

---

## ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO QUE PRÁTICA AUDITORIA HOSPITALAR EM UM HOSPITAL DE GRANDE PORTE DA REGIÃO SUL DE SANTA CATARINA

Ciências da Saúde

Artigo Original

**Maiara Wessling Ghizoni<sup>1</sup>; Karla Pickler Vunha<sup>1</sup>; Kelli Pazeto Della Giustina<sup>1</sup>.**

### 1. Centro Universitário Barriga Verde - UNIBAVE

**Resumo:** A auditoria tem como função avaliar a eficiência e a eficácia dos serviços. Para os serviços de saúde, a auditoria tem a finalidade de avaliar a qualidade da atenção, por meio da observação direta do registro e da história clínica do paciente. Na enfermagem, o profissional mais habilitado para realizar as atividades de auditoria é o enfermeiro por possuir conhecimentos técnico-científicos suficientes e conhecer as atividades desenvolvidas por sua equipe. Dessa forma, o objetivo geral da pesquisa foi identificar a atuação do enfermeiro que pratica a auditoria hospitalar em um hospital de grande porte da região Sul de Santa Catarina, a fim de oferecer conhecimentos acerca desta área. Para isso, foi conduzida uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa, caracterizada por um estudo de caso. Foi aplicada uma entrevista semiestruturada e um roteiro de observação sistemática aos enfermeiros que praticam a auditoria em enfermagem na instituição. A análise de dados foi dividida em categorias de análise qualitativa, as quais contemplaram os dados da pesquisa em seus variados aspectos. Concluiu-se que as atividades que os enfermeiros participantes realizam na instituição são bastante relevantes no ambiente hospitalar, porém estão principalmente relacionadas aos benefícios econômicos e financeiros para a instituição, ainda que haja orientação à equipe de enfermagem e um simples enfoque na qualidade do atendimento prestado ao paciente.

**Palavras-chave:** Auditoria. Enfermagem. Atuação. Hospitalar.

### THE ACTUATION OF NURSES THAT PRACTICE THE HOSPITAL AUDIT IN A LARGE HOSPITAL LOCALIZED IN SOUTH OF SANTA CATARINA

**Abstract:** The audit function main is assess the efficiency and effectiveness of the services. For the health services, the audit has the purpose to assess the attention quality, through the direct observation and the patient clinical history. In nursing, the more capacitive professional to execute this activity of audit is the nurse by have the technical-scientific knowledge enough and know the current process from your team. On this way, the traced target was to identify the actuation of nurses that practice the hospital audit in a large hospital localized in south of Santa Catarina. In order to offer the knowledge around this health area and to reach the proposed, was conducted an exploratory search of the qualitative approach, characterized by a case study and was

also applied a semi-structured interview and an itinerary of systematic observation for the nurses that practise this audit in nursing at hospital. The data analysis were divided in categories of qualitative analyse, that covered all metadata of the search in your sundry aspects. Concluded that, this activities which nurses participants execute in the institution are such relevant in the hospital environment, however this kind of job are commonly associated with financial and economic benefits and letting a simple value for the care quality to the patient.

**Keywords:** Audit. Nursing. Actuation. Hospital.

## **Introdução**

O presente trabalho foi destinado para estudo e pesquisa, como requisito e exigência à conclusão do curso de Graduação em Enfermagem, no ano de 2014. A pesquisa teve enfoque na atuação do profissional enfermeiro que pratica auditoria hospitalar em um hospital de grande porte da região sul de Santa Catarina (SC).

A auditoria é considerada uma especialização da contabilidade, de acordo com Remor (2008), sendo que pode ser utilizada por diversos profissionais, tendo como principal função avaliar a eficiência e a eficácia dos serviços. Franco e Marra (2001) destacam ainda que com a auditoria verifica-se se determinada situação está de acordo com os princípios estabelecidos, quanto a seu correto funcionamento, respeitando o que é justo, legal e ético.

Existem divergências para se definirem em que época a prática da auditoria teve início, haja vista que desde os tempos mais remotos, os imperadores romanos nomeavam funcionários para supervisionar ações financeiras e administrativas, prestando-lhes contas posteriormente (RIOLINO; KLIUKAS, 2003). Com a Revolução Industrial é que a prática da auditoria se concretizou, principalmente com a implantação de empresas estrangeiras no Brasil (GOMES; ARAUJO; BARBOSA, 2009).

Os estabelecimentos de saúde estão se preocupando cada vez mais em se manter no mercado de trabalho devido à crescente competitividade. Desta forma, querem se destacar na excelência do atendimento ao paciente e, da mesma maneira, receber o que se faz justo pelos seus serviços. Sejam enfermeiros, administradores, médicos, dentistas ou outros profissionais da saúde, o objetivo do trabalho de auditor em saúde pode se resumir em associar baixos custos ao atendimento de qualidade ao seu cliente (MOTTA, 2003).

---

O objetivo geral da presente pesquisa é identificar a atuação do enfermeiro que pratica auditoria hospitalar no referido local de estudo, a fim de contribuir com informações acerca desta área ainda pouco explorada pelos profissionais enfermeiros e acadêmicos de enfermagem. Com base no objetivo geral, pautaram-se os seguintes objetivos específicos: descrever as funções do enfermeiro que pratica a auditoria hospitalar; caracterizar a visão do enfermeiro que pratica auditoria hospitalar a respeito de sua atividade; descrever os instrumentos e métodos de trabalho do enfermeiro que pratica a auditoria hospitalar; verificar a importância do trabalho do enfermeiro que pratica auditoria hospitalar; e analisar a avaliação do enfermeiro que pratica auditoria hospitalar a cerca do conhecimento de auditoria obtido na graduação de enfermagem.

Com base na pesquisa realizada por Camelo et al. (2009) é o enfermeiro o profissional habilitado para exercer a função de auditor na equipe de enfermagem, porém necessita aprimorar seus conhecimentos em sua formação. Logo, subentende-se que o presente trabalho é de grande relevância para nortear os conhecimentos acerca desta área inovadora na enfermagem.

Segundo a pesquisa de Motta (2003), apesar do desenvolvimento da auditoria em enfermagem, ainda perduram muitas dúvidas que precisam ser esclarecidas e pesquisadas. Pode-se contar com órgãos competentes que determinam a legislação da profissão e também com a comunicação e trocas de experiências entre os profissionais desta e das demais áreas, comprometidas com o aprimoramento deste trabalho e demais interessados.

De acordo com a revisão de literatura construída por Pereira, Miranda e Costa (2012), é escasso o material literário acerca do tema auditoria em enfermagem. Logo, estes autores reforçam a necessidade de outros estudos que permitam delinear as questões referentes à formação acadêmica.

Logo a justificativa da pesquisa se dá pelo escasso material literário existente a cerca do tema, pelo avanço da inserção do enfermeiro no ramo da auditoria para aprimoramento de conhecimentos e pela importância do enfermeiro auditor no ambiente hospitalar.

## **Auditoria**

Há dificuldade em se definir a data em que foi procedido o primeiro trabalho de auditoria mundialmente. Para Riolino e Kliukas (2003), toda pessoa que verificava a legitimidade de algum fato econômico e financeiro, prestando contas a um superior seria considerado auditor. Conforme descrito no estudo de Gomes, Araújo e Barboza (2009), a auditoria teve início na Inglaterra devido ao fato de o país ser dominador dos mares e controlar o comércio mundial, sendo pioneiro em criar a taxaço do imposto de renda, baseando-se nos lucros das empresas.

A auditoria, conforme conceito do Manual de Normas de Auditoria, refere-se ao exame sistemático das informações obtidas por meio do processo de observação, medição, ensaio, entre outras técnicas para se verificar os requisitos preconizados por leis e normas vigentes, verificando se as ações e seus resultados estão de acordo com o planejado (BRASIL, 1998).

Franco e Marra (2001) destacam ainda que a auditoria mensura a adequação e confiabilidade dos registros, obedecendo a normas apropriadas de procedimentos aplicados de maneira uniforme, a fim de verificar a adequação da situação demonstrada.

Percebe-se que os princípios da auditoria historicamente foram pautados em aspectos contábeis, financeiros e gerenciais a fim de comprovar a adequação de cada situação, sendo realizada por qualquer pessoa que se utilizava de meios confiáveis para examinar sistematicamente as informações obtidas. Na área da saúde, a essência deste significado da auditoria prevalece, sendo que é atrelada aos direitos e deveres dos usuários e das instituições prestadoras de serviços de saúde.

## **Auditoria em Saúde**

O conceito de qualidade acompanha a evolução do homem durante toda a sua história, estando associado ao progresso político, econômico e cultural de cada época. Independente da área de atuação, este conceito está atrelado também à função gerencial em cada instituição prestadora de serviços, não sendo diferente na área da saúde (ROSA; SANTOS, 2013). Lambeck, em 1956, definiu auditoria para os serviços de saúde, como a avaliação da qualidade da atenção, por meio da observação direta no registro e na história clínica do usuário (CALEMAN; MOREIRA; SANCHEZ, 1998).

---

Há indícios de que a auditoria em saúde tenha iniciado em 1918 com o médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, o qual verificou a qualidade da assistência prestada ao paciente por meio de registros em prontuários (KURCGANT, 1976 *apud* SCARPARO, 2007).

Para os serviços públicos de saúde as atividades de auditoria em saúde iniciaram antes de 1976, com base no então Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), sendo realizada pelos servidores públicos, por meio de apurações de prontuários de pacientes e em contas hospitalares. Em 1983, com a Autorização de Internação Hospitalar (AIH), reconheceu-se a profissão de médico auditor e a auditoria passou a ser realizada nos próprios ambientes hospitalares (BRASIL, 2014).

O Sistema Nacional de Auditoria em Saúde (SNA) foi instituído pelo art. 6.º da Lei n.º 8.689 de 27 de julho de 1993 (BRASIL, 1993) e regulamentado pelo Decreto n.º 1.651 de 28 de setembro de 1995 (BRASIL, 1995). Este órgão do Ministério da Saúde (MS) deverá monitorar as atividades de auditoria e subsidiar o processo de planejamento das ações em saúde, sua execução, gerência e técnica, assim como avaliar qualitativamente os resultados obtidos. Após a avaliação do processo, verifica-se a necessidade de melhoria ou de ações preventiva, corretiva e/ou saneadora (BRASIL, 1998).

Com o decorrer dos tempos, a auditoria vem se especializando cada vez mais na área da saúde, com destaque principalmente a auditoria médica e a de enfermagem.

### **Auditoria em Enfermagem**

No setor saúde, a auditoria vem sendo direcionada como uma área do conhecimento que relaciona o monitoramento e a avaliação da qualidade assistencial, favorecendo, desse modo, o planejamento e a programação de insumos e recursos da empresa (SCARPARO, 2007).

A auditoria em enfermagem trata-se de uma avaliação sistemática da qualidade da assistência ao paciente por meio da análise de prontuários, acompanhamento do cliente *in loco* e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens cobrados mediante apresentação da conta hospitalar. É a garantia de um pagamento justo e cobrança adequada (MOTTA, 2003).

O processo de auditoria realizado por um enfermeiro especialista é muito relevante, haja vista que a equipe de enfermagem compreende um maior número de profissionais em um hospital e o enfermeiro auditor reconhece todas as atividades exercidas por esta classe, facilitando o trabalho. Para as operadoras de planos de saúde, hospitais públicos e privados, este trabalho se torna excelente, pois a qualidade dos serviços oferecidos a seus clientes são avaliados, a fim de melhorar a qualidade da assistência prestada e traçar um perfil para seus prestadores (PEREIRA; MIRANDA; COSTA, 2012).

De acordo com Marquis e Huston (2009), quanto aos métodos, a auditoria pode ser classificada em prospectiva, operacional e/ou retrospectiva. A auditoria prospectiva consiste no método prévio, com caráter preventivo, cuja finalidade é evitar problemas. A operacional, também denominada de concorrente, é realizada enquanto o cliente recebe a prestação de serviços. A auditoria retrospectiva é aquela executada após o cliente receber pelos serviços.

A auditoria em enfermagem consiste em uma avaliação sistemática da assistência de enfermagem prestada ao paciente verificada principalmente por meio do prontuário, por meio dos registros de enfermagem e demais informações neles contidas (KURCGANT, 1991, *apud* FONSECA et al., 2005).

A auditoria verifica os problemas apresentados com o preenchimento inadequado no prontuário e age na orientação à equipe de enfermagem quanto ao registro apropriado de todas as ações dos profissionais, embasando-se em princípios éticos e legais frente aos conselhos profissionais e à justiça (SETZ; D'INNOCENZO, 2009).

### **Ambiente Hospitalar**

Nas instituições hospitalares, as habilidades e a formação da força de trabalho, a complexa estrutura que os compõe, a natureza dos serviços delicados e as patologias dos pacientes críticos os caracterizam efetivamente como de difícil gerenciamento e controle. Outros fatores externos também interferem na gerência dos hospitais, como a contenção de custos daqueles que financiam o sistema, a busca de atendimento de alta qualidade pelos consumidores, a competitividade de outros prestadores de serviços, entre outros (BITTAR, 1996).

---

A qualidade em saúde está relacionada à assistência prestada ao cliente, seus valores e custos. Logo, passou-se a incorporar tecnologia e profissionais capacitados no ambiente hospitalar, a fim de elevar a eficiência da qualidade profissional, no enfoque à preocupação em otimizar seus custos operacionais, avaliando a assistência prestada ao paciente (SCARPARO, 2007).

Assim, em termos de auditoria hospitalar, a complexidade desse ambiente de saúde e de seus referidos pacientes, exigem do enfermeiro que pratica auditoria, conhecimento técnico-científico e manejo condizentes com esta realidade, potencializando-se, ainda mais, com a complexidade dos procedimentos e exames realizados e que interferem diretamente na conta hospitalar a ser auditada.

### **Procedimentos Metodológicos**

A presente pesquisa utilizou o método exploratório, com abordagem qualitativa, tendo como procedimento, um estudo de caso. Pode ainda ser classificada como exploratória por ter como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar ideias e conceitos. Tem em vista a elucidação de problemas ou hipóteses pesquisáveis para estudos futuros. Este tipo de estudo tem o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo de determinado fato, sendo realizado em especial quando o tema abordado é pouco explorado (GIL, 1999).

Nesta pesquisa, o método exploratório motivou uma aproximação de uma área pouco pesquisada, inclusive por ser relativamente recente no campo da enfermagem. Ao coletar dados acerca das funções, métodos e instrumentos do local de estudo, a pesquisa auxiliou no desvelamento de implicações da auditoria hospitalar em um contexto específico de pesquisa com enfermeiras.

Para confrontar e complementar as informações, o estudo de caso estimulou a aproximação com uma instituição de saúde, na qual a referida auditoria hospitalar é realizada, não objetivando assim, um olhar comparativo. De acordo com Rauen (2002), ocorre o estudo de caso quando se analisa algo que tem valor em si mesmo e que analisa profundamente, poucos objetos, a fim de permitir um amplo e detalhado conhecimento acerca dos mesmos.

No tratamento dos dados foi utilizada a abordagem qualitativa, a qual emprega diferentes concepções filosóficas, baseando-se em dados de texto e imagem, com passos singulares na análise de dados e que se vale de diferentes estratégias de



---

qualificação. É um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos determinam a um problema social ou humano (CRESWELL, 2010).

O contexto da pesquisa ocorreu em um hospital de grande porte de um município do Sul do estado de SC. Trata-se de uma instituição filantrópica, de caráter privativo e utilidade pública, fundada há mais de 75 anos. É responsável por atender cerca de 40 municípios da região sul de SC, estimando uma população de 810 mil habitantes, com a maioria dos atendimentos realizada pelo SUS. A instituição é considerada referência em alta complexidade nas especialidades de Cardiologia, Ortopedia, Oncologia e Neurologia. Especificamente, a pesquisa foi realizada com o departamento de auditoria de enfermagem e os respectivos setores em que as enfermeiras praticam a auditoria hospitalar.

A população desta pesquisa foi composta por todas as enfermeiras, que praticam auditoria de enfermagem em um hospital de grande porte do Sul de SC, em um total de cinco participantes, sendo esta população escolhida propositalmente pela atividade de auditoria em enfermagem que pratica.

Assim, a pesquisa não possui uma amostra, pois os participantes da pesquisa foram escolhidos por critério de atividade e compõem a totalidade dos componentes do universo (MARCONI; LAKATOS, 2005).

Foram critérios de inclusão para a participação na pesquisa, as enfermeiras que praticam auditoria hospitalar, atuantes na instituição no momento de coleta de dados da pesquisa, e que aceitaram participar da mesma. Já os critérios de exclusão, foram as enfermeiras que não praticam auditoria hospitalar, as que não estavam atuando na instituição no momento de coleta de dados e/ou aquelas que não aceitaram participar da pesquisa. Apesar dos critérios de exclusão, todos os enfermeiros que praticam auditoria na instituição, preenchendo os critérios de inclusão, aceitaram participar da pesquisa.

Para a coleta de dados da pesquisa, foi realizada uma entrevista semiestruturada em forma de questionário, com perguntas de respostas abertas sendo questionados em relação à atividade de auditoria que desempenham, quais as funções, espaço que o mercado de trabalho oferece, importância do seu trabalho para a enfermagem, instituição e paciente, o que a empresa contratante espera do serviço de auditoria, quais os instrumentos e métodos de trabalho utilizados e quais os conhecimentos de auditoria obtidos na graduação em enfermagem. Também foi



---

efetuada a prática da observação, norteadas por um roteiro de observação sistemática, sendo observados os seguintes itens: auditoria *in loco*, orientação do enfermeiro para a equipe e instrumentos de trabalho.

Durante a pesquisa foi realizada uma observação sistemática, também chamada de estruturada, planejada ou controlada, na qual o pesquisador sabe o que procura e o que é importante em determinada situação (MARCONI; LAKATOS, 2010). Assim, a observação sistemática serviu para complementar informações a respeito da pesquisa, já que a mesma foi realizada de forma não participante (MARCONI, LAKATOS, 2005).

Ainda mais, tanto a entrevista quanto à observação sistemática foram realizadas em momentos que não alteraram a rotina das participantes e dos setores, sendo que ambas foram aplicadas apenas uma vez durante a pesquisa, sendo a ordem entrevista seguida de observação, no período de coleta de dados, ocorrido de 12/08/2014 a 21/10/2014.

De acordo com a Resolução n.º 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012), o projeto foi avaliado pelos Comitês de Ética em Pesquisa do UNIBAVE e da instituição hospitalar, sob pareceres n.ºs. CAEE (Certificado de Apresentação para Apreciação Ética) 32346314.0.0000.5598 e 32346314.0.3001.5364, respectivamente. Os participantes do estudo receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que continha esclarecimentos sobre os procedimentos da pesquisa e o uso das informações obtidas.

O processo de coleta de dados foi iniciado após explanação e assinatura do TCLE, sendo que foram garantidos aos participantes, o esclarecimento dos objetivos da pesquisa e do processo de coleta de dados; a exclusão de riscos ou ônus financeiro; o sigilo, a privacidade e o total anonimato; a liberdade de participação ou não da pesquisa, bem como de desistência da mesma a qualquer momento, sem penalização ou prejuízo. Demais informações também foram esclarecidas, conforme detalhes no TCLE.

As pesquisadoras estiveram à disposição para qualquer esclarecimento relacionado à pesquisa, sendo que o armazenamento do TCLE será feito por um período superior ou equivalente há cinco anos.

---

## Resultados e Discussão

A presente pesquisa utilizou para a análise de dados, categorias de análise, conceituadas por Gomes (2003) como um modo de estabelecer classificações. Os temas definidos para reflexão se desdobram em elementos de análise, como demonstrados e discutidos a seguir.

Dadas às questões éticas, para garantir o anonimato e a privacidade de cada participante, seus nomes foram substituídos por nomes fictícios, sendo *Gérbera, Amarílis, Margarida, Violeta e Rosa*.

### Funções do Enfermeiro que pratica Auditoria em Enfermagem e sua Importância

Com a presente pesquisa pôde-se apontar que uma das funções das enfermeiras é auditar se os materiais, medicamentos, órteses e próteses que foram utilizados na assistência ao paciente estão elencados na sua conta hospitalar. Isto é realizado por meio dos registros no prontuário do paciente e da auditoria concorrente, denominada assim por ser realizada em tempo real, no próprio setor de internação [...] *avaliar a quantidade de materiais e medicamentos utilizados para o atendimento ao paciente, conforme prescrição e procedimentos [...] analisar lançamentos, valores e autorizações (AMARÍLIS)*.

De acordo com Pinto e Melo (2010), das atividades realizadas pelo enfermeiro auditor destacam-se: controlar as cobranças hospitalares, evitar desperdícios, reduzir custos e garantir que todos os serviços prestados sejam efetivamente cobrados. Da mesma maneira, Scarparo e Ferraz (2008) confirmam que a auditoria em enfermagem tem enfoque na visão contábil e financeira, como ato de controladoria, visando identificar pagamentos indevidos relacionados à conta hospitalar.

O acima descrito relaciona-se à presente pesquisa, pois ao se questionar os enfermeiros sobre o que a empresa que contrata os serviços de auditoria em enfermagem espera destes profissionais, as respostas foram direcionadas principalmente a visão contábil e financeira: [...] *Resultados positivos relacionados a identificar o aumento do valor da conta, recursos, evitar desperdícios [...] aceitar o mínimo de glosas dos convênios (VIOLETA)*.

Outro aspecto identificado é que o processo de auditoria em enfermagem é capaz de fiscalizar, analisar e relatar informações aos gestores e equipe multidisciplinar, a fim de ajustar possíveis inconsistências encontradas. É através

deste processo que é possível estabelecer ações e alternativas capazes de atingir os objetivos determinados pelos gestores: [...] *Ajuste, na casa, dos processos que levarão a cobrança final da conta* (AMARÍLIS). Os autores Silva e Santo (2013), destacam que realmente o processo de auditoria para os hospitais auxilia os gestores na detecção de possíveis erros, contribuindo para o alcance de resultados, prevenindo e corrigindo falhas e fornecendo elementos para uma melhoria contínua.

Observou-se que, na instituição pesquisada, é executada a orientação da equipe de enfermagem e secretárias *in loco*, de acordo com a necessidade, sendo efetuada sempre que observado erros e falhas ou quando ocorre alteração em alguma rotina. A educação continuada é fator importante no cotidiano da equipe de enfermagem para crescimento profissional e aperfeiçoamento, dinâmico ou dialógico, podendo ser realizada de forma individual ou coletiva, construindo relações de integração entre a equipe e ajustando os erros do processo (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007) [...] *orientar os profissionais da enfermagem, médicos, ter boa comunicação, bom entrosamento com a equipe* (VIOLETA).

O registro de enfermagem é fator importante para o alcance das exigências das operadoras de planos de saúde que estabelecem normativas para o pagamento das contas, fundamentando-se principalmente nos registros do prontuário (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007). De acordo com o estudo de Rodrigues, Perroca e Jericó (2004), é possível rever 87,7% do custo total glosado pelos planos de saúde, através das anotações de enfermagem. Observa-se a importância do enfermeiro auditor na participação do preenchimento do prontuário pela equipe de enfermagem, na seguinte fala: [...] *Quando se está na assistência ao paciente, o objetivo é salvar vidas, não se tem preocupação com o burocrático e o papel do enfermeiro auditor é este, fazer com que tudo que foi prestado/executado esteja no papel também* (ROSA).

Segundo Rodrigues, Perroca, Jericó (2004), anotação de enfermagem é um dos principais instrumentos de apoio para a análise das contas hospitalares, sendo que a auditoria em enfermagem atrelada à equipe assistencial garante que o prontuário esteja o mais completo possível. Os autores Blank, Sanches e Leopardi (2013) alertam que os enfermeiros assistenciais pouco sabem sobre questões administrativas específicas como custos.

Após a glosa realizada pela operadora de plano de saúde, a auditoria deve realizar o recurso de glosa. Neste momento, o enfermeiro deve se cercar de bons

---

argumentos, ter boa comunicação, conhecer os contratos e regras estabelecidos entre contratante e empresa contratada e conhecer os procedimentos e técnicas de enfermagem, para melhor embasamento e contraproposta. Motta (2003) cita em sua obra o perfil do enfermeiro auditor, sendo que o mesmo deve trabalhar tendo ética, conhecimento técnico-científico, capacidade de persuasão, disciplina, humildade para reconhecer erros, agir como educador e ser tolerante.

Os fatores que mais influenciam para que ocorra a glosa pelas operadoras de planos de saúde é a falta de checagem na prescrição médica e ausência de evolução/anotação de enfermagem. Rodrigues, Perroca e Jericó (2004), afirmam que a maioria das glosas hospitalares é referente a não evolução de enfermagem no prontuário e a ausência da checagem de horários nas prescrições.

O estudo de Blank, Sanches e Leopardi (2013) demonstra a predominância da auditoria retrospectiva no ambiente hospitalar, sendo também realizada a concorrente. Na instituição pesquisada iniciou-se a auditoria concorrente recentemente e se evidenciam benefícios como a facilidade em se avaliar as práticas de enfermagem no momento da assistência ao paciente. Nota-se com esta nova prática uma tendência de mudança, valorizando mais a qualidade da assistência ou do produto prestado ao paciente: [...] *Analisar se a prestação de serviços e os materiais utilizados no paciente são de boa qualidade (AMARÍLIS)*. A auditoria concorrente também é importante por agilizar o processo de auditoria da conta hospitalar e aproximar a equipe de auditoria da equipe assistencial multiprofissional.

É importante ressaltar a responsabilidade legal e os preceitos éticos do perfil do enfermeiro auditor, garantindo que o paciente pague somente pelos serviços que lhe foram prestados e que a instituição receba devidamente pelos serviços oferecidos. Para isso, Motta (2003) diz que é importante conhecer as leis do exercício profissional e verificar com clareza e lisura se a quantidade de materiais e medicamentos cobrados é compatível com os dias de internação, diagnóstico do paciente e procedimentos realizados.

Na prática observou-se que o enfoque à garantia da qualidade a assistência ao paciente na profissão da auditoria em enfermagem existe, porém é superficial. São realizadas atividades como verificação da prescrição médica, do aprazamento, da checagem e da anotação de enfermagem, e caso algum item esteja incompleto ou ausente, a equipe multiprofissional é abordada, questionando o motivo pelo qual não

---

estão sendo realizadas as práticas assistenciais. Nota-se a preocupação pela assistência ao paciente, porém não são realizados visita e acompanhamento dos serviços assistenciais, sendo estas ações que poderiam contribuir na auditoria da qualidade da assistência.

As enfermeiras auditorias são responsáveis por coordenar uma equipe de cinco secretárias, sendo estas divididas por setores: Pronto Socorro, Setor de Internação I, Setor de Internação II, Unidade de Terapia Intensiva e Centro Cirúrgico. Nos outros setores existem secretárias, porém a coordenação é de responsabilidade do setor de faturamento.

### **Mercado de Trabalho**

A presente pesquisa permite afirmar que o mercado de trabalho necessita de profissionais enfermeiros capacitados para realizar a auditoria em enfermagem, haja vista que sua tendência é de crescimento: [...] *Com certeza é uma profissão inovadora, que os gestores estão aderindo [...] com certeza a tendência é crescer (AMARÍLIS).*

Por meio da presente pesquisa, pode-se notar que o enfermeiro está se conscientizando da importância da área de auditoria para os serviços de saúde e da abertura desta área como campo de trabalho para o profissional enfermeiro, haja vista a procura pela especialização nas instituições de ensino: [...] *Na época da primeira pós somente oito pessoas fizeram, isto em 2011, hoje quando abre uma pós de auditoria a turma é de 40 alunos (GÉRBERA).*

Silva e Santos (2013) destacam que é importante que os gestores implantem a auditoria no sistema hospitalar para mudar a opinião dos focos de resistência, sendo que este tipo de planejamento proporcionará à organização o aumento da eficiência e eficácia dos serviços, com ênfase no acréscimo da competitividade que a empresa agregará para enfrentar o dinâmico mercado do mundo capitalista e globalizado.

Os resultados da pesquisa se confirmam com o demonstrado por Riolino e Kliukas (2003) sendo a auditoria em enfermagem, um ramo novo e que apresenta grande inserção no mercado de trabalho, tanto para as atividades relacionadas à área contábil e financeira, quanto as voltadas à qualidade dos serviços de enfermagem.

### **Instrumentos e Métodos de Trabalho**

Quando observado e questionado às enfermeiras auditoras sobre os métodos de trabalho que utilizam, todas afirmaram ser necessário conhecer os contratos firmados entre operadora de planos de saúde e hospitais para se ter uma auditoria efetiva. Outros itens também citados e observados foram às tabelas de códigos de procedimentos, materiais e medicamentos específicos de cada operadora, tabelas de taxas de cobrança, tabelas de diluição de medicamentos, sistema operacional padrão hospitalar (Tasy®), prontuário do paciente, protocolos de auditoria próprios da instituição e da operadora de planos de saúde, normas e rotinas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), escalas de divisão de tarefas do setor, prazos de tarefas conforme cronograma estabelecido por cada operadora de plano de saúde e faturamento, formulário de recurso de glosa, relatórios de contas auditadas com observação de erros e ajustes, lembretes nos prontuários para sinalização de pendências e erros à equipe de enfermagem.

Motta (2003) sinaliza em sua obra que entre as ferramentas utilizadas para a análise das contas hospitalares destacam-se a Tabela da Associação Médica Brasileira (AMB), contratos e tabelas hospitalares, protocolos, custos hospitalares, revista Simpro®, revista Brasíndice®, resoluções do Conselho Regional de Enfermagem (COREN), COFEN, Conselho Federal de Medicina (CRM), bem como tabelas próprias.

A mesma autora destaca que conhecer os contratos firmados entre operadora de plano de saúde e o hospital é elementar para o enfermeiro auditor, assim como analisá-lo e gerar meios de regularização, para que a instituição possa ser beneficiada (MOTTA, 2003).

### **Enfermagem e Experiência Profissional**

De acordo com Camelo et al., (2009), sabendo que os cursos de graduação em enfermagem passam por constante reformas curriculares, é de extrema relevância que os conhecimentos acerca da auditoria de enfermagem e em saúde sejam introduzidos na graduação para que os enfermeiros recém formados estejam preparados para o mercado de trabalho, desempenhando a função de enfermeiro auditor. Pereira, Miranda e Costa (2012), também afirmam que as habilidades para executar a auditoria em enfermagem devem ser introduzidas na formação acadêmica,

---

devido à crescente demanda dos hospitais em contratar enfermeiros para desempenhar a função de enfermeiro auditor.

Das cinco enfermeiras da amostra, apenas uma respondeu ter tido conhecimentos na graduação de enfermagem relacionados à auditoria em saúde. As demais enfermeiras, responderam ter visto os conceitos de auditoria superficialmente, [...] *Eu não tive nada específico de auditoria de enfermagem na graduação. Ouvi dizer no meu serviço, quando técnica de enfermagem que a auditoria controlava tudo que era utilizado, servia para economizar* (GÉRBERA).

Pereira, Miranda e Costa (2012) confirmam em seu estudo que a área é pouco divulgada na graduação em enfermagem, apresentando escassez de qualificação, podendo ser obtida somente com cursos de pós-graduação.

Os autores Camelo et al., (2009), destacam que o ramo da auditoria deve ser mais explorado pelos enfermeiros em geral, os quais poderão se destacar no mercado de trabalho.

### **Considerações Finais**

A pesquisa permitiu, por meio da metodologia aplicada, mais especificamente pelo questionário e o formulário de observação sistemática, detalhar itens importantes que resultaram no alcance dos objetivos predeterminados.

De modo geral, sabe-se que para todas as áreas profissionais, a atualização profissional de conhecimentos científicos e tecnológicos se torna indispensável para o destaque das atividades laborais praticadas. Para o enfermeiro auditor não é diferente, pois este deve conhecer e identificar todos os aspectos do ambiente em que está inserido e ter embasamento suficiente para saber o quê e como auditar, com segurança e ética.

Nota-se, na instituição pesquisada, que a atuação da auditoria em enfermagem é de forma retrospectiva e concorrente, sendo que a última vem sendo trabalhada há poucos meses e já estão surtindo efeitos positivos, por aproximar as enfermeiras da auditoria em enfermagem com a equipe que pratica os cuidados de enfermagem. Outro fator importante da auditoria concorrente é a agilidade com que os acertos e a auditoria da conta hospitalar podem ser realizados.

Verifica-se intensa agregação dos serviços de auditoria em enfermagem ao controle financeiro e contábil dos serviços de saúde, sendo, muitas vezes, um dos



---

objetivos propostos pela instituição, no momento da contratação. Na instituição pesquisada também se expressa esse caráter contábil e financeiro por meio das respostas das enfermeiras, correspondendo talvez, ao que deu origem à auditoria em si; porém, contradizendo, talvez, a enfermagem na sua essência – o cuidado.

Porém nota-se que as enfermeiras da pesquisa possuem ciência da necessidade de realizar a auditoria para garantir a qualidade dos serviços de enfermagem, mesmo com superficial atuação e interferência nesta área.

Outro aspecto importante é a função educativa e gerencial do enfermeiro auditor. Ao orientar a equipe de enfermagem sobre a abrangência do prontuário do paciente, principalmente quanto a seu preenchimento do prontuário, assim como a coordenação de uma equipe de secretárias. Sobre o aspecto gerencial, o enfermeiro é capaz de detectar erros em todo o processo que envolve o atendimento ao cliente a fim de subsidiar soluções e prevenir erros, transformando a auditoria, em um importante instrumento de gestão.

Não se pode esquecer que esta pesquisa é caracterizada por um estudo de caso, com uma população composta por cinco enfermeiras que praticam a auditoria em enfermagem. Devem-se levar em consideração outros ambientes de trabalho do enfermeiro auditor e quais os objetivos traçados pela empresa que os contrata, podendo caracterizar diferentes perfis do enfermeiro auditor àquela atividade, de acordo com a expectativa da instituição.

Porém valoriza-se que boa parte das respostas encontradas, são coerentes e predominantemente corroboram com outras pesquisas e literaturas aplicadas à auditoria em enfermagem, levantadas na pesquisa.

De acordo com o tema pesquisado, percebe-se que, para o enfermeiro se destacar, deve trabalhar com honestidade, ponderação e bom senso, não se utilizando de julgamentos prévios ou desconhecimento dos reais fatos, sempre discutindo com a equipe de saúde e aprendendo diariamente.

Em crescente ênfase da área da auditoria de enfermagem no mercado de trabalho, certifica-se da necessidade de introduzir conhecimentos mais específicos da temática pesquisada, na grade curricular, a fim de nortear o acadêmico de enfermagem sobre a função do enfermeiro auditor, a importância de suas atividades e o que o mercado de trabalho em geral espera destes profissionais, quais as tendências deste ramo da enfermagem.

A pesquisa proporcionou um grande enriquecimento técnico-científico e uma vasta aquisição de conhecimentos e informações sobre o assunto.

A respeito do próprio tema da pesquisa, deixam-se três sugestões principais, verificadas, inclusive, como possibilidade de continuidade deste estudo: estender o exercício da auditoria de enfermagem para todos os convênios de atendimento hospitalar; ampliação da pesquisa para outros estabelecimentos de saúde que realizam a auditoria de enfermagem, como operadoras de planos de saúde, clínicas, laboratórios, e controle e avaliação do SUS; e, destacar na função do enfermeiro auditor, a essência da enfermagem enquanto cuidado, como exercício efetivo junto aos aspectos financeiros e contábeis.

Mantendo-se nas propostas e sugestões, tomamos a liberdade de enaltecer a importância da auditoria em saúde, como conteúdo essencial no processo de formação do enfermeiro, tomando a liberdade de sugerir maiores aproximação dos acadêmicos com a área.

Os resultados encontrados com a coleta de dados fizeram com que se confirmasse a certeza da seriedade do tema escolhido, pois esse assunto necessita de muitos estudos e descobertas, para aprimoramento do conhecimento sobre as funções, importância, mercado de trabalho, tendências e outros aspectos gerais da atuação do enfermeiro auditor.

## Referências

BITTAR, Olimpio J. Nogueira V. Produtividade em hospitais de acordo com alguns indicadores hospitalares. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 53-60, fev. 1996.

BLANK, Cintya Yara; SANCHES, Elizabeth Navas; LEOPARDI, Maria Tereza. A prática do enfermeiro auditor hospitalar na região do Vale do Itajaí. **Rev. Eletrônica de Enfermagem**, v. 15, n. 1, p. 233/242, jan./mar. 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.15082>> Acesso em: 31 out. 2014.

BRASIL. Resolução n.º 466, de 12 de dezembro de 2012. **Conselho Nacional de Saúde** Dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, 12 dez. 2012. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf> Acesso em 06 set. 2014.

\_\_\_\_\_. **História de Auditoria em Saúde**. 2014. Disponível em: <<http://sna.saude.gov.br/historia.cfm>>. Acesso em: 27 abr. 2014.

---

\_\_\_\_\_. Lei n.º 8.689, de 27 de julho de 1993. **Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências**. Brasília, 1993. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8689.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8689.htm)>. Acesso em: 02 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria. **Manual de Normas de Auditoria**. Brasília: Ministério da Saúde, 1998.

\_\_\_\_\_. Decreto-lei nº 1.651, de 17 julho de 1995. **Regulamenta o Sistema Nacional de Auditoria no âmbito do Sistema Único da Saúde**. Brasília, 1995. Disponível em: <[http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/17\\_Decreto\\_1651.pdf](http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/17_Decreto_1651.pdf)> . Acesso em: 02 nov. 2014.

CALEMAN, G.; MOREIRA, M. L.; SANCHEZ, M. C. **Auditoria, controle e programação de serviços de saúde**. v. 5. São Paulo: Fundação Peirópolis, 1998.

CAMELO, Silvia Helena Henriques; PINHEIRO, Aline; CAMPOS, Domitila; OLIVEIRA, Tatiana Lentzde; Auditoria de Enfermagem e a Qualidade da Assistência em Saúde: Uma Revisão de Literatura. **Rev. Eletrônica de Enfermagem** [Internet], v. 4, n. 11, p. 1018-1025, dez. 2009. Disponível em: <[http://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf](http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf)>. Acesso em 08 mai. 2014.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

FONSECA, Ariadne da Silva; YAMANAKA, Nilsa Mara Arruda; BARISON, Tania Heloísa A. da Silva; LUZ, Sueli de Fátima. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessárias para a gestão assistencial na atividade hospitalar. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 29, n.º 2, p. 161-169, abr. 2005.

FRANCO, Hilario; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. 4 ed. São Paulo: Ed. Atlas S.A., 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999.

GOMES, Elaine Dias; ARAÚJO, Ademilson de Oliveira de; BARBOSA, Reginaldo José. Auditoria: Alguns Aspectos a Respeito de sua Origem. **Rev. Eletrônica de Ciências Contábeis** [Internet], v. 7, n. 13, p. 1-5, maio 2009. Disponível em: <[http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/xza6N0w4fqVM1H2\\_2013-4-24-11-13-58.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/xza6N0w4fqVM1H2_2013-4-24-11-13-58.pdf)>. Acesso em 08 mai. 2014.

GOMES, Romeu. **A análise de dados em pesquisa qualitativa**. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.); DESLANDES, Suely Ferreira; NETO, Otávio Cruz; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 22. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003. p. 67-80.

---

LUZ, Alessandra da; MARTINS, Andreia Pereira; DYNEWICZ, Ana Maria. Características das anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Rev. Eletrônica de Enfermagem** [Internet], v. 9, n.2, p. 344-361, jul. 2007. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a05.htm>>. Acesso em: 01 nov. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUIS, Bessie L.; HUSTON, Carol J. **Administração e Liderança em Enfermagem: Teoria e Prática**. 6. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

MOTTA, Ana Letícia Carnevalli. **Auditoria de Enfermagem nos Hospitais e Seguradoras de Saúde**. São Paulo: Iátria, 2003.

PEREIRA, Samira Auxiliadora; MIRANDA, Núbia Rodrigues Ramos; COSTA, Regiane Ferreira. Auditoria em Enfermagem e suas Interfaces com o Cuidado: Uma Revisão de Literatura. **Rev. Interdisciplinar da PUC Minas do Barreiro**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 286-306, ago. 2012.

PINTO, Karina Araújo; MELO, Cristina Maria Meira de. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. **Revista Esc. Enferm. USP** 2010; 44(3): 671-8. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/17.pdf>. Acesso em 20 set. 2014.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de Investigação Científica**. Tubarão: Ed. Unisul, 2002.

REMOR, Lourdes de Costa. Auditoria do SUS em Santa Catarina. **Rev. Saúde Pública Santa Catarina**. Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 71-83, jan. 2008.

RIOLINO, Angelina Nagy; KLIUKAS, Gabriela Brunetti Vellego. Relato de experiência de enfermeiras no campo de auditoria de prontuário – uma ação inovadora –. **Rev. Nursing**, v.65, n.6, p. 35-38, out. 2003. Disponível em: <[http://www.institutounipac.com.br/aulas/2013/1/UBEFM08N1/001729/013/2\[1\].pdf](http://www.institutounipac.com.br/aulas/2013/1/UBEFM08N1/001729/013/2[1].pdf)> Acesso em 1 nov. 2014.

RODRIGUES, Vanessa A.; PERROCA, Marcia G.; JERICÓ, Marli C. Glosas Hospitalares: Importância das Anotações de Enfermagem. **Arquivo Ciência Saúde**, São José do Rio Preto, v. 4, n. 11, p. 210-214, out. 2004.

ROSA, Chennyfer Dobbins Paes da; SANTOS, Marinaldo Pereira. **Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada**. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 16, 2013. São Paulo. *Anais...* São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2013. p. 1-14.

SCARPARO, Ariane Fazzolo. **Auditoria de Enfermagem: Identificando sua Concepção e Métodos**. 2007. 127p. Dissertação para obtenção do título de Mestre

---

em Enfermagem – Programa de Pós Graduação em Enfermagem Fundamental da Escola de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. 2007.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice aparecida. Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Rev. Brasileira de Enfermagem**, v. 61, n.3, p. 302-305, maio 2008.

SETZ, Vanessa Grespan; D'INNOCENZO, Maria. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta Paul Enferm.**, São Paulo, v. 22, n. 3, p. 313-317, fev. 2009.

SILVA, Agneta Torres da; SANTO, Eniel do Espírito. A auditoria como ferramenta para a excelência da gestão hospitalar. **Rev. Saúde e Desenvolvimento**, v.3, n.2, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://www.grupouninter.com.br/revistasauade/index.php/saudeDesenvolvimento/article/view/57>>. Acesso em: 01 nov. 2014.

**Dados para contato:**

**Autor:** Kelli Pazeto Della Giustina

**E-mail:** [kellipdg@gmail.com](mailto:kellipdg@gmail.com)