

## Auditoria como meio de monitoramento de um serviço de saúde do município de Cuité – PB

Rafaella Alves Sarmento COSTA<sup>1</sup>  
Jeferson Barbosa SILVA<sup>2</sup>  
Camila Carla Dantas SOARES<sup>3</sup>  
Luciana Dantas Farias de ANDRADE<sup>4</sup>  
Alyne Mendonça SARAIVA<sup>5</sup>  
Maria de Oliveira FERREIRA FILHA<sup>6</sup>

Recebido em: 29/10/2012 - Aprovado em: 16/12/2012 - Disponibilizado em: 30/12/2012

**RESUMO:** O presente trabalho tem como objetivo relatar, a vivência de acadêmicos do Curso de Bacharelado em Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande campus Cuité, junto a uma equipe de auditoria interna. Trata-se de um estudo qualitativo descritivo, do tipo relato de experiência, onde um grupo de alunos acompanhou uma equipe de auditores internos no momento em que estes desenvolviam suas atividades no hospital municipal do município de Cuité-PB, Brasil, no período compreendido entre outubro e novembro de 2009. A vivência do grupo com diversas atividades ligadas a prática de auditoria foi de grande valia para a formação didático-pedagógico dos discentes, sendo possível a comparação da experiência prática presenciada, com a auditoria teórica trazida pela literatura. Observou-se também que embora haja uma equipe de auditoria interna, não há auditores de todas as áreas da saúde contempladas por este serviço de avaliação, como rege a lei de diretrizes profissional. Vimos ainda que o único tipo de auditoria realizada é através dos prontuários e fichas; e que, algumas áreas hospitalares são avaliadas somente pelo setor administrativo da instituição, não tendo participação de profissionais da saúde. Por fim, destaca-se a dificuldade em encontrar referências alusivas ao tema em questão e as limitadas fontes disponíveis apresentavam suas datas de publicações muitas vezes antigas, tornando assim, o seu uso inviável.

**Palavras-chave:** Auditoria. Enfermagem. Sistemas de saúde.

### Audit as a means of monitoring a health service of the city of Cuité – PB

**ABSTRACT:** This study aims to report the experience of the academic course of Bachelor of Nursing, Federal University of Campina Grande campus Cuité, along with a team of internal audit. This is a qualitative descriptive and reporting experience, where a group of students accompanied a team of internal auditors when they performed their activities in the municipal hospital of Cuité-PB, Brazil, in the period October and November 2009. The experience of the group with various activities related to auditing practice was valuable for didactic-pedagogic training of students, it is possible to compare the experience witnessed with the audit brought by the theoretical literature. It was also observed that although there is an internal audit team, no auditors from all areas of the health service contemplated by this assessment, as the governing law of professional guidelines. We have also seen that the only type of audit is conducted through the records and all forms, and that some hospital areas are evaluated only by the administrative sector of the institution, having no participation of health professionals. Finally, there is the difficulty in finding references alluding to the issue at hand and the limited sources available had their dates of publications often old, thus making their use impractical.

**Keywords:** Audit. Nursing Care. health systems.

<sup>1</sup> Discente do Curso de bacharelado em Enfermagem pela Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. E-mail: rafaellasarmento@hotmail.com;

<sup>2</sup> Discente do Curso de bacharelado em Enfermagem pela Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. Membro do Grupo de estudos e pesquisas em saúde mental e comunitária (GEPSMEC) – UFPB. E-mail: Jefersonbarbosa\_@hotmail.com;

<sup>3</sup> Discente do Curso de bacharelado em Enfermagem pela Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. E-mail: camilacarla.soares@hotmail.com;

<sup>4</sup> Enfermeira. Doutora em Psicologia pela Universidade Federal do Espírito Santo – UFES. Mestre em enfermagem pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Docente do departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. E-mail: luciana\_dantas\_farias@yahoo.com.br;

<sup>5</sup> Enfermeira. Doutoranda e Mestre em enfermagem pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Docente do departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. Membro do Grupo de estudos e pesquisas em saúde mental e comunitária (GEPSMEC) – UFPB. E-mail: alynnems@hotmail.com;

<sup>6</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal do Ceará – UFC. Professora Adjunto IV do Programa de Pós-graduação em Enfermagem (PPGENF) da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Líder do Grupo de Estudos e pesquisa em Saúde Mental Comunitária. E-mail: marfilha@yahoo.com.br.

## INTRODUÇÃO

No Brasil, o sistema de saúde vem passando por transformações iniciadas principalmente na segunda metade da década de 1970 e, ao longo da década de 1980, com o Movimento da Reforma Sanitária Brasileira, culminando com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), pela Constituição Federal de 1988. Esta, em seu Art. 196, determina que “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. Já no Art. 197, a constituição dispõe a regulamentação, fiscalização e controle, dos serviços de saúde, pelo poder Público. Porém, a execução destas atividades podem ser realizadas diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado (BRASIL, 1988).

A palavra auditoria tem sua origem no latim “audire” que significa ouvir, e que toda pessoa que possui a função de verificar a legitimidade dos fatos econômico-financeiros, prestando contas a um superior, poderá ser considerado como auditor. É uma atividade profissional que controla e autoriza os procedimentos para fins de diagnósticos e condutas terapêuticas, propostas e/ou realizadas, respeitando-se a autonomia profissional e preceitos éticos, que ditam as

ações e relações humanas e sociais. Pressupõe assim a avaliação e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para verificação da qualidade da assistência, sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia de serviços (CAMELO; PINHEIRO; CAMPOS, 2009).

De acordo com Motta auditoria de enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao cliente pela análise dos prontuários, acompanhamento do cliente in loco e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e ostens cobrados na conta hospitalar. Visando identificar o problema e oferecer possíveis intervenções para melhorar o serviço, além de garantir justa cobrança e pagamento adequado dos profissionais (MOTTA, 2003).

A auditoria pode se realizar de forma interna ou externa. A interna é desenvolvida através de uma avaliação independente, criada dentro da organização, para examinar e avaliar suas atividades, como um serviço a essa mesma organização. Poderá ser efetuada pelo profissional de enfermagem responsável pela educação continuada, que irá orientar toda a equipe interdisciplinar incluindo o médico, equipe de enfermagem, psicólogo, assistente social, nutricionista, entre outros, que tenham acesso ao prontuário, para que sejam informados e sensibilizados sobre a importância legal do preenchimento do mesmo. Na auditoria

externa haverá uma análise das contas hospitalares após a alta do paciente, verificando a compatibilidade entre prontuário e a cobrança realizada diante o procedimento, nos hospitais, clínicas, ambulatórios (LUZ; DYNEWICZ, 2007).

A auditoria surge como uma das principais ferramentas de transformação dos processos de trabalho utilizadas pelos serviços de saúde para o melhoramento do atendimento e principalmente controle das contas hospitalares. Assim a auditoria em enfermagem ganha cada vez mais espaço, uma vez que, as atividades ligadas à profissão utilizam a maior parte dos materiais de consumo dos serviços, sendo incluídos na prática dos profissionais os conhecimentos sobre custos e avaliação da assistência prestada, como uma importante ferramenta a ser utilizada nos processos de tomada de decisão dos enfermeiros (CAMELO; PINHEIRO; CAMPOS, 2009).

Diante o que foi exposto anteriormente, o presente trabalho tem como objetivo relatar, a vivência de acadêmicos do Curso de Bacharelado em Enfermagem, da Universidade Federal de Campina Grande campus Cuité, junto a uma equipe de auditoria do hospital municipal no município de Cuité-PB, Brasil, no período compreendido entre outubro e novembro de 2009.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo qualitativo descritivo, do tipo relato de experiência - forma metodológica que permite a descrição de situações vivenciadas pelos autores da pesquisa- (MINAYO, 2007). As experiências relatadas foram vivenciadas durante a realização das atividades práticas de campo da disciplina Semiologia e Semiotécnica da Enfermagem II, inserida na matriz curricular do Curso de Bacharelado em Enfermagem da UFCG, campus Cuité – PB, onde um grupo de alunos do 7º período do curso acima referido acompanhou uma equipe de auditores internos no momento em que estes desenvolviam suas atividades.

O cenário do estudo foi o Hospital e Maternidade Municipal de Cuité que está localizado na Rua Quinze de Novembro, 160 – Centro. Cuité - PB. A vivência ocorreu no período compreendido entre outubro e novembro de 2009. As atividades desse serviço de saúde seguem as Diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde e são desenvolvidas por uma equipe multidisciplinar composta de médicos, enfermeiros, nutricionista, psicólogos, farmacêutico, técnicos de enfermagem, técnicos administrativos entre outros. Os discentes foram subdivididos em grupos, onde acompanharam a realização de diversas atividades ligadas à atenção a saúde, em especial na área da enfermagem, no período de tempo acima citado.

## RELATO DE EXPERIÊNCIA

As atividades práticas da disciplina de Semiologia e Semiotécnica II ocorreram no período entre outubro e novembro de 2009, no Hospital Maternidade Municipal de Cuité, Cuité-PB. No decorrer das atividades, o grupo presenciou a realização de uma auditoria interna em diversos setores hospitalares. Sendo assim, ao cursar a disciplina de Auditoria em enfermagem, surgiu o interesse de relatar a experiência vivenciada, anteriormente mencionada.

No primeiro momento foi informado sobre quais atividades estavam sendo realizadas naquele período, como também a equipe de auditores que as executavam. A equipe era formada por quatro funcionários com vínculo empregatício fixo na instituição - uma coordenadora, profissional médica e três outros funcionários não ligados à área da saúde -. Posterior a esta etapa, a coordenadora explicou de forma breve a definição de auditoria e como era realizada na instituição.

Dentre as atividades por eles realizadas estava a de revisão - através de uma análise em prontuário clínico, fichas médicas ambulatoriais e de internação bem como em fichas de solicitação de exames - de todos os procedimentos executados. Sendo também avaliados por estes, os consórcios e serviços especializados - eletrocardiograma,

ginecologia, cardiologia, radiologia, entre outros -. Assim, no segundo momento acompanhou-se os processos acima citados em diversos setores da instituição, em especial na clínica médica adulta, na clínica cirúrgica e emergência. Para o levantamento dos dados a equipe dividia a documentação pertinente, sendo cada um responsável por obter as informações de uma área específica da instituição.

No terceiro momento, foi apresentado o setor administrativo do serviço, onde era realizada a auditoria dos insumos - medicamentos e materiais -, esta parte do processo era realizada exclusivamente por profissionais administradores e contadores do hospital e as informações obtidas eram apenas anexadas ao relatório da auditoria de prontuário, sem o acompanhamento de nenhum dos profissionais de saúde a esta fase.

Logo após toda a fase de levantamento, observou-se a revisão dos dados coletados e a transferência destes para um programa eletrônico próprio da instituição, onde ocorre o processamento e organização das informações, confecção do relatório mensal, e posterior envio para a coordenação de atenção hospitalar na Secretaria Municipal de Saúde, onde era realizada uma nova revisão e em seguida ser encaminhada à Secretaria Estadual de Saúde.

## DISCUSSÃO

A vivência do grupo com diversas atividades ligadas a prática de auditoria foi de grande valia para a formação didático-pedagógico dos discentes, uma vez que foi acompanhado na prática todo o processo de auditoria interna. Logo depois na disciplina de Auditoria em enfermagem foi possível comparar a experiência prática vivida com a auditoria teórica trazida pela literatura.

Referente à execução da atividade de auditoria citadas no primeiro momento do relato, foi encontrado nas Leis de diretrizes profissionais: Lei nº 7.498/86, art. 11º, inciso I, alínea h e decreto nº 94.406/87 que regulamenta a lei anteriormente citada, artigo 8º, inciso I alínea d; que incumbe ao Enfermeiro privativamente a consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre matéria de enfermagem (COREN, 2003). Sendo necessário ao Enfermeiro Auditor, ter uma boa noção de auditoria, conhecer a instituição, ter interesse e compromisso pelo assunto e desenvolvimento do trabalho, envolvimento com o cuidado do usuário e capacidade de trabalhar em grupo (CRUZ, 2005).

Assim, observou-se que embora o serviço possua uma equipe de auditoria interna, é necessário que haja um auditor enfermeiro, uma vez que, este profissional tem um maior domínio sobre as particularidades das diversas áreas da sua

profissão, podendo assim auditá-la com plena propriedade.

A enfermagem é usuária da maior parte dos materiais de consumo, devendo dispor atenção aos custos envolvidos no processo de cuidar, no intuito de garantir a provisão e adequação dos materiais de uso e, principalmente, da qualidade da assistência de enfermagem (DIAS; SANTOS; CORDENUZZI; PROCHNOW, 2011). A auditoria de enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários e verificação da compatibilidade entre procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada (MOTTA, 2003).

O papel da enfermagem na auditoria é avaliar a assistência que o paciente está recebendo, assim como a integralidade e exatidão da documentação dessa assistência no prontuário, proporcionando subsídios para reformulação de planos de atuação da educação continuada. Limita-se à avaliação dos cuidados de enfermagem prestados ao usuário do serviço de saúde, daí a importância de uma ação integrada com o auditores de distintas áreas da saúde, para obtenção de uma assistência global a esse prestada (PINTO, 2004).

A partir do que foi visto *in loco* e descrito no segundo momento do relato, percebeu-se a utilização nesta instituição hospitalar, da auditoria de prontuário do tipo retrospectiva, que configura-se naquela realizada após a alta do cliente, onde o prontuário é a fonte de avaliação. Neste tipo de auditoria, o usuário não é beneficiado após o julgamento dos dados obtidos, pois não houve uma visita pra obtenção de dados *in loco* e melhoramento do atendimento imediato (auditoria operacional), entretanto o benefício se reverte para a assistência de forma global (CAMELO; PINHEIRO; CAMPOS, 2009).

Verificou-se também que a auditoria comumente realizada na instituição é do tipo interna, acontecendo também auditorias externas, porém, com menor frequência. Desta forma a auditoria do referido serviço de saúde caracteriza-se como do tipo mista.

Outra peculiaridade do serviço prestado é que ele ocorre de forma contínua, sendo realizada em períodos determinados, sem sofrer interrupções, iniciando-se, cada revisão, a partir do termino da anterior.

A auditoria continua é uma forma a tentar manter a difícil tarefa de equilibrar a relação custo/benefício na assistência a saúde, ou seja, tentar oferecer assistência de boa qualidade dentro de um custo compatível com

os recursos financeiros disponíveis (MAIA; PAES, 2005).

O processo de auditoria ocorre em todas as instituições prestadoras de serviços de saúde do setor público e privado conveniado com o SUS. As estratégias de ações são utilizadas de forma contínua sobre as estruturas organizacionais e funcionais de forma a dimensionar a eficácia e a eficiência das atividades de saúde, cujos resultados são apresentados à administração do Sistema de Saúde. Ao lado dessa estrutura de ações burocráticas funcionais da produção de serviços e controle do equilíbrio financeiro, os auditores executam em seus planos, a avaliação do desempenho na rede de serviço como forma de buscar um bom marketing junto ao usuário e a sociedade de um modo geral (COSTA; FORTE; ALVES; VIANA; ORIÁ, 2004).

No terceiro momento, percebeu-se ainda a forte influencia da administração financeira sobre as atividades hospitalares. Historicamente a atividade de auditoria foi introduzida pelos administradores de indústrias como auditoria contábil. No setor saúde, esta área vem se desenvolvendo ao longo dos anos, especialmente através do considerado aumento de políticas que beneficiam essa especialidade e que obrigam a existência de equipes de auditores em vários serviços de saúde públicos e privados, além da inserção de disciplinas ligadas à área nos

cursos de graduação (RIOLLINO; KILUKAS, 2003).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a vivência *in loco* de todo o processo de auditoria interna não tenha acontecido comitadamente ao cursar da disciplina de auditoria em enfermagem, esta possibilitou uma maior visão crítica no momento do estudo teórico, onde, pôde-se comparar a teoria e a prática desta atividade.

Observou-se também que embora haja uma equipe de auditoria interna, não há auditores de todas as áreas da saúde contempladas pelo serviço de avaliação, como rege a lei de diretrizes profissional. Vimos também que o único tipo de auditoria realizada é através dos prontuários e fichas, que embora tragam benefícios para o serviço, no momento em que facilita o desenvolvimento de indicadores de custo e assistência, o usuário que já está sendo atendido não se beneficia diretamente, uma vez que não participa do processo.

A auditoria vem tomando novas dimensões ao longo dos anos e mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares, pois através dela pode-se identificar as possíveis irregularidades, prevenindo e corrigindo problemas, resultando em economia e qualidade do atendimento prestado.

Verifica-se que, algumas áreas hospitalares são avaliadas pelo setor administrativo da instituição. Assim, é constatado que a concepção atual da auditoria ainda está focada na visão contábil e financeira, tendo em vista a sustentação econômica do hospital e como ato de controladoria visando identificar pagamentos indevidos referentes à conta hospitalar, porém acredita-se que futuramente esta concepção será associada à avaliação da qualidade do serviço, com envolvimento em outras áreas, de forma a melhorar o trabalho em equipe e assistência prestada.

É importante destacar que durante a busca do material para a construção do arcabouço teórico e da discussão, encontrou-se grande dificuldade para localizar referências alusivas ao tema em questão. Além disso, as limitadas fontes disponíveis apresentavam suas datas de publicações muitas vezes antigas, tornando assim, o seu uso inviável, uma vez que, seu conteúdo encontra-se desatualizado, mostrando assim a necessidade de uma maior atenção por parte de pesquisadores para essa temática.

## REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (1988). **Diário Oficial da União**, Brasília-DF, 15 de out. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)
2. 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. **Rev. Eletr. Enf. [Internet]**. 2009; vol. 11(4): 1018-25. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf>
3. CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM. Principais legislações para o exercício da enfermagem. São Paulo (SP): COREN, 2003.
  4. COSTA, M. S.; FORTE, B. P.; ALVES, M. D. S.; VIANA, J. F.; ORIÁ, M. O. B. Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional. **Rev. bras. enferm.** [Internet]. 2004 Aug; 57(4): 497-499. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672004000400024&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672004000400024&lng=en)
  5. CRUZ, C. e colaboradores. Registros passo a passo do auditor colaborador. Serviço de Enfermagem. Rio de Janeiro – RJ, Barra D’or Hospital, 2005.
  6. DIAS, T. C. L.; SANTOS, J. L. G. dos; CORDENUZZI, O. C. P.; PROCHNOW, A. G. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v. 64, n. 5, Oct. 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672011000500020&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672011000500020&lng=en&nrm=iso)
  7. LUZ A., MARTINS A. P.; DYNEWICZ, A. M. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Rev. Eletr. Enf. [Internet]**. 2007; vol.9(2): 344-61. Disponível em: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/7165>
  8. MAIA, J. R.; PAES, P. P. L.; Manual de Auditoria de Contas Médicas. Ministério da Defesa – Juiz de Fora – MG, 2005.
  9. MINAYO, C. de S. (org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 26ª ed. Petrópolis: Vozes, 2007.
  10. MOTTA, A. L.C. Auditoria de Enfermagem nos hospitais e seguradoras de saúde. São Paulo – SP. Editora Iátria, 2003.
  11. PINTO, J. T. Manual de auditoria médica e de enfermagem da Unimed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2004.
  12. RIOLLINO, A. N.; KILUKAS, C. B. V. Relato de Experiência de enfermeiras no campo de auditoria do prontuário – uma ação inovadora – **Revista Nursing**. São Paulo, v.65 n.65 p. 35-38, out. 2003. Disponível em: <http://www.nursing.com.br/paper.php?p=148>