



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.



**FACULDADE IRECÊ**  
**CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM**

FÁBIA FERREIRA LOPES

A ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA  
HOSPITALAR: *Análise dos Resultados no Serviço de Saúde.*

IRECÊ

2018

Rua Rio Iguaçu, 397, Bairro: Recanto das Arvores – 44900-000 – Irecê – BA, (74) 3641-8000

[www.faifaculdade.com.br](http://www.faifaculdade.com.br)



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

FÁBIA FERREIRA LOPES

A ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA  
HOSPITALAR: *Análise dos Resultados no Serviço de Saúde.*

Projeto de Pesquisa apresentado ao Curso de Enfermagem da Faculdade Irecê como requisito parcial para aprovação na Disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, sob a orientação do Prof<sup>o</sup>. Edilson da Silva Pereira Filho. Coorientadora Prof<sup>a</sup> Auba Alves de Freitas.

IRECÊ

2018

Rua Rio Iguaçu, 397, Bairro: Recanto das Arvores – 44900-000 – Irecê – BA, (74) 3641-8000

[www.faifaculdade.com.br](http://www.faifaculdade.com.br)



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

FÁBIA FERREIRA LOPES

A ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA  
HOSPITALAR: *Análise dos Resultados no Serviço de Saúde.*

BANCA EXAMINADORA

Prof. Esp. Edilson, da Silva Pereira Filho

Especialista em saúde pública e PSF

Docente da Faculdade Irecê e coordenador da pós-graduação em urgência,  
emergência e UTI-FAI.

Profª Mila Charlane Cedro Dourado

Graduada em enfermagem e pós-graduada em saúde pública e obstetrícia e saúde  
da mulher.

Profª Taíse Santos Rocha

Graduada em enfermagem em obstetrícia; pós-graduada em urgência e emergência,  
gestão e enfermagem do trabalho.

IRECÊ

2018

Rua Rio Iguaçu, 397, Bairro: Recanto das Arvores – 44900-000 – Irecê – BA, (74) 3641-8000

[www.faifaculdade.com.br](http://www.faifaculdade.com.br)



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor do meu destino, meu guia e socorro presente na hora da angústia. Aos meus pais Francisco Cazuzza e Maria de Lourdes e aos meus irmãos Fernanda e “Pipoca”, que sempre me apoiaram, torceram por mim e me incentivaram em tudo na minha vida.

Agradeço também a todos os professores que me acompanharam durante a graduação, em especial ao Prof. Edilson da Silva Pereira Filho e à Profa. Auba Alves de Freitas, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso.



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao concluir este trabalho, agradeço sinceramente a todos que de alguma forma contribuíram para sua efetivação. Em especial: Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, saúde, coragem e motivação para sempre seguir em frente. A minha família por toda dedicação e paciência contribuindo diretamente para que eu pudesse ter um caminho mais leve e prazeroso durante esses anos. Agradeço aos professores do Curso de Enfermagem da Faculdade Irecê - FAI, que sempre estiveram dispostos a ajudar e contribuir para um melhor aprendizado. Enfim às pessoas com quem convivi nesses espaços ao longo desses cinco anos, obrigada pela experiência de uma construção do conhecimento compartilhado na comunhão entre amigos, esses momentos foram a melhor experiência da minha formação acadêmica. Meu Muito obrigada a todos.



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

## EPÍGRAFE

“Não espere por grandes Líderes;  
Faça você mesmo, a pessoa a pessoa.  
Seja leal às ações pequenas, porque é nelas que está a sua força.”

Madre Tereza de Calcutá



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo compreender a relevância do papel do enfermeiro no processo de auditoria nas instituições de saúde, com vista à melhoria do serviço de saúde. Trata-se de uma revisão de literatura constituída de artigos científicos e livros que usam a temática da auditoria de enfermagem. A análise das bibliografias mostrou que a efetivação da auditoria de enfermagem facilitaria a avaliação da qualidade da assistência prestada ao cliente oferecendo condições para a sua melhoria. Observou-se que as anotações de enfermagem representam um dos objetos de investigação na auditoria e que o enfermeiro é o profissional de enfermagem habilitado para a função de auditor. A auditoria de enfermagem pressupõe 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, que utiliza como instrumentos o controle e análise de registros.

**Descritores:** Auditoria de enfermagem; Assistência; Serviço de Saúde.



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

## ABSTRACT

This study aimed to understand the relevance of the role of nurses in the audit process in health institutions, with a view to improving the health service. This is a literature review consisting of scientific articles and books that use the nursing audit theme. The analysis of the bibliographies showed that the effectiveness of the nursing audit would facilitate the assessment of the quality of care provided to the client, offering conditions for their improvement. It was observed that the nursing notes represent one of the objects of investigation in the audit and that the nurse is the professional of nursing qualified for the function of auditor. The nursing audit presupposes the evaluation and detailed review of clinical records selected by professionals qualified to verify the quality of care, and is therefore an activity dedicated to the effectiveness of services, which uses as instruments the control and analysis of records

**Keywords:** Nursing audit; Health evaluation; Quality of health care; Role of the nursing professional.





Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1. Contextualizando auditoria no brasil e no mundo .....	11
2.2. Classificação da auditoria .....	13
2.3. A atuação do profissional de enfermagem e os registros de enfermagem enquanto instrumento de auditoria. ....	14
2.4. Direcionamentos da auditoria de enfermagem .....	15
2.5. Auditoria hospitalar e a qualidade .....	17
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>20</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>24</b>
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>32</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A auditoria em saúde é um método de avaliar criteriosamente os serviços prestados pelos profissionais das equipes multidisciplinares. A atuação do profissional enfermeiro é de suma importância nos ambientes administrativos dos setores de saúde, pois o enfermeiro especializado e com experiência está apto a ler e compreender todo o serviço da equipe de enfermagem, bem como todos os cuidados prestados, as medicações e os procedimentos realizados nos pacientes.

Dessa forma, um serviço realizado com eficácia e eficiência buscando a efetividade, certamente, acarretará menor número de falhas, reduzindo a necessidade de correções nas contas hospitalares, favorecendo que os usuários recebam uma assistência de melhor qualidade (DIAS et al., 2011, p. 932).

Portanto, buscou-se nesse artigo realizar uma abordagem reflexiva da atuação do profissional enfermeiro na auditoria em saúde, bem como expor o ambiente complexo da auditoria hospitalar, visando a importância da atuação do enfermeiro auditor como uma ferramenta relevante para o monitoramento dos processos e avaliações dos serviços prestados pela equipe de enfermagem.

Não obstante a enfermagem, conforme reiteram Leopardi, Almeida e Rocha (1992), vem assumindo novas formas de atuar, atendendo às necessidades das organizações de saúde que enfrentam os desafios impostos pela competitividade mercadológica, tais como a redução do número de segurados/associados do sistema suplementar de saúde e a expansão da rede hospitalar pública e privada.

O ato de assistir se modificou ao longo do tempo e a enfermagem passa por uma organização interna de modo que aparece um profissional que além de deter um conhecimento amplo sobre o campo da biologia humana ainda começa a assumir papéis impostos pela nova estrutura organizacional do hospital e outras instituições de saúde. Assistir inclui, então, o gerenciamento do meio hospitalar (LEOPARDI; ALMEIDA e ROCHA. 1992)

A atuação do enfermeiro na auditoria revela a busca de uma assistência registrada e com organização, bem como do atendimento com qualidade, apresentando nos registros uma assistência fidedigna e sem omissões. Tais fatos vêm conduzindo a auditoria de enfermagem a alcançar maior projeção, contribuindo

para a administração do controle interno, considerando sua capacidade de avaliar se o registro do consumo dos usuários estava compatível com a assistência prestada. Nesse sentido, é possível que a auditoria interna de enfermagem em contas hospitalares contribua para a melhoria da qualidade da assistência, desde que o trabalho esteja direcionado para tal fim (LEOPARDI; ALMEIDA e ROCHA. 1992)

O estudo também pretende despertar nos profissionais de enfermagem quanto à importância da atividade que exercem, através da fundamentação bibliográfica decorrente do estudo, subsidiando esses profissionais a consolidarem a atuação na auditoria, tendo-a como instrumento de melhoria para a qualidade dos serviços. Bem como, indagar sobre quais os reflexos e resultados da atuação do enfermeiro na auditoria interna hospitalar, e compreender a relevância do papel do enfermeiro no processo de auditoria nas instituições de saúde, com vista à melhoria do serviço de saúde.

Em vista desta proposta, considera-se oportuno o aprofundamento do estudo acerca da importância da auditoria e seu impacto na qualidade da assistência aos pacientes, visando trazer discussões pertinentes ao tema, uma vez que a auditoria ultrapassa os limites da gestão e abrange todo o contexto social e financeiro dos pacientes atendidos. Desta forma, o presente estudo objetiva compreender o processo de auditoria interna, a partir de estudos bibliográficos e pesquisas, refletindo a contribuição desse serviço para uma assistência de qualidade.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. Contextualizando auditoria no brasil e no mundo**

A auditoria hospitalar a partir da enfermagem é definida por Gil (2000), como um processo que visa tanto a melhoria do serviço ofertado pela instituição de saúde quanto da assistência de enfermagem prestada, princípio assegurado pela Agência Nacional de Auditoria, cujo objetivo é acompanhar a forma como o serviço em saúde é realizado.

A auditoria teve sua origem na área contábil, e os fatos e registros datam do ano 2.600 a.C.; mas é na Inglaterra a partir do século XII d.C. que essa técnica é designada como auditoria. Na área da saúde, a auditoria tem seus primeiros vestígios em 1918, nos Estados Unidos na cidade de Nova York, num trabalho realizado pelo médico George Gray Ward. Nesse trabalho foi realizada a verificação da qualidade da assistência prestada ao cliente através dos registros contidos no seu prontuário KURCGANT (2006, p. 7).

No Brasil, a auditoria surge com o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social-INAMPS, atuando junto aos prestadores de saúde, buscando controlar a produção do serviço de saúde e os gastos na assistência médica, tendo como base a análise de prontuários (BRASIL, 2004, p. 9).

A auditoria em enfermagem fundamenta-se na assistência da qualidade, por profissionais que não estejam diretamente na execução, para determinar se a assistência prestada está de acordo com os padrões considerados aceitáveis. A auditoria geralmente é composta por diferentes profissionais, que realizam a análise qualitativa e quantitativa do prontuário do paciente previamente ao faturamento e posteriormente a ele, verificando as glosas efetuadas e redigindo relatórios finais para tomada de decisão. O prontuário do paciente é o principal instrumento utilizado tanto para auditar as contas hospitalares, quanto futuramente, auditar a qualidade da assistência prestada (BRASIL, 2004, p. 12).

Contudo, o que se verifica é que existe a tendência do sistema de auditoria hoje em dia ainda atuar nos padrões estabelecidos pelo INAMPS, essencialmente

formalista e punitiva, com a visão de controle e fiscalização baseada em revisão de ações concretizadas.

Então, antes de tudo é importante avaliar os serviços de saúde prestados, e conhecer os impactos que a prestação dos serviços assistenciais tem causado na população, bem como, é imprescindível oferecer ferramentas para maior conhecimento do sistema a partir de princípios voltados para a gestão com qualidade, promovendo maior adaptação do cuidado e maior controle, para que as unidades possam realizar a assistência visando não só custo, mas também o benefício terapêutico para o paciente, e, conseqüentemente passar a conhecer melhor a forma de atuação e como se dá o processo de auditoria regulamentada pelo Sistema Nacional de Auditoria (SETZ; D'INNOCENZO, 2009, p. 36).

Por sua vez, a auditoria em enfermagem tem função de controle do processo administrativo ou, como defendem alguns autores, exerce avaliação sistemática da qualidade de enfermagem prestada ao cliente, verificando se os resultados da assistência estão de acordo com os protocolos estabelecidos. Para tal, a Sistematização da Assistência em Enfermagem (SAE) é primordial, tendo em vista que a avaliação da auditoria precisa ter uma base de análise, para assim ter condições de avaliar seus resultados (SETZ; D'INNOCENZO, 2009, p. 21).

Conforme consta na Resolução n.º 266/2001, do Conselho Federal de Enfermagem (Cofen), este profissional, enquanto auditor no exercício de suas atividades, deve organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de enfermagem; deve ainda ter uma visão holística, abrangendo qualidade de gestão, qualidade de assistência e econômico-financeira, visando sempre o bem-estar do ser humano.

A auditoria ainda é uma área onde não há muitos enfermeiros atuando. Como o leque de possibilidade de atuação da enfermagem é muito amplo, há a necessidade de direcionamento e orientação aos futuros enfermeiros quanto à importância de sua contribuição e dos benefícios para a sociedade.

Portanto, entendendo a prática de enfermagem como sendo um ato primordial no resultado terapêutico para o paciente, a auditoria busca acompanhar esses processos a fim de que o paciente não seja lesado no que diz respeito aos custos e que a qualidade da assistência não seja inferior ao que está preconizado pelo

Ministério da Saúde, buscado sempre a melhoria dos serviços a prática humanizada por parte dos profissionais de saúde e unidades prestadoras do serviço.

## **2.2. Classificação da auditoria**

A classificação da auditoria refere-se às necessidades da realização por parte das instituições, sendo que na área da saúde pode ser aplicada quanto a forma de intervenção, natureza e limite.

Quanto à forma, refere-se à auditoria interna ou externa. Comumente a interna é praticada por colaboradores da própria instituição, tem como vantagem, trabalhar com maior profundidade tanto no trabalho quanto no conhecimento da estrutura física e rotina de trabalho da instituição. A auditoria externa é realizada por elementos ou indivíduos estranhos à instituição (contratados para realizar a avaliação). Todavia, a auditoria interna é preferida, porém, existem situações onde é necessária a apreciação do auditor externo (PEREIRA, TAKAHASHI, 1991 apud POSSARI, 2005, p. 231).

No que diz respeito a natureza pode ser normal e especial. No primeiro caso se realiza em períodos certos com objetivos regulares de comprovação, no segundo, atende a uma necessidade do momento.

Quanto ao limite pode ser total ou parcial. A total atinge todos os setores da instituição e a parcial limita-se apenas a determinados serviços.

A auditoria operacional ou concorrente é feita enquanto o paciente está hospitalizado ou em atendimento ambulatorial, sendo orientada para uma revisão de cuidados prestados, dentro de um esquema preventivo de resultados finais de melhor qualidade, sendo feita por intermédio da auditoria em qualidade assistencial, que verifica a qualidade da assistência prestada por meio da inspeção, avaliação e implantação de protocolos e da anotação de enfermagem (PEREIRA, TAKAHASHI, 1991 apud POSSARI, 2005, p. 123).

### **2.3. A atuação do profissional de enfermagem e os registros de enfermagem enquanto instrumento de auditoria.**

Segundo Kuchler e Alvarez, durante muitos anos a enfermagem foi visualizada e tratada como uma profissão meramente mecanizada e tecnicista; com o mercado de trabalho mais exigente e com as suas especialidades em alta, houve um crescimento na mão de obra especializada na área da auditoria em saúde.

O papel do auditor nas cobranças, está na checagem das medicações, na falta de anotações dos serviços prestados e falta de informações necessárias, revela a busca de uma assistência registrada e com organização, bem como do atendimento com qualidade, apresentando nos registros uma assistência fidedigna e sem omissões. (KUCHLER; ALVAREZ; HAERTEL, 2006).

A auditoria na saúde é uma forma de controlar e informar à gestão administrativa hospitalar sobre a eficiência, a eficácia e as falhas cometidas nos processos operacionais, tendo como objetivo apontar sugestões e soluções para as dificuldades encontradas. A finalidade educacional tem como visão melhorias na qualidade dos cuidados de enfermagem prestados e registrados. (SOUZA; DYNIEWICZ; KALINOWSKI, 2010).

A qualidade da assistência do profissional de enfermagem não é mensurada apenas na formação acadêmica, mas em um contexto geral, do seu ambiente hospitalar, das condições do seu atendimento, medido por meio dos registros de todas as ações de enfermagem, ou seja, a qualidade dos registros e das ações assistenciais que refletem diretamente na qualidade da assistência prestada. (SOUZA; DYNIEWICZ; KALINOWSKI, 2010).

Os registros que são realizados pelos profissionais da equipe de enfermagem são formalizados como uma documentação legal; as fontes destes documentos geram investigações, respaldo para os profissionais e são instrumentos de educação. As suas anotações deverão ser registradas com a máxima clareza possível, expressando todas as ações realizadas na assistência prestada ao paciente. (SETZ; D'INNOCENZO, 2009).

Os padrões dos registros de enfermagem deverão estar correlacionados com o histórico do paciente, as suas prescrições, evoluções de enfermagem, relatar diariamente os registros dos sinais vitais, anotações quanto aos cuidados prestados,

balanços hídricos e os sinais e sintomas apresentados. As intercorrências ocorridas também deveram estar especificadas nas respectivas datas, relatando os horários aproximados das respectivas intervenções realizadas. (FARACO; ALBULQUERQUE, 2004).

Os registros realizados nos prontuários dos pacientes serão verificados posteriormente, nos processos de auditoria realizarão análises por meio das anotações de enfermagem e/ou das condições em que o prontuário se encontra. (DIAS et al., 2011).

Segundo Souza, Dyniewicz e Kalinowski (2010), os resultados finais do produto hospitalar para as empresas acreditadoras contam com a qualidade da documentação e dos registros da instituição, baseando nas ações assistenciais que juntas somam a qualidade da assistência e toda a sua produtividade.

A realização dos indicadores leva o enfermeiro a encontrar respostas para as questões gerenciais, assistenciais, legais e econômicas, obtendo resultados dos atendimentos prestados e possibilitando ações que proporcionam melhorias na qualidade assistencial. Não se pode considerar a realidade assistencial baseada apenas em um indicador, e sim num grupo de indicadores que possam melhor espelhar e especificar a realidade.

Na coleta desses indicadores de saúde precisa ser levada em consideração a sua validade, especificando de quanto em quanto tempo essas ações serão medidas, a sua confiabilidade e com amostras representativas.

Um indicador muito utilizado na auditoria em saúde são as glosas hospitalares, que resultam no não pagamento de uma conta hospitalar, pois houve alguma inconformidade ou não cumprimento de normas e rotinas. (TANNURE; PINHEIRO, 2010, p. 96).

#### **2.4. Direcionamentos da auditoria de enfermagem**

Auditoria tornou-se atividade amplamente executada por enfermeiras, sendo regulamentada pelo COFEN – Conselho Federal de Enfermagem – através da Lei nº. 7.498, de 25 de junho de 1986, conforme Decreto nº 94.406/2002, e teve suas



atividades aprovadas por meio da resolução nº 266/2001, que determinam, dentre outras competências, que o enfermeiro auditor, quando do exercício de suas funções, deve ter visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico-econômico-financeiro, tendo sempre em vista o bem-estar do ser humano, enquanto paciente/cliente.

Nesse contexto, os profissionais enfermeiros passaram a realizar a auditoria externa, aquela em que a profissional representa os interesses das operadoras de planos de saúde junto às instituições prestadoras de serviço; e auditoria interna da qualidade do serviço, quando profissionais da organização realizam a avaliação da assistência prestada aos usuários, e a auditoria interna de contas hospitalares, em que o profissional enfermeiro audita e realiza a conciliação entre prestador e instituição de saúde; termo empregado por estas profissionais para designar a adequação dos registros em prontuário às contas hospitalares (LOUVERDOS, 2000, p. 17).

Motta (2003) considera que a auditoria interna de enfermagem em contas hospitalares pode estar vinculada ao faturamento ou à educação continuada. No primeiro caso, o define como serviço de auditoria realizado por um profissional enfermeiro contratado pelo hospital, seja registrado ou consultor, que será responsável pela análise das contas hospitalares após a alta do paciente, verificando a compatibilidade entre os registros em prontuário e a cobrança efetuada pelo auxiliar de faturamento na conta hospitalar. No segundo, considera que a auditoria interna em educação continuada é o serviço de auditoria realizado por um profissional enfermeiro contratado pelo hospital, seja registrado ou consultor, que será responsável pela orientação de toda a equipe interdisciplinar que tem acesso ao prontuário, para que se conscientizem da importância legal de seu preenchimento, fornecendo esclarecimento de dúvidas e orientações contínuas.

As considerações de Motta (2003) sugerem que a auditoria de contas hospitalares é basicamente a compatibilidade da cobrança e o aprimoramento dos registros em prontuário. A definição de auditoria de enfermagem para os dois tipos distintos de trabalho reafirma o afastamento entre o profissional de enfermagem que audita contas hospitalares e aquele que objetiva a melhoria da qualidade do serviço. Outro aspecto relevante consiste no aumento do custo com adoção de dois modelos

de auditoria, haja vista a necessidade de contratação de maior número de profissionais enfermeiros habilitados.

A enfermagem vem atuando tanto na esfera assistencial como administrativa. Entretanto, é necessário que os modelos administrativos acompanhem as demandas atuais e progressivas do setor saúde. Magalhães e Duarte (2004) afirmam que, assim como outras ciências, a Enfermagem sofre o impacto das transformações, necessitando buscar respostas cada vez mais rápidas e efetivas por meio da ampliação dos seus conhecimentos e inovações das atividades profissionais, para acompanhar essa evolução. Desse modo, o modelo de chefia solitário, de detentor exclusivo do saber e do poder está defasado. Há de se buscar um modelo participativo, na qual cada agente envolvido possa contribuir objetivamente com o processo de administração.

Nesse contexto, a auditoria pode ser um instrumento de administração que fundamenta ações para a equipe de enfermagem, inclusive de ajuste da própria função assistencial, como afirmam Faraco e Albuquerque:

A auditoria pode ser considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência de enfermagem, oferecendo subsídios aos profissionais para (re)orientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva e nortear o processo de educação permanente. (FARACO & ALBURQUERQUE, 2004, p. 424).

O sucesso da auditoria da assistência de enfermagem depende, fundamentalmente, da existência de padrões, previamente estabelecidos, os quais podem ser subdivididos em padrões de registro e padrões de cuidado. Assim, os padrões de registro dizem respeito ao preenchimento dos impressos pela enfermagem, e os padrões de cuidado relacionam-se com os direitos do cliente de receber cuidados de enfermagem, de acordo com as suas necessidades.

## **2.5. Auditoria hospitalar e a qualidade**

A utilização da auditoria interna de enfermagem como instrumento de administração, tanto pelos gerentes dos serviços de enfermagem, como pelos administradores hospitalares, poderia melhorar a assistência prestada aos usuários

por meio da identificação e correção de não conformidades, possibilitando desenvolvimento de ações para a melhoria da qualidade (CUNHA et al, 2005).

As reflexões acerca dos conceitos de qualidade fortalecem a idéia de uma auditoria crítica e analítica e não apenas contábil. Para Vale (1993), a qualidade é, nos dias atuais, uma condição imprescindível à sobrevivência de qualquer empresa. E neste cenário Costa et al (2004) reafirmam que a auditoria é importante para subsidiar o planejamento das ações de saúde, a execução, o gerenciamento e a avaliação qualitativa dos seus resultados.

A maior complexidade de serviços ocorre nos hospitais, pois, sendo parte integrante do sistema de saúde, tem a sua administração a responsabilidade de mantê-lo como um dos pilares para o atendimento à comunidade, devido à possibilidade de agregar recursos os mais variados possíveis, além de ofertar aos usuários assistência pautada no conhecimento técnico-científico atualizado.

As instituições hospitalares foram conceituadas pelo Governo Federal do Brasil, em 1955, como sendo a instituições destinadas a internar, para diagnóstico e tratamento, pessoas que necessitassem de assistência médica e cuidados constantes de enfermagem. Mas, recentemente, o Ministério da Saúde - MS (BRASIL, 2002), define hospital como parte integrante de uma organização médica social, cuja função básica consiste em proporcionar à população assistência médica integral, curativa e preventiva, sob quaisquer regimes de atendimento, inclusive o domiciliar, constituindo-se também centro de educação, capacitação de recursos humanos e de pesquisa em saúde, bem como de encaminhamento de pacientes, cabendo-lhe supervisionar e orientar estabelecimentos de saúde a ele vinculados tecnicamente.

Sob o ponto de vista clínico pode ser denominado de geral, aquele destinado a atender usuários portadores de doenças de várias especialidades médicas; ou especial se atender a determinada especialidade. Quanto ao número de leitos pode ser classificado em pequeno, médio, grande ou extra porte, tendo, respectivamente, até cinquenta leitos; de cinquenta a cento e cinquenta; de cento e cinquenta a quinhentos e acima de quinhentos. Quanto à construção, pode ser monobloco se constituído de apenas um prédio ou se estruturado em pavilhões é denominado pavilhonar (FARACO; ALBUQUERQUE, 2004, p. 18).

Segundo Kawamoto e Fortes (1986). O hospital particular pode ter fim lucrativo (empresa privada, cujo lucro é convertido em renda), filantrópico (destina 20% de sua receita bruta para atendimento gratuito às pessoas carentes; destina pelo menos 60% dos seus leitos ao Sistema Único de Saúde – SUS – e não concede remuneração, gratificação ou vantagem de qualquer espécie aos membros da Diretoria) ou beneficente (com finalidade não lucrativa, instituída e mantida por contribuições e doações particulares), conforme Zanon (2001).

Maudonet (1988) refere também que as funções restaurativas, preventivas, de ensino e de pesquisa são padronizadas para serem executadas pelo hospital. Quanto à manutenção financeira, o hospital pode ser classificado como oficial, recebendo recurso municipal, estadual ou federal, ou particular.

### **3. METODOLOGIA**

Através dos estudos sobre a atuação do enfermeiro na auditoria interna hospitalar foi possível estabelecer paralelos entre o serviço prestado e seu resultado após a atuação do enfermeiro auditor, os quais serviram de base para conclusão sobre a importância da auditoria, uma vez que esse processo reflete a qualidade da assistência, contribuindo sobremaneira para o bem-estar do indivíduo assistido pelo serviço público de saúde.

O artigo que ora se apresenta, tem por base na perspectiva de análise sobre a importância da auditoria de enfermagem, uma vez, que essa vem aparecendo e reforçando sua importância ao longo dos anos dentro das instituições hospitalares e operadoras de planos de saúde. A aplicação da auditoria é uma avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente e contribui para melhorar a qualidade do serviço prestado através da análise dos prontuários, acompanhamento do cliente in loco e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado, o lançamento adequado dos materiais e os itens que compõem a conta hospitalar, garantindo assim, uma cobrança adequada.

Pesquisa de cunho qualitativa, que para Creswell (2010) define a abordagem qualitativa como sendo “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Os principais procedimentos qualitativos, segundo Creswell também, focam em amostragem intencional, coleta de dados abertos, análise de textos ou de imagens e interpretação pessoal dos achados.

Realizada a partir, de revisão bibliográfica, que segundo Fachin (2001) é um conjunto de conhecimentos agrupados em uma obra, constituída pelo ato de ler, selecionar e organizar fatos, ideias e conhecimentos. Para iniciar a pesquisa foi necessário levantar bibliografias identificando as informações-chave e organizando dados para, finalmente, redigir o texto, e se deu através de leitura de livros e artigos, cujos estudos foram guiados por palavras-chave como: Auditoria de enfermagem; Assistência; Serviço de Saúde.

Cabe esclarecer o que é entendido sobre pesquisa bibliográfica e pesquisa documental na perspectiva das autoras Marconi e Lakatos (2011), segundo as quais a pesquisa documental engloba “todos os materiais, ainda não elaborados, escritos ou não, que podem servir como fonte de informação para a pesquisa científica” e a forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto. (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 18).

A dimensão social de uma auditoria é atravessada tanto por valores construídos socialmente, quanto pela subjetividade, não só de quem avalia, mas também de quem é avaliado. Essa peculiaridade demanda a incorporação das perspectivas dos atores sociais envolvidos e um método de análise qualitativa. A importância dessa abordagem liga-se diretamente ao objetivo da auditoria que é a qualidade (GUIDO OSÓRIO et al., 2002).

O roteiro de estudos foi previamente definido, por meio de coleta de dados advinda de fichamento direto e indireto de citações dos autores que contribuíram tanto com o entendimento, quanto a produção do texto final deste trabalho.

Os estudos teóricos ocorreram no período de julho a outubro, com suporte de uso da Biblioteca física da FAI, e de repositórios eletrônicos disponíveis, bem como, análise documental a partir dos normativos advindos do Conselho federal de Enfermagem. Para subsídios teóricos foi realizado uma pesquisa bibliográfica pelas bases de dados SciELO (Scientific Electronic Library Online), Literatura Latinoamericana y Del Caribe em Ciências de La Salud (LILACS), e outras fontes de pesquisas, das quais foram selecionados os artigos publicados a partir do ano de 2007.

A amostra: Para critérios de inclusão e realização desse estudo foram utilizados artigos científicos publicados no período de 2007 a 2017 na língua portuguesa. Foram encontrados 09 artigos, sendo que 03 foram excluídos por não abordarem o tema central da pesquisa. Foram inclusos 06 artigos, de revisões bibliográficas.

Foi utilizado como critério de inclusão aqueles trabalhos que fazem referência, em seus dados, aspectos relacionados às palavras-chave anteriormente citadas e que tem relevância acerca do tema em questão. A análise e interpretação dos dados se deu após a seleção dos trabalhos, portanto, procedeu-se então a leitura crítica e



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.

análise dos dados por meio de fichamento dos artigos que foram utilizados para o estudo.



Credenciada pela Portaria MEC nº 1216, de 18/12/2013, D.O.U de 19/12/2013.



#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados encontrados no presente estudo sugerem que a atuação do profissional de enfermagem assume um papel importante frente às atividades de auditoria em saúde, uma vez que seu trabalho reflete tanta a assistência prestada ao paciente, quanto a gerencia da unidade hospitalar, uma vez que esta perpassa as barreiras de sua atuação e norteia os trabalhos de todos os setores de uma instituição de saúde.

A equipe de enfermagem, de forma geral, tem por essência o cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou na comunidade, desenvolvendo importantes ações por meio do cuidado, responsabilizando-se pelo conforto, acolhimento e bem-estar dos pacientes. O líder dessa equipe – o enfermeiro, por outro lado, tem por especificidade prover condições para que esse cuidado ocorra de forma segura e com qualidade, por meio de ações gerenciais.

Contudo, a prática administrativa do enfermeiro tem evoluído para se adaptar às novas exigências apresentadas em cada contexto histórico, social, político e econômico. Num passado próximo, o enfermeiro era chefe do setor, hoje o mercado exige que ele seja gestor da unidade estratégica de negócio, com entendimento do todo e não apenas da parte tradicional que lhe cabia, a enfermagem.

Dessa forma, um dos motivos que tornam a auditoria em enfermagem uma prática necessária dentro do ambiente hospitalar são os erros de registros e anotações no prontuário do paciente. Anotações incorretas ou escritas de forma incompreensível fazem com que ocorram erros na prática da assistência ao paciente ou danos de cunho financeiro, gerando transtornos ao paciente e a toda a equipe de enfermagem, uma vez que as anotações garantem respaldo legal as atividades realizadas por estes profissionais.

Acredita-se, que ao se capacitar os profissionais na realização da anotação de enfermagem, a auditoria de qualidade, também seja beneficiada de forma significativa, ganhando reflexo na melhoria dos cuidados e dos serviços prestados, priorizando-se a qualidade da assistência e dos cuidados e mantendo-se o correto controle de custos, de forma a viabilizar o desempenho financeiro e econômico da instituição. Alguns estudos descreveram as principais distorções e não

conformidades presentes nas anotações de enfermagem, relacionando-as, principalmente, com a qualidade da assistência de enfermagem e os prejuízos financeiros à instituição. (DIAS, T. C. L. et al, 2011).

A origem da fiscalização do enfermeiro auditor frente às anotações de enfermagem teve início nas necessidades administrativas das unidades hospitalares. Contudo, este método, atualmente, é aplicado de maneira mais abrangente visando o lado administrativo e a qualidade do cuidado ao paciente. Todavia, a presença do enfermeiro na equipe de auditoria demonstra a importância de um profissional com conhecimento de assistência e dos registros realizados pela enfermagem com as questões administrativas e despesas hospitalares.

As anotações de enfermagem no prontuário do paciente são fundamentais para a economia hospitalar porque proporcionam planejamento da assistência médica e de enfermagem, melhora do tempo, ou seja, haverá uma otimização do tempo deste profissional e as informações relatadas serão revertidas em cobrança. A auditoria em enfermagem tem como objetivo nas instituições públicas e privadas, minimizar o desperdício de materiais, medicamentos, equipamentos e recursos humanos, visando à minimização de perdas financeiras (LYPORAGEDIAS, et al., 2011).

O registro da equipe de enfermagem compete à garantia da qualidade da assistência prestada ao cliente e é fundamental para o processo da auditoria de contas médicas. Garantindo assim um comprometimento da segurança e da perspectiva de cuidado do paciente, além da facilidade para mensurar os resultados assistenciais advindos da prática da equipe de enfermagem. (SETZ, V. G.; D'INNOZENZO, M, 2009, p. 18).

A auditoria é um importante instrumento administrativo e, de acordo com o modo o qual é empregado, pode ser de grande valia às instituições de saúde para analisar as necessidades e realizar melhorias visando aumentar a qualidade da atenção em saúde prestada pela enfermagem.

Os objetivos da aplicação de auditorias hospitalares são: realização de avaliação das atividades exercidas pela equipe de enfermagem e pelos profissionais de forma individual; sob a ótica da visão administrativa, visa atentar a gestão em enfermagem com foco na redução de desperdícios na prática da assistência de enfermagem; promover a qualidade do cuidado em prestado dentro das unidades

hospitalares; avaliar atividades e a assistência prestada de acordo com os objetivos e metas do hospital; reduzir débitos indevidos; identificar práticas inadequadas.

Nesse sentido, no processo de aprimoramento profissional do enfermeiro é imprescindível ressaltar a liderança. Pois, a liderança é a competência mais importante e mais presente nos gerentes de enfermagem nas instituições de saúde. Porém, durante a formação dos profissionais de enfermagem, os aspectos técnicos são mais valorizados em detrimento de aspectos gerenciais, os quais são necessários ao enfermeiro quando está inserido na prática e necessita tomar decisões que vão impactar na qualidade e resultado institucional.

Os indicadores de atendimento assistencial, por meio da auditoria em enfermagem, proporcionam melhores resultados relacionados à qualidade da assistência prestada. Os achados provenientes da auditoria contribuem para a qualidade da assistência à saúde. Entretanto, no âmbito da auditoria em saúde no SUS, o principal desafio é realizar uma assistência de qualidade com baixos recursos. Ainda que a legislação pressuponha direitos e possibilidades, a auditoria torna possível com que haja materiais, recursos e mão de obra para que as atividades sejam realizadas (WATANABE, C. Y. C.; KUBOTA, D. Y.; LIMA, K. T. 2009).

Toda via, no material pesquisado nota-se que o processo de auditoria de contas médicas está intimamente ligado às anotações de Enfermagem. Segundo DIAS, T. C. L. et al, distorções e não conformidades nas anotações de Enfermagem estão relacionados com a qualidade da assistência e prejuízos financeiros às instituições de saúde. É necessário conscientizar e melhorar a prática dessas anotações, pois conforme estudo realizado por Rodrigues; Perroca; Jericó (2017) “[...] a partir dela é possível reaver cerca de 87,7% do custo total glosado pelos de planos de saúde.”

Atualmente são muitas as inovações tecnológicas no setor saúde. A equipe de enfermagem deve lançar mão destas, mas sem subestimar a essência da profissão: o cuidar; focando sempre a qualidade da assistência, a qual se apresenta como maior item de cobrança da sociedade. O enfermeiro como líder da equipe, nesse contexto deve então dispor de visão holística sobre a clínica do paciente, visão gerencial, sem esquecer-se do foco econômico-financeiro. Assim, a auditoria em enfermagem é avaliada como a ferramenta de gestão que pode orientar tal

processo, à medida que sua análise crítico-reflexivo pode avaliar as possibilidades e limites da equipe nesse processo de cuidado tão complexo que é o paciente/hospital (SILVA, et al., 2012).

A auditoria nos proporciona a identificação de erros operacionais, estruturais e de gestão de pessoas, possibilitando a correção dos erros para que seja garantida a qualidade. Os pontos críticos são identificados e podem ser melhorados através de estratégias de curto ou longo prazo.

De acordo com Medeiros e Andrade (2007), para que a auditoria possa ser considerada eficiente e eficaz, é importante que se torne um sistema de educação e aperfeiçoamento contínuo, mostrando preocupação com a qualidade, a segurança e a humanidade das prestações de saúde, tratando de alcançar, por intermédio de um processo de ensino e aprendizagem, motivação e participação de todas e cada uma das pessoas que atendem pacientes. Deve, também, constituir uma instância de mediação, conciliação e solução de conflitos, os quais podem surgir nas relações entre profissionais, pacientes, parentes, instituições, além de ser um sistema de caráter preventivo do erro profissional e reparador deste, sem cunho de ordem penal.

A melhoria da qualidade nos cuidados da saúde depende segundo Mezomo (2002), do comprometimento da alta direção com a qualidade, em ambiente não punitivo, a educação nas técnicas de melhoria da qualidade e a alocação de recursos para a implementação da melhoria resultam numa melhor compreensão da qualidade, no desejo de melhorá-la e na efetiva melhora. Acredita-se que a disseminação da auditoria nas instituições de saúde, se não forem focadas somente na redução dos custos, garantirão não somente uma gestão eficiente com resultados positivos financeiros, mas também a excelência na qualidade dos seus serviços, tornando a competitividade o seu grande diferencial.

O profissional enfermeiro é presente de maneira ativa na educação permanente dos profissionais de enfermagem, de modo a gerar uma análise crítica destes trabalhadores sobre a assistência a qual estão prestando. Esta reflexão é capaz de gerar novas ideias e possibilidades para as atividades diárias de cuidado.

A participação do enfermeiro como educador, no que tange a auditoria, confere empoderamento a este profissional no ambiente hospitalar. Realizar educação permanente é fundamental, porém também se faz necessário que o

enfermeiro tenha uma conduta de adequada frente suas atividades para que seja visto como exemplo pela equipe, afinal, a função do enfermeiro não se resume apenas a supervisioná-la.

A auditoria é uma tendência de mercado, sendo um ramo em ascensão com vertentes de enfoques diversos, como auditor de contas, qualidade da assistência na pesquisa e processos. O enfermeiro, tão logo quanto conclua a graduação e inicie sua jornada acadêmica, torna-se líder de uma equipe e, não obstante, torna-se um personagem importante frente à auditoria hospitalar. Contudo, é necessária qualificação dos profissionais para que tenham conhecimento de suas atribuições frente à demanda do trabalho (CAVEIÃO, C. 2013, p. 54).

Os profissionais recebem formação básica e fundamental para exercerem seu trabalho durante a formação, porém, ao final dessa e no decorrer da sua vida profissional, os conhecimentos e as habilidades ainda permanecem em construção e remodelagem. Portanto, ao atuar como enfermeiro auditor, o profissional de enfermagem, inicia uma longa jornada de aprimoramento e capacitação, para assim atender à demanda da empresa ao qual seu trabalho está sendo ofertado. São muitos os desafios a enfrentar para o desenvolvimento da auditoria em enfermagem, tais como a descoberta de uma identidade profissional e a integração com auditores enfermeiros de todo o país. (SILVA, M. V. S. D. et al, 2012).

A auditoria em saúde desempenhada pelo profissional enfermeiro ainda é pouco difundida, discutida e aplicada em instituições de saúde e ensino. Para que ocorra a mudança do cenário atual para um que valorize mais o papel do enfermeiro auditor, a transformação deve iniciar nas instituições de ensino superior. Desta maneira, o enfermeiro entrará no mercado de trabalho tendo em mente a importância dos registros associados a qualidade do cuidado ofertado.

Entretanto, para que haja o fortalecimento da auditoria em saúde realizada pelo enfermeiro é necessário que o papel do enfermeiro auditor seja bem fundamentado e que suas atribuições e direitos sejam defendidos por associações que sejam integradas em todo o território nacional. Uma vez que estas propostas sejam realizadas, é importante que outros profissionais do ramo da auditoria em saúde reconheçam a importância do enfermeiro auditor frente às instituições em saúde.

Todavia, esse tipo de trabalho direcionado por enfermeiro auditor ainda se apresenta pouco falho ou não efetivo, pois esta ainda é uma linha de trabalho pouco valorizada e de certa forma confusa no corpo profissional da empresa e para o próprio profissional enfermeiro auditor. Segundo Silva 2012, esta ainda é uma área repleta de limitações. Para os autores, o desenvolvimento da auditoria em Enfermagem ainda precisa enfrentar grandes desafios como a descoberta de uma identidade profissional.

## **5. CONCLUSÃO**

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a produção científica sobre o processo de auditoria interna de enfermagem, refletindo a contribuição desse serviço para uma assistência de qualidade. A escassez de artigos e materiais atuais relacionados ao tema fez com que o período de inclusão dos artigos fosse dos 10 últimos anos. Contudo, foi possível alcançar e atender aos objetivos desta pesquisa.

Através deste estudo foi possível perceber a importância da auditoria, que, mesmo antes de ser regulamentada e reconhecida, já vinha sendo utilizada empiricamente como forma de controle de bens, há séculos. Tamanha é a satisfação com seus resultados por quem a pratica, que ao longo do tempo foi aprimorada, regulamentada, e deixou de ser de uso restrito da área de Ciências Exatas adquirindo um espaço bem significativo na área da saúde, inicialmente com o setor público e com operadoras de planos de saúde e, depois, com a aderência de instituições particulares e outras.

Contudo, notou-se dentro do material estudado a evolução na atuação da enfermagem dentro da auditoria, que por sua vez, passou por diversas mudanças ao longo de todo o período de sua implantação, a forma de auditar as contas hospitalares e a qualidade do serviço mudou de forma significativa, e na análise dessa atuação deve-se considerar: formação profissional, número de pessoal profissional e auxiliar; mercado de trabalho e a legislação específica vigente. Quanto às instituições também influem a política, a estrutura e a organização das mesmas.

Portanto, a forma como atua auditor e seu objetivo dentro da auditoria mudou, passando da função de fiscal para a de orientador, pacificador, agente de mudança, de efetividade, de economicidade e eficiência.

A qualidade é a palavra do sucesso. Sem ela, talvez, a auditoria não tivesse percorrido esse longo caminho até a atualidade e exigido tanta eficiência por parte de seus trabalhadores. A Enfermagem, em específico, busca incansavelmente essa qualidade por meio de seu trabalho, seja ele assistencial ou administrativo, trazendo um excelente resultado, mostrando a fundamental importância de seu papel. O grande desafio deste trabalho foi demonstrar como a auditoria em enfermagem pode contribuir de forma positivas nos resultados da assistência e da gestão em saúde.

Entretanto, tem sido aprimorada para que também contribua como um instrumento de melhoria da qualidade da assistência prestada e dos registros realizados pela equipe de enfermagem. O enfermeiro assistencial participa de forma ativa na qualidade dos registros, uma vez que realiza o cuidado direto ao paciente e lidera a equipe de enfermagem, responsabilizando-se por toda a assistência prestada e registro realizado de maneira adequada ou inadequada.

Por conta disso, acredita-se que deve – se investir na capacitação de enfermeiros auditores, bem como na divulgação da Auditoria em Enfermagem, haja vista as crescentes cobranças do mercado de saúde. Assim, profissionais auditores poderão trabalhar pela conscientização dos profissionais envolvidos na assistência de Enfermagem, acerca da importância de suas anotações para o faturamento da conta hospitalar, quanto para a qualidade da assistência ofertada.

Assim, a partir deste estudo, espera-se que novas pesquisas e publicações referentes à temática sejam realizadas, haja vista a relevância da atuação do profissional enfermeiro no processo de auditoria e sua influência no processo cotidiano no trabalho dos profissionais de saúde.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Federal de Enfermagem. **Resolução nº 266, de 5 de outubro de 2001**. Aprova as atividades do Enfermeiro Auditor. Brasília; 2001. Extraído de [<http://site.portalcofen.gov.br/node/4303>], acesso em: 10 de setembro de 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual de Normas de Auditoria**, Brasília, DF. 1998. Brasil. Ministério da Saúde. **Sistema Nacional de Auditoria**. Brasília; 2011. Extraído de [<http://www.sna.saude.gov.br/missao.cfm>], acesso em 10 de setembro de 2018.

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

CANAVEZI, C. M.; BARBA, L. D.; FERNANDES, R. **Anotações de Enfermagem. Conselho Regional de Enfermagem** – São Paulo. 2009. Disponível em: <<http://www.portaldaenfermagem.com.br>>. Acesso em: 09 out. 2018.

CAVEIÃO, C. **O papel do enfermeiro auditor em instituições e operadoras de planos de saúde**. Disponível em: <<http://revista.crepz.com.br>>. Acesso em: 15 out. 2018.

COSTA, Maria Suêuda et al. **Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional**. Rev. Bras. de Enf.. Brasília, 57(4):497-499, jul/ago, 2004.

CUNHA, Kathia de Carvalho - coord. Gerenciamento na enfermagem: **novas práticas e competências**. São Paulo: Martinari, 2005.

DIAS, T. C. L. et al. **Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura**. Revista Brasileira de Enfermagem REBEn, Brasília, DF, v. 64, n. 5, p. 913-937, set./out. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 06 out. 2018.

FACHIN O. **Fundamentos de Metodologia**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva; 2001.

FARACO, Michel Maximiano; ALBUQUERQUE, Gelson Luiz de. **Auditoria do método de assistência de enfermagem**. Revista Brasileira de Enfermagem - REBEn, Brasília – DF, n.57, p. 422, jul-ago. 2004. Acesso em: 06 agosto 2018.

GUEDES, R. M. de A.; LIMA, F. de P. A.; ASSUNÇÃO, A. A. **O programa de qualidade no setor hospitalar e as atividades reais da enfermagem: o caso da medicação**. Revista Ciência & Saúde Coletiva, Belo Horizonte, MG, v. 10, n. 4, p.1063-1074, out./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.redalyc.org>>. Acesso em: 06 out. 2018.

GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria operacional e de gestão: qualidade da auditoria**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GUIDO OSORIO, S. et al. **Auditoria médica:** herramienta de gestión moderna subvalorada. Rev. Méd. Chile, Santiago, Sociedad Médica de Santiago v. 130,n. 2, p. 1-7, fev. 2002.

LEOPARDI, Maria Tereza; ALMEIDA, Maria Cecília Puntel; ROCHA, Semiramis Melani Melo. **O significado da assistência de enfermagem no resultado da assistência à saúde.** Rev. Bras. de Enf.. Brasília, 45 (4): 249-258, out/dez, 2002.

LYPORAGEDIAS, T. C. et al. **Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura.** Revista Brasileira de Enfermagem REBEn, Brasília, v. 64, n. 5, p. 913-937, set-out 2018.

LOVERDOS, Adrianos. **Auditoria e Análise de Contas Médico-Hospitalares,** São Paulo: STS, 1999.

MAGALHÃES, Ana Maria Muller; DUARTE, Érica Rosalva Mallmann. **Tendências gerenciais que podem levar a enfermagem a percorrer novos caminhos.** Rev. Bras. de Enf. Brasília, 57(4):408-411, jul/ago, 2004.

MAUDONNET, Renato. **Administração Hospitalar.** 1.ed. Rio de Janeiro: Cultura Médica Ltda., 1988.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos. 7. ed. – 6. reimpr. São Paulo: Atlas: 2011.

MEDEIROS, U. V.; ANDRADE, J. M. V. **Guia de estudo de auditoria.** Apostila do Curso de Especialização em Odontologia do Trabalho. São Paulo: Faculdade de Odontologia São Leopoldo Mandic, Mundi Brasil, 2007.

MEZOMO, João C. **Gestão da qualidade na saúde: Princípios básicos.** 1. ed. São Paulo: Manole, 2001.

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

PAES, P. P. L.; MAIA, J. R. **Manual de auditoria de contas médicas.** 2005. Disponível em: <<http://dsau.dgp.eb.mil.br>>. Acesso em: 15 out. 2018.

POSSARI, João Francisco. **Prontuário do paciente e os registros de enfermagem.** In.: O processo de auditoria em enfermagem. Ed.. São Paulo: Iátria, 2005.

PEREIRA, Luciane Lúcio; TAKAHASHI, Regina Toshie. **Auditoria em enfermagem in Administração em Enfermagem.** São Paulo: EPU, 1991.

PRADO, P. R. D.; ASSIS, W. A. L. D. M. E. **A importância das anotações de enfermagem nas glosas hospitalares.** CuidArte Enfermagem, Acre, v. 5, n. 1, p. 62-68, jan-jun 2011.

KAWAMOTO, Emilia Emi; FORTES, Julia Ikeda. **Fundamentos de enfermagem.** São Paulo: EPU, 1986.

KUCHLER, Fernanda; ALVAREZ, Ana; HAERTEL, Luiz (2006) – **Impacto sobre o tempo de execução do processo de enfermagem auxiliado por ferramenta informatizada**. Anais do X Congresso Brasileiro de Informática em Saúde. Acesso em: 06 setembro 2018.

KURCGANT, Paulina et al. **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 2006.

RODRIGUES VA, PERROCA MG, JERICÓ MC. **Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem**. Acesso em: 06 setembro 2018.

SETZ, V.; D'INNOCENZO, M. **Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria**. Revista ACTA Paulista de Enfermagem, São Paulo – SP, n 22, p. 314, fev. 2009. Disponível em: . Acesso em: 07 agosto 2018.

SOUZA, L.; DYNIEWICZ, A.; KALINOWSKI, L. **Auditoria: uma abordagem histórica e atual**. Revista de Administração em Saúde - RAS, Curitiba – PR, n.47, p. 71 - 75 abr.-jun. 2010.

SILVA, M. V. S. D. et al. **Limites e possibilidade da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos**. Revista Brasileira de Enfermagem REBEn, Fortaleza, CE, v. 65, n. 3, p. 535-538, mai./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 09 out. 2018.

TANNURE, Meire Chucre; PINHEIRO, Ana Maria. **SAE – Sistematização da Assistência de Enfermagem: guia prático**. 2. ed. – Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2010.

VALE, Eucléa Gomes. **Qualidade nos serviços de saúde**. In: 45º CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 1993, Recife. ANAIS... Recife: p. 93-103, 1993.

WATANABE, C. Y. C.; KUBOTA, D. Y.; LIMA, K. T. de. **AUDITORIA EM ENFERMAGEM: importância no processo sistemático do atendimento**. 2009. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br>>. Acesso em: 15 out. 2018.

ZANON, Uriel. **Qualidade da assistência médico-hospitalar. Conceito, avaliação e discussão dos indicadores de qualidade**. Rio de Janeiro: Medsi, 2001.