

## **A atuação do enfermeiro auditor frente ao cuidado à saúde: uma revisão da literatura**

The acting of the nurse auditor to health care: a review of the literature

Acción frente del auditor enfermeras de la salud: una revisión de literatura

Raquel Gomes Gonzalez Aleluia<sup>1\*</sup>, Elane Magalhães Oliveira<sup>2</sup>, Luana da Silva Costa<sup>3</sup>, Ozilene Ferreira de Sá<sup>4</sup>, Shirlei Marly Alves<sup>5</sup>, Hilda Dandara Carvalho Santos Leite<sup>6</sup>.

---

### **RESUMO**

**Objetivo:** evidenciar na literatura científica a contribuição da auditoria em enfermagem para a melhoria da qualidade da assistência prestada ao paciente e no desempenho do papel do enfermeiro, identificando tal recorte na produção nacional. **Métodos:** Trata-se de uma revisão integrativa de estudos publicados em torno da temática. Foram analisados 12 artigos publicados no período de 2006 a 2013, nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde. **Resultados:** O levantamento de dados demonstrou a relevância da auditoria em enfermagem para a implantação de uma assistência de qualidade. Esta contribuição pode ocorrer na detecção de novos e antigos problemas, apontando alternativas de correções ou prevenções, na implementação de mecanismos de avaliação e de controle da qualidade técnica do cuidado e através da criação de uma rotina de atendimento segundo os protocolos estabelecidos. **Conclusão:** Constatou-se que a auditoria é uma função essencial para mensurar a qualidade da assistência de enfermagem, proporcionando subsídios aos profissionais para orientar suas atividades, impelindo a reflexão coletiva ou individual e direcionando o processo de educação permanente.

**Palavras-chave:** Auditoria; Enfermagem; Enfermeiro; Qualidade da Assistência.

---

### **ABSTRACT**

**Objective:** to highlight in the scientific literature the contribution of the nursing audit to the improvement of the quality of care provided to the patient and to the role of the nurse, identifying such a cut in the national production. **Methods:** This is an integrative review of studies published around the theme. We analyzed 12 articles published between 2006 and 2013, in the Virtual Health Library databases. **Results:** The data collection demonstrated the relevance of the nursing audit for the implementation of quality care. This contribution may occur in the detection of new and old problems, pointing out alternatives of corrections or preventions, in the implementation of mechanisms for evaluation and control of the technical quality of care and through the creation of a routine of care according to established protocols. **Conclusion:** It was verified that the audit is an essential function to measure the quality of the nursing care, providing subsidies to the professionals to orient their activities, impelling the collective or individual reflection and directing the process of permanent education.

**Keywords:** Audit; Nursing; Nurse; Quality of Care.

---

<sup>1</sup> Enfermeira pela Faculdade Integral Diferencial – FACID/Devry. \*E-mail: [raquellgomez86@gmail.com](mailto:raquellgomez86@gmail.com)

<sup>2</sup> Enfermeira pela Universidade Federal do Piauí (UFPI). Teresina-PI.

<sup>3</sup> Enfermeira pelo Centro Universitário Uninovafapi. Teresina-PI.

<sup>4</sup> Enfermeira, Pós-graduanda em Enfermagem em Auditoria- serviços de Saúde - UNIPÓS.

<sup>5</sup> Graduada em Letras pela UFPI, Doutora em Linguística pela Universidade Federal do Pernambuco.

## RESUMEN

**Objetivo:** evidencia en la literatura científica de la contribución de auditoría a la enfermería para mejorar la calidad de la atención prestada al paciente y el desempeño del rol de la enfermera mediante la identificación de ese recorte de la producción nacional. **Métodos:** Se trata de una revisión integradora de los estudios publicados sobre el tema. Se analizaron 12 artículos publicados desde 2006 hasta 2013 en las bases de datos Biblioteca Virtual en Salud Resultados: Los datos del estudio mostró la relevancia de la auditoría en enfermería para la ejecución de una atención de calidad. Esta contribución se puede producir en la detección de problemas nuevos y viejos, señalando correcciones alternativas o prevenciones en la aplicación de mecanismos de evaluación y control de la calidad técnica de la atención y la creación de una atención de rutina de acuerdo a los protocolos establecidos. **Conclusión:** Se encontró que la auditoría es una función esencial para medir la calidad de la atención de enfermería, proporcionando subsidios a los profesionales para orientar sus actividades, impulsando la reflexión colectiva o individual y dirigir el proceso de formación continua.

**Palabras clave:** Auditoría; Enfermería; Enfermera; Atención de calidad.

---

## INTRODUÇÃO

A economia globalizada, a difusão de novas tecnologias e a crescente socialização da comunicação com opiniões diversificadas dos usuários contribuíram para o aumento da competitividade entre as organizações de saúde. Nesse contexto, as instituições devem ser capazes de atender as necessidades e expectativas dos clientes, cada vez mais exigentes, e ao mesmo tempo garantir resultados positivos. Para isso é necessário associar baixos custos com a qualidade no desempenho de suas funções (SCAPARO et al., 2010).

A fim de garantir a excelência dos serviços prestados aos clientes, nos dias atuais, grandes empresas estão preocupadas em utilizar a auditoria de forma contínua em suas organizações (CAMELO et al., 2009).

A título de exemplo, registre-se que a enfermagem, no campo hospitalar, é a principal utilizadora dos materiais de consumo, devendo ter cautela em relação aos custos cingidos ao procedimento de cuidar, com o escopo de assegurar o abastecimento e adequação dos materiais de uso e, em especial, ininterrupção da assistência. (DIAS et al., 2011).

Diante disso, a auditoria de enfermagem constitui-se como importante ferramenta gerencial, podendo levantar uma série de distorções que muitas vezes podem ser corrigidas a tempo, trabalhando esses erros para que eles não tornem a acontecer e otimizando os resultados satisfatórios. (SILVA; CASA, 2006).

O ofício do enfermeiro auditor fundamenta-se em uma perspectiva de reestruturação da produção em saúde, delimitada por uma sistemática de gestão das organizações que conjuga tanto valores qualitativos, como financeiros (SCAPARO et al., 2010).

Diante disso, esta pesquisa propôs-se responder ao seguinte questionamento: Qual a repercussão da auditoria de enfermagem para o cuidado prestado aos usuários e o papel que o enfermeiro desempenha nesta área?

Nessa perspectiva, este estudo busca não só abordar questões puramente relacionadas à auditoria financeira, sobretudo tem como objetivo analisar a contribuição da auditoria em enfermagem para a melhoria da qualidade da assistência prestada ao paciente e no desempenho do papel do enfermeiro, identificando tal recorte na produção nacional.

Considerando a escassez de literatura com essa temática na produção nacional, tendo em vista ser uma pragmática recente, o presente trabalho justifica-se pela necessidade de obtermos maior compreensão sobre o processo de auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de uma revisão integrativa de estudos publicados sobre a contribuição da auditoria em enfermagem para o alcance da qualidade do cuidado prestado ao paciente. Foram analisados artigos publicados no período de 2006 a 2013 nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde: Literatura Latino-Americana e do Caribe (LILACS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde e Biomédica (MEDLINE) e Scientific Electronic Library Online (SciELO).

Para a realização desse estudo, utilizaram-se as seguintes etapas: identificação do tema e seleção da questão norteadora, seleção dos artigos e estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão, avaliação dos estudos e análise crítica, interpretação dos resultados e síntese do conhecimento.

Foram utilizados os seguintes descritores em Ciências da Saúde (DECS): auditoria, enfermagem, enfermeiro, qualidade da assistência. Selecionaram-se trabalhos pelo título, resumo e sua relevância a pesquisa sem restrição ao tipo de estudo e incluídos artigos disponíveis na íntegra.

Aplicou-se como critérios de exclusão: textos não disponíveis na íntegra, publicados em outros idiomas que não fossem em língua portuguesa, inglesa ou espanhola. Excluíram-se as repetições em bases de dados diferentes.

Após uma leitura preliminar, permaneceram 12 artigos que atenderam ao objetivo do estudo e aos critérios de inclusão e exclusão.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os artigos científicos que atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos previamente foram lidos na íntegra. Os resultados foram elaborados através das afirmações dos autores em si, buscando ideias diversificadas nos termos deste estudo, sendo possível perceber as diversas aplicabilidades da auditoria, suas tendências e desafios que são descritos a seguir.

O termo auditar vem do latim "Audire", que significa ouvir. Entretanto, o termo pode ser melhor explicado pela palavra da língua inglesa "audit", o qual tem o sentido de examinar, corrigir e certificar. Historicamente teve sua origem da contabilidade, surgida entre os séculos X e XVI na Itália. Na saúde foi introduzida no início do século XX, como ferramenta de verificação da qualidade da assistência (DORNE; HUNGARE, 2013; DIAS et al., 2011).

A auditoria é um sistema de revisão e controle, para informar a administração sobre a eficiência e eficácia dos programas em desenvolvimento. Sua função não é somente indicar falhas, mas apontar as sugestões e soluções (SETZ; D'INNOCENZO, 2009).

Segundo o Ministério da Saúde a auditoria é um instrumento de gestão que contribui para a alocação e utilização adequada de recursos, bem como para a garantia do acesso e a qualidade da atenção à saúde oferecida aos clientes. Incorporando, portanto, a preocupação com o acompanhamento das ações e análise dos resultados com a finalidade de verificar se esses estão de acordo com as normas vigentes e as disposições planejadas por meio de um exame sistemático e independente dos fatos. Fornecendo, assim, ao gestor informações necessárias ao exercício de um controle efetivo (BRASIL, 2011).

A preocupação com a qualidade deve ser inerente à assistência em saúde, principalmente porque o produto/serviço é consumido durante a sua produção e envolve a vida dos seus semelhantes (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006).

A auditoria de enfermagem configura-se como uma ferramenta para as instituições de saúde avaliarem quantitativa e qualitativamente os serviços oferecidos, obterem informações importantes para o setor de credenciamento e prestar uma assistência específica a necessidade dos usuários (PEREIRA; MIRANDA; COSTA, 2011).

As significativas transformações do momento atual provocam o aumento da responsabilidade de diversas profissões, dentre elas a enfermagem cuja força de trabalho é representativa no ambiente hospitalar. A enfermagem é marcada desde seus primórdios pela preocupação com a qualidade. Florence Nightingale, que lançou as bases da enfermagem moderna, como uma visionária à frente de seu tempo, desenvolveu a organização dos hospitais com o objetivo de melhorar o atendimento, provocando a redução do número de infecções e da mortalidade dos soldados ingleses atingidos na guerra da Criméia (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006).

Hoje, similarmente, a enfermagem pode e deve ser agente de mudanças e contribuir para melhorias no serviço de saúde. A eficácia das estratégias na busca pela qualidade dos cuidados prestados deve ser visualizada mediante avaliações criteriosas e contínuas. Dessa forma, a qualidade caracteriza-se não apenas como uma meta, mas como um processo contínuo que possibilita o controle da assistência e resultados mais eficientes (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006).

O registro do prontuário do cliente vem se firmando como instrumento para a auditoria de enfermagem, pois pode fornecer informações vitais para convênios de saúde, para fins de faturamento e cobrança, obtenção de dados estatísticos e para avaliar se a assistência prestada ao paciente foi adequada ou não, resultando em resolutividade ou em uma internação mais onerosa. No entanto, para que isso aconteça os registros de enfermagem precisam ser claros, objetivos e completos (PEREIRA et al., 2011; PEREIRA; MIRANDA; COSTA, 2011).

A auditoria é um trabalho complexo, pois necessita de uma quantidade razoável de informações que precisam ser cuidadosamente extraídas, trabalhadas e interpretadas, pois muitos interesses e responsabilidades estão em foco quando se audita a saúde (BRASIL, 2011).

É necessário que o exercício em qualquer ramo da auditoria seja baseado em evidências por meio da formação de conceitos sólidos fundamentando a prática (PAIM, CICONELLI, 2007).

A sistematização da prática de auditar pode contribuir com a promoção de ações inovadoras, rompendo com antigas formas de engessamento do trabalho nessa área (BRASIL, 2011).

Para Scarparo (2010) atualmente nos hospitais não há consenso quanto à ênfase na assistência focada nas necessidades humanas, em detrimento dos custos. Em alguns momentos, prevalece a assistência independente dos custos e, em outros a realização da assistência com o mínimo de recursos.

Além disso, a formação nessa área ainda é restrita, pouco divulgada durante a graduação, apresentando escassez de qualificação com entrada somente em cursos de pós-graduação, ainda com pouca oferta de qualificação pelas instituições de ensino superior. Surge, então, a necessidade de capacitar profissional nessa função. (PEREIRA; MIRANDA; COSTA, 2011).

Atualmente, a auditoria tem se sobressaído no planejamento de ações de saúde, na execução, gerenciamento e avaliação da qualidade dos resultados. Aprimorar a assistência de enfermagem deve ser o foco de atenção da equipe para que possam estar em consonância com as expectativas do cliente, associada à redução de custos preferencialmente (PEREIRA; MIRANDA; COSTA, 2011).

Camelo et al. (2009) creem que a aplicação do método de auditoria em enfermagem beneficia os clientes que terão uma assistência de melhor qualidade através dos serviços oferecidos com mais eficácia. Os benefícios atingem também a equipe de enfermagem que revendo as atividades desempenhadas e os resultados que se deseja alcançar obtém subsídios que estimulam a reflexão profissional, possibilitando uma enfermagem científica. E a instituição recebe uma contribuição significativa pelo fato de verificar o alcance dos seus objetivos, constituindo base para prováveis mudanças internas.

Esse profissional pode, por exemplo, atuar apontando inadequações e indicando a necessidade de melhorias nos registros de enfermagem que está diretamente relacionada com a qualidade da assistência, resultando em diminuição dos problemas com as anotações (CAMELO et al., 2009).

Estudo descritivo realizado em diferentes unidades de um hospital universitário de São Paulo avaliou por meio de auditoria a qualidade dos registros de enfermagem nos prontuários de pacientes atendidos. Essa análise constatou que com relação ao item levantamento de dados, este estava presente em somente.

Em pesquisa realizada por meio da análise de 432 anotações em 144 prontuários de pacientes internados um hospital universitário de Curitiba, mereceu destaque a grande ocorrência de anotações realizadas no final do turno de trabalho e não ao longo dele. Fato que é inadequado, pois a cronologia de acontecimentos com o paciente é fundamental para a continuidade dos cuidados. Além disso, quando não há registro de enfermagem suas ações não são consideradas, parecendo que não foram realizadas e como consequência disso, o trabalho não é valorizado (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007).

O registro de intervenções de enfermagem e suas respectivas ações em prontuário faz parte da responsabilidade legal da profissão. Quando os registros são escassos e inadequados comprometem a segurança e a perspectiva de cuidado do paciente, pois é um reflexo do que é realizado na prática, além de dificultar a mensuração dos resultados assistenciais advindos da atividade do enfermeiro (CAMELO et al., 2009; SETZ; D'INNOCENZO, 2009).

Para Pereira et al. (2011) a implementação de mecanismos de avaliação e de controle da qualidade técnica do cuidado, a partir de definições de qualidade negociadas, pode ser um mecanismo de resgate da profissionalização e da valorização do trabalho.

No entanto, para que a auditoria de enfermagem possa cumprir sua função é de suma importância à utilização de métodos e, estes não devem se distanciar do fio condutor da profissão que é o cuidado de enfermagem prestado ao paciente (PEREIRA; MIRANDA; COSTA, 2011).

Para Menezes e Bucchi (2011) apesar de ser possível observar uma mudança gradual para o enfoque assistencial, pautado na qualidade do serviço, a contribuição da auditoria, atualmente, ainda esta restrita a funções burocráticas e administrativas, pautada em uma visão empresarial e mercadológica.

Em estudo realizado no estado da Bahia foram entrevistadas nove enfermeiras auditoras. O discurso, em especial da auditoria privada, revelou um sentimento de insatisfação visto que descreveram sua atuação com autonomia limitada, e cujas ações estão determinadas pela preocupação prioritária com o controle dos custos (PINTO; MELO, 2010).

No discurso das entrevistadas revelou ser representativa a ausência de referência ao usuário, por outro lado são frequentes as citações sobre contas hospitalares, materiais utilizados, medicamentos e quantidades. Fato que pode ser uma indicação da posição secundária que o cliente ocupa na prática em auditoria e nos propósitos desta atividade, condicionada ao foco no controle financeiro (PINTO; MELO, 2010).

Fica evidente que o enfermeiro auditor pode influenciar positivamente a equipe de trabalho, pois ao fiscalizar e regulamentar a atuação da enfermagem, ele cria uma rotina de atendimento segundo os protocolos estabelecidos. Os protocolos são ferramentas que auxiliam na sistematização do cuidado, subsidiando o desenvolvimento de lógica técnico-científica. Com isso os clientes são beneficiados com a possibilidade de receber uma assistência de melhor qualidade a partir de um serviço oferecido de maneira mais segura e eficaz (PEREIRA et al., 2011).

Na concepção de Silva e Casa (2006) a auditoria não é um simples preenchimento de formulário, o perfil do auditor deve ser o de um profissional que analisa uma ação e usa estratégias pedagógicas para, em conjunto com a equipe, produzir mudanças de comportamento e ajustes para reverter anomalias.

Cerca de 90% das anomalias encontradas durante o processo de auditoria estão relacionadas com métodos e processo, falha humana e falta de treinamento. Esse quadro pode ser modificado através da implementação de um programa de auditoria preventiva com caráter educativo, orientando os profissionais de saúde em linguagem única e acessível, investindo em educação continuada e permanente (SILVA; CASA, 2006).

## CONCLUSÃO

Os resultados desta pesquisa reforçaram a concepção de que a atuação da auditoria em enfermagem caracteriza-se como relevante às instituições hospitalares, sendo uma importante ferramenta gerencial.

Constatou-se que a auditoria é uma função essencial para mensurar a qualidade da assistência de enfermagem, proporcionando subsídios aos profissionais para orientar suas atividades, impelindo a reflexão coletiva ou individual e direcionando o processo de educação permanente.

Ademais, ela contribui significativamente para detectar os problemas apresentados nos prontuários, orientar a equipe quanto aos registros completos e apropriados para que possam ter respaldo legal, evitar glosas e ser um reflexo do cuidado adequado ao paciente.

Observou-se que na atualidade ainda prevalece a tendência do foco no controle financeiro. Porém, a análise revelou que para a auditoria de enfermagem cumprir sua função é de suma importância a utilização de métodos que não se distanciem do fio condutor da profissão que é o cuidado prestado ao paciente.

O enfermeiro auditor em sua formação deve cada vez mais ampliar sua visão sistêmica sobre a instituição e holística sobre o paciente.

Fica assim evidente que a auditoria em enfermagem assegura qualidade aos usuários e retorno as instituições, levando em conta sua atuação na avaliação do cuidado, na orientação e os respectivos planejamentos de ações para desenvolvimento de assistências de qualidade. Assegura também que não é um simples preenchimento de formulário, é poder avaliar as ações e usar estratégias para, junto à equipe auditada, criar mudanças de comportamento e de atitudes ou de reajustes para reversão de anormalidades.

---

**Recebido em: 2/2017**

**Aceito em: 2/2017**

**Publicado em: 2/2017**

---

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. *Auditoria do SUS: orientações básicas*. Brasília, 2011.
- CAMELO, S. H. H et al. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão de literatura. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v.1, n.4, p. 1018-25, 2009.
- DIAS, T. C. L. et al. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. *Rev. bras. enferm.*, Brasília, v. 64, n. 5, p. 931-937, Oct. 2011.
- D'INNOCENZO, M.; ADAMI, N. P.; CUNHA, I. C. K. O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Rev. Bras. Enferm.*, Brasília, v.59, n.1, p. 84- 8, jan-fev. 2006.
- DORNE, J.; HUNGARE, J. V. Conhecimentos teóricos de auditoria em enfermagem. *Revista UNINGA Review*, v.15, n.1, p. 11-17, jul-set. 2013.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LUZ, A.; MARTINS, A. P.; DYNEWICZ, A. M. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v.9, n.2, p. 344-361, 2007.
- MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVAO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto contexto - enferm.*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, Dec. 2008.
- MENEZES, J. G. B. R. L.; BUCCHI, S. M. Auditoria em enfermagem: um instrumento para assistência de qualidade. *Rev Enferm. UNISA*, v.12, n.1, p. 68-72, 2011.
- PAIM, C. R. P.; CICONELLI, R. M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. *RAS*, v. 9, n. 36, p. 85-92, Jul-Set. 2007.
- PEREIRA, P. M. et al. A visão dos enfermeiros frente a auditoria em saúde como instrumento no processo de cuidar. *J Nurs Health, Pelotas(RS)*, v.1, n.2, p. 282-290, jul-dez. 2011.
- PEREIRA, S. A.; MIRANDA, N. R. R.; COSTA, R. F. Auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado: uma revisão de literatura. *Percurso Acadêmico*, Belo Horizonte, v.1 n.2, p. 287-306, jul-dez. 2011.
- PINTO, K. A.; MELO, C. M. M. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. *Rev. esc. enferm. USP*, São Paulo, v. 44, n. 3, p. 671-678, Sept. 2010.
- SCARPARO, A. F. et al. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. *Texto contexto - enferm.*, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 85-92, Mar. 2010.
- SETZ, V. G.; D'INNOCENZO, M. 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, Jun. 2009.
- SILVA, P. C.; CASA, E. C. G. S. Auditoria interna em enfermagem e educação continuada: um feedback positivo. *Rev Enferm UNISA*, v.7, p. 48-51, 2006.