

**FACULDADE LABORO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PÓS – GRADUAÇÃO EM AUDITORIA, PLANEJAMENTO E
GESTÃO EM SAÚDE**

KARLLA CECILIA MARTINS LUSO

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE PARA UM SISTEMA DE GESTÃO
HOSPITALAR: uma revisão bibliográfica**

São Luis
2018

KARLLA CECILIA MARTINS LUSO

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE PARA UM SISTEMA DE GESTÃO
HOSPITALAR: uma revisão bibliográfica**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Pós-Graduação em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde da Faculdade Laboro de São Luis-MA, como requisito para a obtenção do grau de Auditor em Saúde.

Orientadora: Prof. Esp. Fernanda Duarte Santos
Matos

São Luis
2018

KARLLA CECILIA MARTINS LUSO

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE PARA UM SISTEMA DE GESTÃO
HOSPITALAR: uma revisão bibliográfica**

Aprovada em: _____/_____/2018

Nota: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Esp. Fernanda Duarte Santos Matos
Orientadora

2° Avaliador

3° Avaliador

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE PARA UM SISTEMA DE GESTÃO HOSPITALAR

RESUMO

Karlla Cecilia Luso Martins Luso¹

Nos últimos anos, a assistência à saúde vem melhorando consideravelmente a partir da implementação de novos processos, ferramentas, pesquisas científicas e novas tecnologias. O presente estudo trata-se de uma abordagem sobre as ações da Auditoria em Saúde que garantam uma melhor eficiência na gestão de hospitalar, para que sejam racionalizados os recursos, que impactam em uma melhor administração. Ações essas que determine sua importância. Este estudo tem como objetivo descrever a importância da Auditoria em Saúde para uma gestão hospitalar, no sentido de fortalecer as avaliações dos controles internos, através da execução de um planejamento de auditoria para facilitar a tomada de decisões, minimizando os riscos de atendimento aos requisitos legais necessários para manutenção da qualidade dos serviços ofertados. Desta forma, observa-se que com melhores condições a Unidade Hospitalar terá prestar um melhor serviço para a sociedade onde se está inserida. A metodologia adotada quanto aos meios, trata-se de uma revisão bibliográfica, baseado em referências bibliográficas, periódicos e textos extraídos da internet e quanto aos fins, trata-se de um estudo qualitativo e exploratório a partir das teorias e observações realizadas a partir de casos e fatos. As conclusões sugerem que a utilização da auditoria como uma ferramenta de gestão deve contemplar as exigências pertinentes ao processo de análise, controle e avaliação dos serviços de saúde para corrigi-las através das recomendações para intensificar a capacitação e treinamento de todos os envolvidos. Enfatizando-se, portanto, sua função educadora e corretiva, auxiliando a Administração. Assim, pode-se questionar a validade da contratação destes serviços vise à implantação de uma gestão mais eficiente e segura.

Palavras-chave: Auditoria Interna. Gestão Administrativa. Controle. Eficiência

¹ Acadêmica Formanda do curso de Pós-Graduação em Auditoria em Enfermagem, da Faculdade Estácio de São Luis. E-mail: karlla.luso@hotmail.com

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE PARA UM SISTEMA DE GESTÃO HOSPITALAR

Karlla Cecilia Luso Martins Luso¹

ABSTRACT

In recent years, health care has been improving considerably from the implementation of new processes, tools, scientific research and new technologies. The present study deals with an approach on the actions of the Health Audit that guarantee a better efficiency in the hospital management, so that resources are rationalized, that impact on a better administration. Actions that determine its importance. This study aims to describe the importance of Health Audit for a hospital management, in order to strengthen internal control evaluations, through the execution of an audit planning to facilitate decision making, minimizing the risks of meeting the legal requirements necessary to maintain the quality of the services offered. In this way, it is observed that with better conditions the Hospital Unit will have to provide a better service for the society where it is inserted. The methodology adopted for the media is a bibliographical review, based on bibliographical references, periodicals and texts extracted from the Internet, and in terms of the ends, it is a qualitative and exploratory study based on theories and observations made from cases and facts. The findings suggest that the use of auditing as a management tool should address the requirements relevant to the process of analyzing, controlling and evaluating health services to correct them through recommendations to enhance training and training of all involved. Emphasizing, therefore, its educative and corrective function, assisting the Administration. Thus, one can question the validity of contracting these services with a view to implementing a more efficient and secure management.

Keywords: Internal Audit. Administrative management. Control. Efficiency

¹ Acadêmica Formanda do curso de Pós-Graduação em Auditoria em Enfermagem, da Faculdade Estácio de São Luis. E-mail: karllaluso@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

O mundo, e particularmente, os negócios tem passado por profundas transformações, acirraram-se a competitividade e a exigência da sociedade, que tornaram-se mais atentos à qualidade dos serviços e/ou produtos.

Os serviços na área da saúde vêm desenvolvendo-se com muita rapidez, salienta-se que, no passado, os equipamentos de diagnósticos não eram tão precisos, os exames laboratoriais não geravam exames tão específicos e os sistemas de gestão não eram integrados.

Sabe-se que esses avanços na área tendem a expressar uma estatística maior de cura dos pacientes, expectativas, competitividade entre as instituições e demandam por melhores processos de gestão. Porém, compreende-se ser extremamente necessário diminuir os altos custos do tratamento para que uma parcela maior da sociedade possa usufruir de todo esse desenvolvimento tecnológico.

Desta forma, questiona-se se o processo de auditoria em saúde impacta em todos os setores de atuação hospitalar, principalmente quanto a captação de recursos e a racionalização dos custos de atendimento hospitalar?

Neste sentido, deve-se compreender que uma entidade hospitalar para ser bem administrada deve fornecer condições para a equipe; distribuir responsabilidades e canalizar os esforços de forma que, não somente, todas as tarefas sejam executadas, mas também garantir que todo o trabalho seja coordenado e controlado para que as metas sejam atingidas, de modo mais seguro, eficiente e eficaz.

Deste modo, fica evidente que o administrador se vale de um municiamento de informações, decidindo-se tecnicamente pelas melhores propostas no processo de tomada de decisões. Neste propósito, aprimorando-se a apuração de custos, visando racionalizar os recursos de forma considerável, utilizando-se das técnicas de auditoria, finanças, economia, ciências políticas e teorias organizacionais além da comunicação e do relacionamento humano.

A Auditoria, atualmente, deve ser enxergada como um instrumento de controle administrativo, que atua na instituição como um todo, convergindo fatos e

informações dos setores onde foram originados. Neste sentido a Auditoria pode ser definida, segundo Attie (1998, p. 25), como uma especialidade contábil voltada a testar a eficiência e eficácia do controle patrimonial implantado com o objetivo de expressar uma opinião sobre determinado dado.

Mais especificamente falando, Lima e Erdman (2006), conceituam a auditoria em saúde como 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.

Fica evidente a importância deste estudo, uma vez que o procedimento de auditoria torna-se uma exigência da própria gestão, haja vista a competitividade de mercado, que demanda maior capacitação dos recursos, minimizando os custos e melhorando a qualidade da assistência prestada.

Assim, justifica-se este estudo, por entender-se a importância que a captação de recursos financeiros é crucial para manutenção do pleno funcionamento dos serviços prestados ao cliente, salientando-se, desta forma, que a Auditoria se constitui numa das mais eficientes ferramentas para o aprimoramento do sistema de gestão, seja esta, pública ou privada. Uma vez que, quando bem utilizada, permite o diagnóstico das não-conformidades nos processos e procedimentos de gestão, analisando, de forma prática, a aplicabilidade correta dos recursos para o cumprimento da missão e continuidade da organização.

Segundo Vergara (2009), método é o caminho pelo qual se chega a determinado resultado colocando à prova as hipóteses levantadas.

Vergara (2009) ainda classifica as pesquisas, quanto aos meios e quanto aos fins. Desta forma, classifica-se este estudo quanto aos meios, como uma revisão bibliográfica, que se fundamenta em livros, periódicos, textos e escritos extraídos da internet; quanto aos fins, classifica-se como qualitativa e exploratória, por tratar-se de um estudo baseado em fatos considerados a partir das observações anotadas das referências adotadas.

Este trabalho será estruturado em capítulos e subcapítulos, sendo que o primeiro coube a introdução, o segundo a revisão literária, o terceiro a discussão do tema e, por fim, o quarto, as considerações finais.

A motivação deste estudo se dá devido à importância da auditoria para o processo administrativo, em fiscalizar os processos da organização, analisar os procedimentos através de estudos e testes, verificar se o sistema analisado é o que está sendo seguido na prática, avaliar erros e possibilidades para determinar quais são mais adequados e produtivos às áreas analisadas, desta forma mantendo-se o controle, evitando assim os desvios e obtendo melhores resultados.

Espera-se com principais resultados demonstrar o papel e a importância da ação de Auditoria em Saúde para uma gestão hospitalar, assistindo-a quanto ao cumprimento de metas que possa manter o pleno funcionamento de todas as ações de atendimento e assistência em saúde à sociedade.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Hospital: evolução histórica e conceito

Historicamente esclarece-se que os primeiros hospitais surgiram em Roma tendo como finalidade atender e acolher os doentes. Salienta-se que foram criados segundo a ordem econômica e militar, relacionada à estrutura da sociedade romana. A palavra hospital deriva da palavra latina 'hospitalis' que se refere a hóspede, portanto, tratavam-se de casas se recebia os peregrinos, pobres e enfermos, para tratamento temporário, conceito intimamente ligado à assistência social.

Documentos de 3000 anos a.C. comprovam o exercício da medicina entre os assírio-babilônicos, profissão esta regulamentada pelo Código de Hamurabi, que data de 2.250 anos a.C. Porém, não encontrou-se nada que indicasse o local dessa prática e nem como era realizado esse atendimento, embora Heródoto fazer menção, em sua obra, sobre a existência de um suposto mercado, ao qual os enfermos eram transportados para terem suas dores diagnosticadas (SANTOS, 2009).

Observa-se que o hospital teve sua origem anterior a era cristã, porém, não há dúvida, porém, que o cristianismo impulsionou e estendendo seu conceito

aos serviços de assistência, sob as mais variadas formas, aos doentes, aos necessitados e os que encontravam-se em trânsito (CATÃO, 2011).

Sabe-se que, no continente europeu, em fins do século XVIII e princípio do XIX, em plena Revolução Industrial inglesa, a partir de 1750, foram implementadas mais eficazes providências de higiene e de saúde pública. Neste contexto surgiram os hospitais modernos, estruturados com novas técnicas, aperfeiçoadas através de longos estudos e inquirições na área da Medicina. A partir deste momento os doentes são distanciados de seus familiares e da sociedade e asilados nestes edifícios (FOUCAULT, 1977).

Catão (2011) relata que:

Nesse período, dizia-se que o estabelecimento hospitalar era um local onde se entrava para morrer, um morredouro e, devido a isto, as possibilidades de hospitalização eram temidas pelas populações de poucas posses. Logo, as pessoas que atuavam nas estruturas hospitalares não tinham o objetivo específico voltado para a cura do enfermo, mas a conseguir a salvação do mesmo, sendo, conseqüentemente, um pessoal caritativo, podendo ser religioso ou leigo.

Segundo a OMS (2000), o conceito de hospital é aplicado para todos os estabelecimentos com pelo menos cinco leitos para a internação de pacientes que garantam um atendimento básico de diagnóstico e tratamento, com equipe clínica organizada e com prova de admissão e assistência permanente prestada por médicos.

De acordo com Brasil (2002), o termo hospital se refere a um conjunto muito heterogêneo de estabelecimentos de saúde, unidades de diferentes portes, que podem oferecer uma variada gama de serviços e atividades e desempenhar funções muito distintas no âmbito da rede de atendimento à saúde. Entretanto, os estabelecimentos possuem uma característica em comum: a prestação de cuidados de saúde a pacientes internados em leitos hospitalares durante as 24 horas do dia.

Na prática, estas instituições agregam uma série de funções que as caracterizam como as organizações mais complexas do setor Saúde. Suas funções têm atravessado um período de rápidas mudanças que envolvem questões sociais, emprego, ensino e pesquisa, assistenciais e de apoio aos serviços de saúde (BRASIL, 2002).

2.2 Contabilidade e Auditoria: origem e conceito

A contabilidade tem surgido pela necessidade de contagem e registros do comércio, com metodologia e critérios específicos, tem servido, ao longo do tempo, como ferramenta de registro e avaliação das atividades das empresas - necessidade básica do homem de contar seus rebanhos, produtos de sua pesca ou caça - objetivando garantir o equilíbrio entre a disponibilidade de recursos à necessidade da sua subsistência.

Ludicibus (2004) afirma:

Como o homem é naturalmente ambicioso, e por isso a necessidade de contabilizar seus recursos advém desde o início da civilização. Alguns teóricos preferem dizer que a necessidade de contabilizar, ou seja, a contabilidade existe, pelo menos desde 4.000 anos antes de Cristo [...] na monotonia do inverno, entre os balidos ininterruptos das ovelhas, o homem tem uma idéia. Havendo um pequeno monte de pedras ao seu lado, o homem separa uma pedra para cada cabeça de ovelha, executando assim o que o contabilista chamaria hoje de inventário [...].

Desta forma, compreende-se que a contabilidade existe desde quando o homem observou que era preciso controlar, administrar e preservar seus bens e que poderia, através de desse controle, obter lucros e foi através desta necessidade que surgiu a contabilidade.

Assim, para Sá (2010), contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos, em relação à eficácia funcional das células sociais.

A Contabilidade é a ciência que procura evidenciar a credibilidade de suas informações e atos perante os usuários dessas informações, como os gestores, colaboradores, acionistas, etc., e usuários externos como o Governo, os consumidores, os fornecedores, os parceiros, os investidores e a sociedade de um modo geral, dentre seus diversos ramos como a Auditoria.

Com o avanço econômico-financeiro e o aparecimento das grandes empresas no mundo, a auditoria, surge como uma especialidade da Contabilidade que se faz necessária, para recontagem, análise, reafirmação e melhor controle dos fatos.

Sá (2010) esclarece que a auditoria surgiu na era antes de Cristo na antiga Suméria, e em seguida, surgiu nas províncias romanas no primeiro século depois de Cristo; porém, foi no século XVIII na Inglaterra, com a Revolução Industrial, que houve grande desenvolvimento da auditoria mediante o surgimento das grandes empresas, das necessidades por parte dos investidores de acompanhamento do capital investido e da taxaçoão do imposto de renda com base no lucro.

Para Franco e Marra (2001), a Auditoria é a técnica contábil que, através de procedimentos específicos que lhe são peculiares, aplicados no exame de registros e documentos, inspeções, e na obtenção de informações e confirmação que objetiva obter elementos de convicção que permitam julgar se os registros contábeis foram efetuados de acordo com os princípios fundamentais e normas de contabilidade e se as demonstrações contábeis deles decorrentes refletem adequadamente a situação econômico-financeira e as demais situações neles demonstradas.

No Brasil, a data do primeiro trabalho de auditoria é imprecisa, mas a primeira evidência concreta pode ser constatada a partir Decreto nº 2.935, de 16 de junho de 1862, que aprovava a reorganização da Cia. de Navegação por Vapor – Bahiana – Anonyma, determinando que os auditores deveriam ser convocados anualmente em assembléia ordinária, os quais teriam como função analisar e examinar as contas da empresa (RICARDINO E CARVALHO, 2004).

De acordo com Attie (2006), a evolução da auditoria aqui no Brasil está relacionada inicialmente com a instalação das empresas de origem estrangeiras de auditoria independente, para melhor controle de seus investimentos e auditoria em seus processos financeiros.

No ano de 1990, a lei n. 8.080, estabelece a necessidade de criação do Sistema Nacional de Auditoria (SNA) como instrumento fiscalizador e atribuindo a este uma coordenação da avaliação técnica e financeira do Sistema Único de Saúde (SUS) em todo território nacional. O Decreto n. 1.651, de 28 de setembro de 1995, regulamenta o SNA, e define suas competências nos três níveis de gestão: Federal, Estadual e Municipal. E a lei n. 9.649, de 27 de maio de 1991, define ainda as áreas

de competência, como função legal à coordenação, fiscalização do SUS (BRASIL, 1998).

A portaria do Ministério da Saúde n. 169, de 19 de agosto de 1999, estabelece uma nova organização de atividades do SNA: controle e avaliação ficam por conta da Secretaria de Assistência a Saúde (SAS); as atividades de auditoria com o Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DENASUS), representada em todos os Estados da Federação no Distrito Federal (BRASIL, 1998).

Em dezembro de 1999, foi criada a Sociedade Brasileira em Enfermeiros Auditores em Saúde (SOBEAS), com a finalidade agregar profissionais de todo país, sendo enfermeiros envolvidos e/ ou interessados em auditoria (BRASIL, 1998).

Em dias atuais, compreende-se que a manutenção das ferramentas de informação é estratégica para a sobrevivência das organizações, requerendo, portanto, do administrador e da auditoria maiores cuidados para os elevados níveis de risco que representam as informações produzidas sem confiabilidade.

2.3 Auditoria em Saúde

A Enfermagem, na prática diária, pode vivenciar as rotinas do Sistema Único de Saúde (SUS), seus avanços e entraves frente ao usuário. Assim, torna-se importante aprofundar esse conhecimento e, especificamente, entender o papel do auditor que, dentro da ampla gama de atividades desenvolvidas, buscar a adequação aos requisitos preconizados pela legislação do país, o controle financeiro, a avaliação técnica dos serviços oferecidos, observando sempre o controle e a qualidade. A auditoria no SUS, dessa forma, é de fundamental importância, uma vez que verifica se as ações de saúde e seus resultados estão sendo eficazes e também eficientes (BARBOSA, 2004).

Ressalta-se que a finalidade do trabalho de auditoria é a emissão de uma opinião fundamentada por uma pessoa independente, com formação e capacidade técnica e profissional para imiti-la. Objetivando não apenas observar e dar opiniões sobre como os controles internos funcionam, mas demonstrando a qualidade dos registros e a segurança destes.

Crepaldi (2011) esclarece que auditoria consiste no exame de documentos, livros e registros para a obtenção de informações e confirmações internas e externas com o objetivo de encontrar a exatidão dos fatos registrados.

Especificamente no campo da enfermagem Deeken (1960) define auditoria como exame oficial dos registros de enfermagem com o objetivo de avaliar, verificar, e melhorar a assistência de enfermagem.

Para Phaneuf (1972) auditoria é um método utilizado para avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem através dos registros de enfermagem, após a alta do paciente.

Para COFEN, (2011):

A Auditoria é uma ferramenta gerencial utilizada pelos enfermeiros, para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem e os custos gerados pela prestação desta atividade, cujo foco principal é sua dimensão contábil. Esse profissional, quando no exercício de suas funções, deve ter visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico-econômico-financeiro, tendo sempre em vista o bem-estar do ser humano enquanto paciente/cliente.

Segundo Scarparo (2005), esse tema é pouco explorado no meio científico, evidenciando falta de clareza acerca de concepção, de método e da finalidade da auditoria de enfermagem, porém, destaca-se dentre outras atividades de auditoria a revisão da conta hospitalar, a qual ocorre por meio da análise dos prontuários, considerado processo necessário para a qualidade do serviço, além de reduzir desperdício de materiais e de medicamentos.

Portanto, é desafiador garantir a melhor qualidade da assistência em saúde a um menor custo possível.

Nesse sentido, entende-se ser de fundamental importância o registro correto da equipe multidisciplinar no prontuário do paciente, como instrumento de controle para que a análise dos custos sejam mais seguras e eficientes, racionalizando o tratamento, para que o justo preço do tratamento seja cobrado ao cliente.

De acordo com Souza e Fonseca (2005), a conscientização sobre a importância do preenchimento nos prontuários para a auditoria em saúde é primordial, uma vez que a auditoria depende do prontuário como instrumento fundamental para a execução das suas tarefas, garantindo-se a melhor qualidade na

assistência e anotações em prontuários, viabilizando eficácia e resultados importantes.

Os registros do prontuário do cliente são também utilizados para fins de faturamento/cobrança, para auditoria interna ou externa, para obtenção de dados estatísticos sobre as atividades realizadas e para análise institucional (TANJI et. al, 2004).

Para Souza e Fonseca (2005):

Compreende-se, portanto, que a Auditoria em Enfermagem pode ser entendida como uma avaliação sistemática da assistência de enfermagem, verificada através das anotações de enfermagem no prontuário dos pacientes e/ou das próprias condições destes. Podendo ser realizada em hospitais, clínicas, ambulatorios e operadoras de planos de saúde, estando interrelacionada com todas as outras áreas da empresa à qual esteja vinculada.

Por fim, cabe salientar que a auditoria em saúde zelar pelo melhor controle de custos e qualidade ao atendimento ao cliente, para o pagamento justo da conta hospitalar e a transparência da negociação, embasada sempre na conduta ética.

2.4 Qualidade no Atendimento Hospitalar

O ambiente hospitalar se caracteriza pela constante preocupação e sensibilidade em relação à vida, que se mistura com as exigências típicas de mercado, como qualquer outra empresa peculiaridades essas que, muitas vezes, acabam gerando um ambiente de tensão, assim interferindo na qualidade e na efetividade dos serviços prestados em saúde. A idéia dominante era que bastava às empresas conseguirem níveis altos de satisfação para garantir que os clientes iriam continuar dando preferência aos seus produtos e serviços.

Entende-se que a qualidade no serviço de saúde hospitalar tem como objetivo assistir da melhor forma o cliente dentro das suas necessidades de saúde e satisfazê-lo, promovendo condições humanizadas e tecnológicas para que os profissionais da área de saúde possam prestar o melhor serviço, além de assegurar um gerenciamento de avaliação continua dos procedimentos dos serviços prestados.

Para Duarte e Silvino (2001), assegurar a qualidade dos serviços de saúde tem sido um desafio, pois, na medida em que se sucedem mudanças nas ciências da saúde, nos acontecimentos mundiais, nas formas educativas e nas condições sociais afetadas pelas tendências políticas e econômicas, tornam-se cada vez mais competitivas as tendências no mercado.

Kobelt (2002) esclarece que o setor da saúde vem exibindo uma acentuada ampliação de suas atividades em consequência do avanço tecnológico, necessitando cada vez mais de recursos à sua disposição para oferecer procedimentos mais sofisticados, com vistas à melhoria dos serviços prestados à saúde da sociedade. Observa-se que, no Brasil, a assistência à saúde é predominantemente financiada com o dinheiro público através de impostos e da previdência social, as questões relativas ao custo hospitalar tornam-se relevantes.

De acordo com Kaplan (1998), os gestores dos hospitais precisam entender que os custos de fornecer os vários serviços para seus pacientes, concorrem para melhoria da qualidade, da pontualidade, da efetividade e da eficiência de seus processos. Portanto, é de suma importância que as informações acerca dos gastos e despesas nos hospitais públicos sejam de conhecimento de todos os gestores, para que se busque uma ação efetiva de controle que possa permitir sua funcionalidade e continuidade, no cumprimento de seu papel junto à sociedade.

Conclui-se que a auditoria trata-se de um instrumento de controle administrativo, que tem a função de examinar e analisar todos os fatos, efeitos e informações de todos os setores da empresa sintetizados, para que o gestor possa tomar as decisões que venham melhor beneficiar a organização, dispondo de confiabilidade quanto aos fatos e dados que poderão interferir nas demonstrações financeiras.

3 IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE PARA A GESTÃO HOSPITALAR

Nestes últimos tempos, a busca pela qualidade dos serviços de atendimento à saúde tem sido uma necessidade técnica e social, requerendo que as

casas de saúde busquem uma melhor gestão dos recursos, necessitando de estratégias cada vez mais eficientes. Deve-se atentar que esse ponto de partida, envolve também questões jurídicas e econômicas para se garantir níveis satisfatórios de segurança na prestação de serviços em saúde.

Analisando-se o papel da gestão da qualidade na melhoria do atendimento e da eficiência no atendimento à saúde é vista com bons olhos pelos usuários, ressaltando-se que uma organização que preza pela qualidade constrói culturalmente, toda uma filosofia de trabalho. É importante esclarecer que a promoção da cultura de qualidade está diretamente relacionada com o compromisso dos líderes com os valores e princípios da organização e a capacidade de participar ativamente na construção e implementação de estratégias e de um sistema de gestão que estimula as pessoas a realizar propósitos comuns e duradouros.

Compreende-se também, que para tomar decisões precisas, a gestão deve assegurar-se de processos padronizados, que apresentam ciclos de melhoria de forma sistêmica, medindo e acompanhando todo o processo, do início ao fim, para, a partir dessas informações compartilhadas conduza todo corpo funcional a falar por apenas uma língua e, sempre esteja preparado para assumir novas idéias.

Como uma ferramenta de controle da gestão, entende-se que o trabalho de auditoria torna-se imprescindível como instrumento no combate e prevenção de irregularidades e, não importando a área de atuação da empresa ou o tamanho, com ou sem fins lucrativos, é uma ferramenta de investigação e correção dos atos de gestão.

Neste propósito, que a auditoria em saúde revela-se extremamente importante, uma vez que agirá na correção dos procedimentos, avaliando entre uma forma e outra, para executá-lo, estudando o tempo mais curto de solução, municiando a gestão com informações mais precisas, na ordem prática.

Crepaldi (2011) demonstra a importância da auditoria quando diz que, uma empresa representa um conjunto de transações complexas que envolvem aspectos operacionais, sociais e societários de várias grandezas, e para saber sobre os controles, as técnicas contábeis, os procedimentos tributários e a obediência às normas regulamentadoras, a auditoria torna-se um elemento fundamental no

sistema de informações, medição de desempenho e prestação de contas da administração.

As decisões devem ser cuidadosamente estudadas e discutidas em âmbito organizacional, para que sejam tomadas de acordo com os fatos das situações registradas, a partir do entendimento que as pessoas sintam-se estimuladas e comprometidas com melhores resultados.

As pessoas precisam estar seguras de suas ações, se sentirem valorizadas e reconhecidas. Abrahamson (2004, apud WOOD, 204) revela que a rejeição às mudanças nos hospitais é compreensível, porque há o desconhecimento de fatores globais, como a cultura organizacional.

Crepaldi (2011) entende que, além da efetividade dos números avaliados, sua preocupação também é com a economicidade, com a racionalização e com a produtividade, ou seja, com a gestão empresarial.

A auditoria se consubstancia-se em um importantíssimo instrumento de gestão administrativa, que além de promover o processo educativo com os profissionais objetivando o avanço da qualidade do atendimento a um custo compatível com os recursos financeiros da organização hospitalar que contribui diretamente para a correta aplicação dos recursos que promovam a qualidade de todo serviço e procedimento oferecidos pela mesma.

A auditoria pode atuar em diversas frentes internas dentro de uma instituição hospitalar, garantindo a qualidade dos serviços prestados ao cliente, dentre as quais podemos observar: a auditoria preventiva, operacional, de contas, analítica e retrospectiva.

A auditoria preventiva é aquela que ocorre antes do processo acontecer, pode ser exercida pelos médicos, por está ligada a liberação de procedimentos ou guias de planos de saúde.

A auditoria operacional que é executada através da observação direta dos fatos nos apontamentos efetuados no próprio prontuário do paciente internado, verificando a liberação de materiais e medicamentos, verificação da qualidade da conduta médica e de outros profissionais.

O enfermeiro auditor pode, além das atribuições que lhe são inerentes, pode exercer outras atribuições como: auditor de contas e de pesquisa da qualidade

da assistência, que é uma especialidade da auditoria operacional, que visa reduzir glosas em prontuários e dar efetividade ao faturamento hospitalar.

Ponderando-se que a enfermagem, apesar de ser uma profissão enquadrada na assistência ao paciente, pode, ser, facilmente adaptada à prática administrativa, ou seja, tem capacidade de enfrentar os problemas de rotina administrativa.

A auditoria analítica trabalha a partir dos relatórios e processos levantados pelas auditorias preventiva e a operacional. O que significa dizer, que esse tipo de auditoria trabalha com informações administrativas e de saúde para, a partir da análise destes dados, buscar caminhos que levem a melhor gerir os recursos organizacionais e estabelecer indicadores que comparem-se com outras organizações da mesma área de atividade.

A auditoria retrospectiva, que faz parte da analítica, é realizada após a alta hospitalar, ou após a realização da assistência ambulatorial, por meio dos registros em prontuário, não possibilita a reversão de benefícios diretos para o paciente, mas contribui para a melhoria da assistência de maneira global e futura (PEREIRA; TAKAHASHI, 1991), em função de não ir diretamente ao(s) fato(s), e sim aos elementos que o evidenciam (POSSARI, 2005).

Diante das evidências, ressalta-se que o processo de auditoria só poderá ser encerrado quando, de conhecimento da gestão, a ação tiver sido tomada de forma eficaz. Uma que o objetivo da auditoria é o de verificar a eficácia das ações corretivas tomadas e não o de levantar novas não-conformidades que possam ser observadas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual, compreende-se que a liderança como um fenômeno tipicamente social num dado momento e ação que sofre influência interpessoal por meio da comunicação que tem por finalidade alcançar determinada meta.

Não importando a área de atuação profissional, a liderança deve ser conquistada a base de respeito da sua equipe e não se impõe com autoritarismo. Assim, nem todo enfermeiro tem o perfil de líder ou irá se encontrar no papel de

gerente, coordenador ou auditor. Porém, constata-se que, na prática, não se consegue diferenciar líder de gerente, uma vez que ambos influenciam, não importa a forma, se autocrática, democrática ou qualquer outra, o que tem que ser considerado é a dinâmica da influência entre o líder e os liderados

Quanto ao enfermeiro investido como auditor, entende-se que procura a melhor forma assistencial ao paciente mediante a análise dos procedimentos adotados pela equipe médica, procurando identificar as deficiências deste atendimento para a melhoria de programa de ações adotadas pela Unidade Hospitalar de forma contínua seja na área assistencial, administrativa ou operacional.

Sendo assim, a auditoria trata-se de uma ferramenta essencial para todo o processo, uma vez que visa controlar as ações, mediante um manual de procedimentos padronizados, procurando estabelecer uma linha de trabalho, que alinhe todos os recursos disponíveis em favor do melhor tratamento ao cliente.

A racionalização de custo desses procedimentos é de extrema importância para que o tratamento não se torne tão oneroso ao plano de saúde ou, mesmo, ao paciente, sem a perda da qualidade do trabalho prestado.

Por fim, tem-se a considerar a importância da auditoria na área de saúde quando, em análise crítica e sistemática da qualidade da assistência prestada aos pacientes, produza a comparação entre o atendimento prestado com os padrões de atendimento previamente estabelecidos como ideais, juntamente com a utilização de recursos necessários e o impulso para mudanças no padrão atual sempre que for necessário, para que os padrões sejam sempre melhorados na qualidade da assistência ao paciente como um todo.

REFERÊNCIAS

- ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- BARBOSA, M. A. et al. Reflexões sobre o trabalho do enfermeiro em saúde coletiva. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 6, n. 1, 2004. Disponível em: <www.fen.ufg.br>. Acesso em: 06jan 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde – **Portaria 312** de 2 de maio de 2002. SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros
- BRASIL. Ministério da Saúde: **História da auditoria em saúde** (1998). Disponível em: <www.sna.saude.gov.br/historia.cfm>. Acesso em 11jan2018
- CATÃO, M. O. Genealogia do direito à saúde: uma reconstrução de saberes e práticas na modernidade [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2011. **Estrutura hospitalar moderna**. pp. 101-138. ISBN 978-85-7879-191-9. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.
- Conselho Federal de Enfermagem (Brasil) Resolução do COFEN-266/2001, de 5 de outubro de 2011. Aprova atividades de enfermeiro auditor. [resolução na internet]. **Diário Oficial da União** 5 out de 2011. Disponível em: <<http://site.portalcofen.gov.br/node/4303>>. Acesso em: 22set2016.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: teoria e prática**, 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- DUARTE, Mônica Simões da Motta; SILVINO, Zenith Rosa. Acreditação hospitalar: qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Pesquisa: cuidado é fundamental**. São Paulo, p.182-185, 2010.
- FONSECA, A. S.; YAMANAKA, N. M. A.; BARISON, T. H. S; LUZ, S. F. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar. **Mundo da Saúde**, 2005; 29(2):161-9.
- FOUCAULT, M. O Nascimento da Clínica. Rio de Janeiro: Forense Editora. 1977.
- FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**, 7. ed., São Paulo: Atlas, 2004
- KAPLAN, Robert & COOPER, Robin. **Custo e desempenho: administre seus custos para ser mais competitivo**, trad. O.P. Traduções. São Paulo: Futura, 1998.
- KOBELT, G. **Health economics: an introduction to economic evaluation**. London: Off. of Health Economics, 2002.
- LIMA S. B. S; ERDMAN, A. L. A Enfermagem no processo de acreditação hospitalar em serviço de urgência e emergência. **Acta Paul. Enferm.** Vol. 19, n. 03, p. 271-278.
- MELLO J. B, CAMARGO M. O. **Qualidade na saúde: práticas e conceitos**. Normas ISO nas áreas médico hospitalar e ambulatorial. São Paulo: BestSeller, 1998.

OMS. **The world health report: improving performance**. Geneva: World Health Organization, 2000.

PEREIRA, L. L.; TAKAHASHI, R. T. Auditoria em Enfermagem. In: KURCGANT, P. (coord.). **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991. p. 215-222.

POSSARI, J. F. **Prontuário do paciente e os registros de Enfermagem**. São Paulo: Íatria, 2005.

RICARDINO, Álvaro; CARVALHO, Nelson L. Breve retrospectiva do desenvolvimento das atividades de auditoria do Brasil. **Revista Contabilidade & Finanças – USP**, São Paulo 2004.

SÁ, Antônio Lopes de. **A evolução da Contabilidade**, 1ª ed., São Paulo: Thomson/IOB, 2006.

SANTOS, Franklin Santana. Perspectivas Histórico-Culturais da Morte, in Franklin Santana Santos e Dora Incontri (orgs). **A Arte de Morrer – Visões Plurais**, Volume 1. Editora Comenius, Bragança Paulista, 2009. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/medicina/a-criacao-dos-hospitais/05012018>>. Acesso: 05jan2018.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TANJI S.; DAHMER M.; OLIVEIRA, S. R. M.; SILVA, C. M. S. L. M. D. A importância do registro no prontuário do paciente. **Enfermagem atual**, 2004 nov./dez.; p. 16-20

WOOD Jr, Thomaz (coord). **Mudança Organizacional**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.