcela Soares. OLIVEIRA, Denis Renato de. LA GAMBRA, Fabrício. **A história da auditoria e suas novas tendências: um enfoque sobre governança**

corporativa. Disponível em:
www.congressosp.fipecafi.org/anais/artigos132013/615.pdf. Acessado em:
02/05/2017.

ROCHA, Enock Emannel; SILVEIRA FILHO, Ibanez Bomfim; SANT'ANNA, Tomé Roberto. A importância da Auditoria no Sistema Único de Saúde – SUS. 2002. 36 f. Monografia (Pós Graduação em Contabilidade Pública) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006. Disponível em:<
http://intranet.sefaz.ba.gov.br/gestao/rh/treinamento/monografia_enock_ilbanez_tome.pdf>. Acesso em: 21/11/2016.

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

SANTOS, Leticia Costa, BARCELLO, Valéria Figueiredo. **Auditoria em Saúde:** uma ferramenta de gestão. Especialização em Gestão e Auditoria em Saúde do Centro Universitário UNIEURO. Disponível em: <http://docslide.com.br/documents/auditoria-em-saude-uma-ferramenta-de-gestao.html>. Acessado em: 30/10/2016.

SCARPARO, Ariane Fazzolo and FERRAZ, Clarice Aparecida. **Auditoria em Enfermagem:** identificando sua concepção e métodos. Rev. bras. enferm. [online]. 2008, vol.61, n.3, pp. 302-305. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672008000300004. Acessado em: 21/11/2016.

SAWYER, Laurence. Modern Internal Auditing: what's it all about? The Grandfathers's Dialogue. Por que eu tenho medo de ser auditado? Adaptação de Antonio Carlos Correia. Disponível em: www.msbrasil.com.br/br/maio/MS%20Clipping%20-%2005_05_14e.pdf Acessado em: 21/11/2016.