

FACULDADE LABORO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA, PLANEJAMENTO E GESTÃO EM
SAÚDE.

SILVANA GONÇALVES MARQUES

VANESSA CAROLINE FERREIRA BELO

A FUNÇÃO DA AUDITORIA NA GESTÃO EM SAÚDE

São Luís - MA

2018

SILVANA GONÇALVES MARQUES
VANESSA CAROLINE FERREIRA BELO

A FUNÇÃO DA AUDITORIA NA GESTÃO EM SAÚDE

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: Profa. Ma. Ana Nery Rodrigues dos Santos

São Luís - MA

2018

Marques, Silvana Gonçalves

A função da auditoria na gestão em saúde / Silvana Gonçalves Marques;
Vanessa Caroline Ferreira Belo -. São Luís, 2018.

Impresso por computador (fotocópia)

16 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Auditoria,
Planejamento e Gestão em Saúde) Faculdade LABORO. -. 2018.

Orientadora: Profa. Ma. Ana Nery Rodrigues dos Santos

1. Auditoria em Saúde. 2. Planejamento. 3. Gestão. 4. Qualidade dos
Processos. I. Título.

CDU: 657.6

SILVANA GONÇALVES MARQUES
VANESSA CAROLINE FERREIRA BELO

A FUNÇÃO DA AUDITORIA NA GESTÃO EM SAÚDE

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.

Aprovada em: / / .

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Ana Nery Rodrigues dos Santos

Examinador 1

Examinador 2

A FUNÇÃO DA AUDITORIA NA GESTÃO EM SAÚDE

SILVANA GONÇALVES MARQUES ¹

VANESSA CAROLINE FERREIRA BELO

RESUMO

Estudo sobre a importância da Auditoria na gestão de saúde como forma de auxílio e melhoria nos processos. Visa aperfeiçoar a qualidade dos processos e gestão de saúde. O estudo utilizado é de revisão bibliográfica, onde foi pesquisado artigos divulgados por outros estudiosos, avaliando os conceitos do tema em questão e analisando os pontos já expostos por autores que desenvolveram estudos sobre auditoria para melhoria dos processos de saúde. Adotou-se ampla revisão bibliográfica sobre os temas: auditoria em saúde, planejamento e gestão, o papel da auditoria na saúde. Os dados foram levantados por meio de publicações em auditoria, sendo analisados os documentos do referencial bibliográfico para composição do estudo. O resultado do estudo comprova a efetividade da auditoria na organização voltada para a área da saúde e apresenta as melhorias dos processos com a utilização da prática da auditoria, assim, as organizações visam cada vez mais a eficiência e eficácia dos seus processos internos de saúde por meio da auditoria, a fim de se destacarem com qualidade e como diferencial competitivo no mercado.

Palavras-chave: Auditoria em Saúde; Planejamento; Gestão; Qualidade dos Processos.

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

THE FUNCTION OF AUDIT IN HEALTH MANAGEMENT

ABSTRACT

Study on the importance of Audit in the health management as a form of aid and improvement in the processes. It aims to improve the quality of processes and health management. The study used is a bibliographical review, where articles published by other scholars were researched, evaluating the concepts of the subject in question and analyzing the points already exposed by authors who developed studies on audit to improve health processes. A broad bibliographic review was adopted on the themes: health audit, planning and management, the role of health audit. The data were collected through auditing publications, and the documents of the bibliographic reference for study composition were analyzed. The result of the study proves the effectiveness of the audit in the healthcare organization and presents the improvements of the processes with the use of audit practice, thus, organizations increasingly aim at the efficiency and effectiveness of their internal health processes by through the audit, in order to stand out with quality and as a competitive differential in the market.

Key words: Health Audit; Planning; Management; Quality of Processes.

1. INTRODUÇÃO

As constantes mudanças no ambiente competitivo empresarial no âmbito da qualidade dos serviços de saúde, exige que os profissionais envolvidos no processo estejam cada vez mais preparados para reconhecer as ameaças e oportunidades que o ambiente apresenta, empregando suas forças para melhor aproveitar os cenários favoráveis e buscando mecanismos para superar os obstáculos do mercado competitivo especificamente na área da qualidade da assistência a saúde.

O Brasil reconheceu o direito à saúde a todos os cidadãos brasileiros com a publicação da Constituição Federal em 1988, quando instituiu o Sistema Único de Saúde – SUS, que é tido como o conceito de maior inclusão social executada no Brasil, representando assim, no contexto constitucional uma indicação política do pacto do Estado brasileiro para com seus cidadãos. Muitos avanços são considerados significativos, porém, prosseguem como desafios as adversidades a serem enfrentadas e tratadas para consolidá-lo como um sistema público universal e justo, focalizando na regionalização e hierarquização da assistência, participação ativa da população e atendimento total, priorizando a atenção básica.

Para que um bom planejamento seja executado, tornam-se essencial tempo e o ajuda de ferramentas. É neste momento que podemos destacar a auditoria, esta que pode ser aplicada em diversas áreas e no âmbito da saúde pode-se dizer que surgiu em 1918, onde era estudada a qualidade da assistência pela averiguação de prontuários. Ela tem como finalidade analisar se os serviços que são disponibilizados têm qualidade e, além disso, se cumprem os regulamentos estabelecidos. A auditoria tem se destacado ainda, como uma ferramenta de gestão, controle e fiscalização mais adequada às deficiências de gerenciamento dos dados na área da saúde.

Assim sendo, a auditoria, tornou-se uma ferramenta indispensável para o parecer da qualidade da assistência a saúde, sobretudo no Sistema Único de Saúde - SUS, cooperando para que todos os usuários tenham acesso a saúde, servindo assim, como instrumento de gerenciamento e contribuindo para a utilização apropriada dos recursos de saúde.

O objetivo deste estudo a partir da revisão literária é identificar a função da auditoria e destacar a sua importância no gerenciamento em saúde.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Hoje em dia, a concorrência dos mercados competitivos tem aumentado cada vez mais e tem promovido vários desafios, fazendo com que as organizações realizem investimentos em pesquisas, desenvolvimentos tecnológicos, além de promover com eficiência e eficácia a qualidade dos serviços prestados, o que faz com que este seja o seu diferencial no mercado tão competitivo. Para enfrentar as variações do mercado com configurações de influências macroambientais e do ambiente concorrente é necessário investir em técnicas e estratégias que permitam um progresso do negócio.

Nesse aspecto, as ações são diversas, mas o enfoque para os padrões de qualidade dos bens, no atendimento da demanda e dos anseios do consumidor estão na lista das principais estratégias. Saber lidar com as situações favoráveis e desfavoráveis do mercado competitivo e do próprio ambiente interno, implica a realização de um total aproveitamento dos recursos perante das possibilidades, ou seja, a racionalidade produtiva privilegiando o foco para o cliente e os objetivos principais da empresa. Nessa perspectiva, o planejamento é uma ferramenta essencial para conseguir as metas de forma coerente e embasada, permitindo que a organização tenha uma visão clara e lógica dos seus objetivos e dos meios que deve usar para alcançá-las.

Para que o Planejamento possa gerar resultados realmente satisfatórios alguns fatores são fundamentais, como a análise de ambientes (interno e externo), prospecção de cenários considerando as principais variáveis econômicas, políticas e sociais, identificação da cultura organizacional, acompanhamento e controle das etapas de implantação e desenvolvimento do plano de ação. Além de um grande comprometimento de todos os responsáveis pela efetivação do Plano (VALADARES, 2002).

Ao longo dos anos, o conceito de qualidade foi se atualizando e assim caminhou juntamente com a evolução do homem, sendo adjunto ao progresso político, econômico e cultural de cada época. Ultimamente, este conceito está relacionado a uma função gerencial e como elemento efetivo para a sobrevivência das empresas, independentemente de sua área de atuação no mercado. A área da saúde não se conservou alheia a esta evolução.

A auditoria é fundamental para garantir o direito à saúde, sobretudo porque focaliza a avaliação da qualidade das ações de promoção, prevenção e assistência à saúde. O processo de auditar na saúde tende a otimização dos recursos financeiros, possibilitando avaliar as ações de saúde (CAMELO, 2009).

É essencial que a organização tenha constituída a sua visão de futuro e que conheça os processos que realmente agregam valor, e assim estes importantes processos estejam totalmente em engajamento com as táticas institucionais, visto que, é de grande importância lembrar que os processos são responsáveis pela execução da estratégia.

Vale ressaltar, que os gestores devem ser os responsáveis por essa sinergia, alinhando as estratégias a elementos importantes da empresa, como a sua Missão, Visão e Valores. Esses aspectos compõem a filosofia organizacional de uma empresa e irão direcionar a forma com esta vai reagir aos adversidades com a concorrência, apontando uma característica efetiva entre os colaboradores da empresa e os objetivos definidos (SCOTT; JAFFE; TOBE, 1998).

Não podemos desconsiderar a importância do fator humano no processo de desenvolvimento do planejamento, uma liderança proativa, equipes unidas e motivadas e colaboradores parceiros, fazem toda diferença no resultado final das metas. A Missão, Visão e Valores de uma organização, quando bem comunicados e alinhados no ambiente interno, guiam e acrescentam os seus recursos humanos de forma muito mais efetiva do que qualquer política trabalhista de motivação.

2.1. Auditoria: importância e evidências

Como o aumento da competitividade no mercado, até mesmo, as instituições assistenciais, a auditoria em saúde nessas instituições, sendo no setor privado ou até mesmo setor no público, tornou-se de essencial perante a necessidade de reduzir custos sem colocar em risco a assistência à saúde, garantindo assim a qualidade dos serviços prestados.

O aspecto primordial nessa perspectiva é considerar que, quanto mais uma empresa conseguir alinhar suas estratégias aos seus pontos fortes para aproveitar as oportunidades do mercado, mais competitiva será em longo prazo.

A auditoria é um método pelo qual uma instituição se submete para averiguar como está à uso de seus recursos e como melhorá-los. Ela consiste no confronto da conta ou procedimento, pelo auditor, que avalia o documento ou o procedimento no sentido de ajustar falhas ou perdas, objetivando a promoção dos padrões técnicos e administrativos, bem como a melhoria contínua das condições dos serviços de saúde, e um melhor atendimento aos usuários. Sendo assim, surgiram os auditores em serviços de saúde que avaliavam, controlavam e corrigia os custos, os procedimentos, os materiais entre outros, prevenindo assim o desperdício, as cobranças impróprias, e garantindo a qualidade dos serviços oferecidos.

A auditoria em saúde tende avaliar a qualidade dos serviços oferecidos com a finalidade de garantir uma melhor atuação e resolutividade empresarial. Pode ser desenvolvida em hospitais, clínicas, ambulatórios, home caree pelas operadoras de plano de saúde (MEDEIROS, 2008).

A auditoria interna é feita por um auditor que fica fixo na empresa e, geralmente, trabalha junto à diretoria executiva ou à presidência. O valor desse tipo de auditoria se dá na administração e verificação de todos os procedimentos internos e políticas determinadas pela organização. Ou seja, por meio desta, é possível entender se os sistemas contábeis e de controles internos estão sendo efetivos e realizados dentro dos padrões estabelecidos. Com a mesma finalidade, funciona a auditoria externa, no entanto, em influências diferentes. O auditor externo trabalha de forma independente, sem vínculo empregatício com a instituição. Ele também trabalha em parceria com o auditor interno, para avaliar a eficiência e eficácia dos sistemas usados.

A auditoria tem como método principal a revisão de controle para informar a administração sobre a eficiência e a eficácia dos procedimentos em desenvolvimento, não sendo seu papel apenas controlar os problemas e as falhas encontradas, mas também apontar soluções e propostas de melhorias, adotando um caráter educativo. Ultimamente é um instrumento de apoio à gestão, buscando a excelência em aspectos técnicos, administrativos, éticos e legais (CHIAVENATTO, 1991).

Atualmente é grande o número de profissionais que realizam auditoria em saúde, e para que seja realizada de forma eficaz, é necessário que os auditores (internos), sejam entendidos além do fluxo de auditoria e custos de materiais e itens

diversos de saúde, conheçam as atividades as quais estão sendo auditadas, o que torna a auditoria em saúde ainda mais particular.

2.2. O papel do Auditor em Saúde

A palavra auditoria originou-se do latim tendo como significado “ouvir”. Sua prática inicial vem da área contábil com registros em 2600aC. Os primeiros registros oficiais deram-se na Revolução Industrial no século XII e XVII (SILVA et al, 2006).⁷

Segundo (Manual) o auditor deve ter características como independência, soberania, imparcialidade, objetividade, conhecimento técnico e capacidade profissional, atualização dos conhecimentos técnicos, cautela e zelo profissional, comportamento ético, sigilo e descrição, pontualidade, boa apresentação, paciência.

O auditor enfermeiro desempenha um papel fundamental na avaliação da qualidade da assistência prestada, utilizando a auditoria como ferramenta para diminuir erros, auditar contas, com o objetivo de promover a qualidade da saúde do cliente/paciente (MELO, VAITSMAN, 2008).

A auditoria em saúde envolve diferentes profissionais que analisam os prontuários, buscando quantidade e qualidade das informações para assim, identificar glosas e elaborar os relatórios finais contribuindo assim para a tomada de decisões (SILVA et al, 2006).

A partir do século XX se fez presente na área da saúde como ferramenta de avaliação da qualidade da assistência, através da análise dos registros de prontuários. Nos dias atuais é utilizada como instrumento de controle e regulação da utilização de serviços de saúde nas instituições privadas onde o único objetivo é controlar os custos da assistência prestada. (CAMACHO, 1996)

Nesse processo de auditoria interna, as instituições costumam envolver nas atividades os seus funcionários por conhecerem melhor os processos administrativos. Cada vez mais são envolvidos nesse processo os profissionais enfermeiros onde essa prática fundamenta-se na Lei 7498/86 e Decreto Lei 94.406/87 (SILVA et al, 2006).

O auditor deverá ter conhecimentos teóricos, experiência, capacidade e conhecimentos sobre outras disciplinas permitindo o assim o envolvimento de outros profissionais para que possa ao final da atividade alcançar o objetivo da auditoria (JUNIOR, 2014).

Outras habilidades devem ser consideradas como: empatia, comunicação, competência técnica, domínio do conteúdo, conhecimento sobre a legislação que envolve a atividade. Tais habilidades irão ser utilizadas no desenvolvimento da auditoria e nos relatórios finais (JUNIOR, 2014).

Segundo JUNIOR (2014), o auditor deverá manter sua postura imparcial em seu julgamento, no desenvolvimento de toda a auditoria.

Durante a execução das atividades, o auditor, deverá coletar fatos e evidências para comprovar a veracidade dos pontos apontados pelo auditado. (JUNIOR, 2014).

O auditor não pode ter vínculos com entidades que executam serviços assistências do SUS. Deve ter bom senso, respeitar a hierarquia da organização (BRASIL, 2008).

O auditor desenvolve a atividade em três etapas: planejamento, que corresponde a programação da auditoria, execução que compreende a fase operativa, e por fim a fase dos resultados que compreende a construção dos relatórios, acompanhamento das ações corretivas e saneadoras propostas (BRASIL, 2005a).

O auditor organiza os atendimentos regionais e municipais, acompanha o processo de referência e contra referência com atenção a demanda dos serviços, garantindo o acesso organizado dos usuários evitando a utilização inadequada dos serviços de saúde (BRASIL, 2008).

O auditor deve garantir a participação social e o controle do sistema através dos conselhos municipais, conferências de saúde e audiências públicas e por fim através das comissões bipartite e tripartite (BRASIL, 2005 a).

Na saúde suplementar, segundo SANTOS e BARCELLOS (2009), são identificados vários desafios para os gestores e auditores em saúde. Descrevem ainda, que houve melhoras na assistência nas últimas décadas, custos assistências crescentes; falta de recursos. Por isso, é de responsabilidade do auditor, a busca na melhoria dos atendimentos prestados aos usuários, monitoramento dos gastos excessivos e supervisão dos serviços prestados pelas operadoras.

O profissional enfermeiro como executor de auditorias cada vez se faz presente como avaliador de aspectos teóricos, éticos tendo sua atividade regulamentada pela Lei 7498/86 (BRASIL, 1986).

Os auditores em saúde pública exercem o papel de verificadores do cumprimento de legislações e de normas do setor de saúde. Dessa forma, coleta

informações importantes sobre a gestão e os serviços de saúde que auxiliam na execução da legislação que ampara o SUS. (PINTO, 2005).

O auditor deve manter sigilo sobre os registros observados em documentos, prontuários de condutas tomadas. Não cabe ao auditor, modificar a conduta do profissional assistencial e nem tecer comentário do observado com pessoas que não são diretamente ligadas ao processo auditado. Durante a auditoria, o auditado, deverá coletar os dados necessários para a sua atividade, podendo realizar auditorias in loco para acompanhar o trabalho dos auditados e assim, diminuir as dúvidas como exemplo, os gastos com materiais. Ao longo desse acompanhamento poderá surgir sugestões de melhoria no processo que serão relatadas no relatório final (ROCHA; FILHO; SANTANNA, 2002).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este presente estudo fundamentou a ideia de que a auditoria está cada vez mais presente nas organizações de saúde como ferramenta de gestão, tendo como objetivos: monitorar, avaliar a assistência prestada ao usuário e também uma forma de controle de gastos desnecessários.

A auditoria é uma ferramenta de gestão essencial, pois é por meio dela que se conseguem informações de como está o funcionamento do sistema de saúde em setor privado ou no público, tanto em termos de aplicações de recursos como de qualidade na assistência oferecida.

A auditoria aplicada a gestão de saúde funciona como uma avaliadora da qualidade dos serviços prestados, identificando melhorias nos processos.

Conforme com o que verificamos nas pesquisas de alguns autores e da prática em que vivemos por meio da observação por trabalhar em uma instituição se setor privado que possui método de auditoria interna e externa, percebeu-se que as pessoas ainda tem na auditoria um termo desconhecido e ameaçador, afinal, o termo auditar usado, transmite uma ideia equivocada e remete-nos ao ato de ser julgado.

Vale ressaltar, que os auditores como executores dessa ferramenta tem um papel importante nesses processos avaliados por que através de seus relatórios serão apontados pontos de melhorias ou até mesmo falhas nos processos.

É de grande importância que exista uma busca mais intensa, um maior empenho em colaborar com a elaboração e divulgação que relaciona a auditoria, auxiliando assim na explicação de ideias consideradas erradas sobre o trabalho realizado pelo auditor.

Em síntese, a auditoria tem sido considerada um dos temas mais acentuados nas instituições prestadoras dos serviços de saúde, podendo ser público ou privado, e o que torna a auditoria um assunto essencial é a própria sustentação financeira dessas instituições.

Mediante as teorias envolvidas e estudadas, conclui-se que a auditoria tem função importante no processo de gestão em saúde, pois funciona como uma ferramenta que auxilia na busca contínua de melhorias nos processos.

REFERÊNCIAS

- ABBAS, K. **Gestão de Custos em Organizações Hospitalares**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.
- ALMEIDA, T.R.R. **Perspectivas de sobrevivência do hospital**. Revista Paulista de Hospitais, São Paulo, n.5/6, p.104-113, maio/jun. 1983.
- BRASIL. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução 266/01. **Dispõe sobre as atividades do Enfermeiro Auditor**. Disponível em <http://novo.portalcofen.gov.br/resoluco-cofen2662001_4303.html> Acesso em: 26 set. 2018.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Departamento Nacional de Auditoria do SUS**. Orientações técnicas sobre auditoria em odontologia do SUS: caderno2.2 ed. Brasília, DF, 2005 a.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Departamento Nacional de Auditoria. Curso básico de regulação, controle, avaliação e auditoria do SUS**. Brasília, DF, 2008.
- CAMACHO LAB, Rubin HR. **Reability of Medical audit in quality assessment of medical care**. Cad. Saúde Pública. 1996; 12(2): 85-93.
- 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. 2009;11(4):1018-25.
- CHERUBIN, N.A. & SANTOS, N.A.A.P. **Administração Hospitalar: Fundamentos**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2002.
- CHIAVENATTO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. São Paulo: Campus, 2006.
- GONÇALVES, Patrícia. **A importância do Plano de Ação**. 2013. Disponível em: <https://rumoaqualidade.wordpress.com/2013/04/12/a-importancia-do-plano-de-acao/>. Acesso em: 12 jul. 2018.
- JUNIOR, M.A. **Conselhos federal e regionais de administração; sistema cfa/cras Manual de auditoria do administrador**. Minas Gerais, abril de 2014. Disponível em: <http://cfa.org.br/wp-content/uploads/2018/02/20manual-de-auditoria-portal.pdf>. Acesso em 07 de set 2018.
- MELO, M.; VAITSMAN, J. **Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde**. Revista São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 152-162, jun. 2008.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Estratégia empresarial e vantagem competitiva: como estabelecer, implementar e avaliar**. São Paulo: Atlas, 2001.
- PALADINI, Edson. **Gestão Estratégica da Qualidade**. Atlas, 2009.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROCHA, Enock Emmanoel Moreira; SILVEIRA FILHO, Ilbenez Bomfim; SANT'ANNA, Tomé Roberto F.. **A Importância Da Auditoria No Sistema Único De Saúde - SUS**. 2002. 36 f. Monografia (Especialização) - Curso de Contabilidade Pública, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002. Disponível em: <http://www.sefaz.ba.gov.br/scripts/ucs/externos/monografias/monografia_enock_ilbenez_to me.pdf>. Acesso em: 21 set. 2018.

SANTOS, L. C.; BARCELLOS, F. V. **Auditoria em saúde: uma ferramenta de gestão** f. Monografia (Especialização em Gestão e Auditoria em Saúde pelo programa de pós-graduação lato sensu) - Centro Universitário Unieuro, Brasília.