

A prática da enfermeira em auditoria em saúde*

NURSES' PRACTICE IN HEALTH AUDIT

LA PRÁCTICA DE LA ENFERMERA EN AUDITORÍA DE SALUD

Karina Araújo Pinto¹, Cristina Maria Meira de Melo²

RESUMO

O objetivo da investigação foi conhecer a prática da enfermeira em auditoria em saúde. A concepção de análise adotada foi a da hermenêutica-dialética, e foi desenvolvida em três lócus: a auditoria interna de uma organização hospitalar; a auditoria externa de um comprador privado de serviços de saúde, e o sistema de auditoria do âmbito estadual do Sistema Único de Saúde (SUS), na Bahia. Foram entrevistadas nove enfermeiras auditoras. Na auditoria do SUS, as enfermeiras expressaram satisfação no exercício desta prática e valorização de seu papel profissional. Na auditoria privada - interna e externa às organizações de saúde - as ações das enfermeiras se direcionam para atender aos interesses de seus contratantes, e pouco se relacionam com a assistência prestada pela equipe de enfermagem e com as necessidades dos usuários dos serviços.

DESCRIPTORIOS

Enfermeiras.
Enfermagem.
Auditoria de enfermagem.
Prática profissional.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to identify nurses' practice in health audit. The hermeneutic-dialectic method was used for the analysis. The study was performed in three loci: the internal audit service of a hospital; the external audit service of a private health service buyer, and the state audit service of the public health system (SUS, acronym in Portuguese for Sistema Único de Saúde - Unique Health System), in Bahia. Nine audit nurses were interviewed. In the SUS audit, the nurses report being fulfilled with their practice and with the valorization of their professional role. In the private audit - both inside and outside of health organizations - the nurses' activities are focused on meeting the interests of their contractors, and do not get much involved with the care delivered by the nursing team and with the needs of service users.

KEY WORDS

Nurses.
Nursing.
Nursing audit.
Professional practice.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es conocer la práctica de la enfermera en la auditoría de salud. La concepción de análisis adoptada fue la de la hermenéutica-dialéctica, y se desarrolló en tres locales: la auditoría interna de una organización hospitalaria, la auditoría externa de un comprador privado de servicios de salud y el sistema de auditoría del ámbito estatal del Sistema Único de Salud (SUS) en Bahía, Brasil. Fueron entrevistadas nueve enfermeras auditoras. En la auditoría del SUS, las enfermeras expresaron satisfacción en el ejercicio de esta práctica y en la valorización de su papel profesional. En la auditoría privada - interna y externa a las organizaciones de salud - las acciones de las enfermeras están dirigidas a atender los intereses de sus contratantes, y poco se relacionan con la asistencia prestada por el equipo de enfermería y con las necesidades de los usuarios de los servicios.

DESCRIPTORIOS

Enfermeras.
Enfermería.
Auditoria de enfermería.
Práctica profesional.

* Extraído da dissertação "A Prática da Enfermeira em Auditoria em Saúde", Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia, 2005. ¹ Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Professora Assistente da Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia. Doutoranda em Epidemiologia pelo Instituto de Saúde Coletiva/UFBA. Coordenadora de Exames Clínicos do Centro de Investigação Bahia do Estudo Longitudinal de Saúde do Adulto (ELSA-BRASIL) - ISC/UFBA. karinapinto@ufba.br ² Enfermeira. Doutora em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo. Professora Adjunta da Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia. Salvador, BA, Brasil. cmmelo@uol.com.br

INTRODUÇÃO

A auditoria é uma prática originária da contabilidade, surgida entre os séculos XV e XVI na Itália, a partir de práticas de escrituração mercantil. O desenvolvimento da auditoria contábil foi impulsionado pelo modo de produção capitalista, que a utilizou como ferramenta de controle financeiro, por contabilizar os gastos e os ganhos de um negócio⁽¹⁾.

Para autores desta área, a auditoria consiste em uma técnica contábil do sistemático exame dos registros, que visa apresentar conclusões, críticas e opiniões sobre as situações patrimoniais e aquelas dos resultados, quer formados, quer em processo de formação⁽²⁾. Isto amplia a compreensão da ação do auditor para além da mera verificação dos fatos, introduzindo a noção do encaminhamento crítico dos resultados apurados.

Na área da saúde a auditoria foi introduzida no início do século XX, como ferramenta de verificação da qualidade da assistência, através da análise de registros em prontuários⁽³⁾. Atualmente, a auditoria é adotada como ferramenta de controle e regulação da utilização de serviços de saúde e, especialmente na área privada, tem dirigido o seu foco para o controle dos custos da assistência prestada.

As primeiras publicações sobre auditoria em enfermagem são da década de cinquenta, quando uma enfermeira e professora da Wayne State University de Detroit desenvolveu uma ferramenta de auditoria, o Phaneuf's Nursing Audit⁽⁴⁾. O modelo de auditoria de enfermagem desenvolvido por Phaneuf era aplicado de forma retrospectiva aos registros dos prontuários, possibilitando que as enfermeiras avaliassem a qualidade do cuidado de enfermagem através da obtenção e análise de dados quantitativos sobre a assistência prestada.

No Brasil, a auditoria médica e de enfermagem surgiu de modo incipiente na década de setenta. Desde então, tem-se ampliado a prática da auditoria em saúde, com uma progressiva absorção da mão-de-obra de enfermeiras⁽⁵⁾. Em 2001 as atividades desenvolvidas pela enfermeira auditora foram aprovadas pelo Conselho Federal de Enfermagem através da Resolução n. 266/01⁽⁵⁾. Atualmente, é na área privada onde se observa um número maior de enfermeiras auditoras, cujo conhecimento e experiência profissional são particularmente utilizados para a racionalização dos custos envolvidos na prática assistencial, atuando em instituições hospitalares ou em operadoras de planos de saúde⁽⁶⁾.

A significativa presença da enfermeira entre os profissionais que atuam nos serviços de auditoria em saúde denota a relação que existe entre as responsabilidades assumi-

das por enfermeiras na prática assistencial e o conhecimento necessário para o trabalho no campo da auditoria. Isto porque o profissional que atua na maior parte dos procedimentos relacionados à assistência prestada ao usuário^(b), desde o atendimento direto, até as atividades administrativas e gerenciais, é a enfermeira, o que lhe confere alguma competência técnica-administrativa para lidar com o processo de produção da conta hospitalar.

O conhecimento sobre a prática das enfermeiras auditoras, ainda incipiente no Brasil, poderá contribuir para a otimização dos recursos físicos e materiais disponíveis nos serviços de saúde e para desenvolver as pessoas, melhorando, além do planejamento e a execução técnica do trabalho, a relação custo-benefício para o paciente, o hospital e o comprador de serviços de saúde. A auditoria, se entendida como um processo educativo, fornece subsídios para a implantação e gerenciamento de uma assistência de qualidade.

Também é relevante conhecer esta prática porque esta área de atuação é permeada por certa mistificação do seu fazer. Empiricamente, se observa que a prática desenvolvida por enfermeiras auditoras é vista pelas demais enfermeiras como um fazer mais autônomo do que as atividades tradicionalmente atribuídas a essas profissionais. Além disso, a auditoria em saúde tem atraído o interesse de jovens e inexperientes enfermeiras, que parecem atribuir certo glamour a esta prática, ao considerarem as auditoras um grupo especializado de enfermeiras que analisa as ações da equipe assistencial, imprimindo um poder agregado a este fazer. Ressaltamos que na ocasião de realização deste estudo, não foram encontradas pesquisas com a abordagem desta temática que possibilitassem a comparação dos achados.

...a auditoria é adotada como ferramenta de controle e regulação da utilização de serviços de saúde e, especialmente na área privada, tem dirigido o seu foco para o controle dos custos da assistência prestada.

OBJETIVOS

Este artigo apresenta os resultados de uma dissertação de mestrado, que teve como objetivo geral conhecer a prática da enfermeira em um sistema público de auditoria de saúde e em dois serviços privados de auditoria em saúde. Os objetivos específicos foram: caracterizar o sistema e os serviços de auditoria selecionados e discutir as características, modos, condicionantes e finalidades desta prática.

MÉTODO

Com uma abordagem qualitativa num estudo de casos múltiplos, foram estudadas as práticas das enfermeiras que atuam em uma organização hospitalar privada com serviço

^(a) Optamos por adotar em todo o texto a *enfermeira*, dessa forma, no feminino, tendo em vista a maior representatividade desse gênero na enfermagem.

^(b) Usamos este termo para referência àqueles que são *sujeitos* das práticas dos profissionais de saúde por considerarmos que se adequa tanto em serviços públicos e privados de auditoria em saúde.

interno de auditoria; uma empresa de auditoria representante do comprador privado de serviços de saúde (planos e seguro saúde) e o Serviço de Auditoria da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SESAB). Estes lócus foram os escolhidos por serem percebidos como espaços consolidados da prática da auditoria por enfermeiras. O estudo de casos múltiplos tem grande valor para o objeto desta pesquisa, por fornecer conhecimento aprofundado das três realidades delimitadas, sem a necessidade de perseguir objetivos de natureza comparativa entre as mesmas⁽⁷⁾.

Foram realizadas nove entrevistas semi-estruturadas, sendo três entrevistas em cada lócus, com questões relativas à experiência profissional das informantes e como elas se inseriram na área de auditoria. Também questionamos as informantes os propósitos do seu trabalho e o que norteia a sua prática e solicitamos a descrição de um dia típico de trabalho. Além das entrevistas, também foram analisados documentos que direcionam a prática da enfermeira nos espaços selecionados.

No estudo foram respeitados e utilizados como critérios éticos o que estabelece o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem e a Resolução 196/96 e 251/97 do Conselho Nacional de Saúde. O projeto de pesquisa foi apresentado ao Comitê de Ética em Pesquisa e obteve aprovação para sua execução através do parecer nº 008-2004.

A partir do objeto em estudo, utilizamos como concepção teórico-metodológica a hermenêutica-dialética⁽⁸⁾. A abordagem hermenêutica busca enfaticamente a compreensão dos textos de forma ampla, considerando os fatos históricos, a cotidianidade e a realidade na qual ocorrem. Permite compreender a realidade expressada em um texto, tomando como parâmetro de análise o mundo da cotidianidade onde o discurso é produzido, sem a adoção de regras e normas fixas para a análise da linguagem. A abordagem dialética reforça a necessidade de uma atitude crítica na análise, através da adoção de uma visão dinâmica da realidade social onde se insere o trabalho da enfermeira, focalizando as contradições, os conflitos e as transformações que nele ocorrem⁽⁸⁾.

ANÁLISE DOS DADOS

A análise foi realizada a partir da interpretação do conteúdo das entrevistas, de onde foram extraídos os temas que emergiram através de linguagem explícita e simbólica sobre o sentido que as enfermeiras auditoras dão à sua prática. Utilizamos a análise do discurso baseada na linguagem em uso, a fim de interpretarmos os sentidos produzidos no cotidiano⁽⁹⁾.

A prática foi interpretada não só através das falas das enfermeiras, mas também do conhecimento tácito expressado por elas, compreendido como aquele que se expressa também sem o uso da linguagem, porque esta não é suficiente para expressá-lo⁽¹⁰⁾.

Os temas foram identificados e agrupados em quatro categorias: propósitos, características, modos e condicionantes da prática da enfermeira auditora. Além dessas categorias também foi possível perceber os sentimentos expressados pelas entrevistadas sobre a sua prática.

Procedemos à análise da relação entre os achados das entrevistas e os conteúdos dos documentos que orientam sobre as atividades da enfermeira na prática da auditoria em cada lócus, verificando a correlação entre suas informações.

ESTUDO DE CASO 1

O estudo foi realizado em um hospital geral privado, com corpo clínico aberto e cerca de duzentos leitos para internação. O serviço de auditoria interna é parte do setor de análise de contas, que está subordinado à diretoria financeira. É composto por seis funcionários administrativos e três enfermeiras auditoras, sendo que uma delas é responsável pela coordenação do setor. As enfermeiras trabalham em horário administrativo, cumprindo uma carga horária de quarenta e quatro horas semanais. As três enfermeiras possuíam experiência assistencial em especialidades diversas, e por um período mínimo de oito anos, antes de ingressarem na auditoria interna por convite do hospital.

As responsabilidades da enfermeira auditora interna neste hospital estão determinadas em um documento composto por quinze itens, que atribui a estas profissionais ações de conferência dos registros em prontuários e dos itens cobrados nas contas dos usuários; a correção das distorções detectadas; a análise da composição do prontuário e a manutenção de um processo educativo que oriente os profissionais da equipe de saúde quanto às cobranças e equipamentos reembolsáveis. As atividades evidenciam que o direcionamento das ações da enfermeira auditora é para o controle sobre as cobranças hospitalares. Identificamos uma preocupação na prática da auditoria em evitar desperdícios, reduzir custos e garantir que todos os procedimentos e equipamentos utilizados sejam efetivamente cobrados. Portanto, as enfermeiras auditoras internas desempenham um papel controlador e mantenedor dos interesses econômico-financeiros da empresa, o que revela que o propósito da sua prática é corrigir as contas hospitalares.

A principal atividade desenvolvida pelas enfermeiras auditoras internas é a análise de contas hospitalares, numa prática caracterizada pela rotina e repetição de tarefas. Emerge nos discursos que as ações são prioritariamente contábeis e com grande volume de atividades de conferência de contas. O trabalho executado, segundo esta dinâmica, tende a tornar-se muito cansativo e desgastante, dado que o conhecimento técnico, a capacidade profissional e o pensamento crítico destas enfermeiras são subutilizados na execução de ações operacionais e repetitivas e visando o controle de custos.

Nos discursos, as enfermeiras tentam negar a finalidade do controle financeiro de sua prática, buscando demonstrar

que esse é um objetivo secundário e que a preocupação com a qualidade do atendimento é a prioridade da auditoria. No entanto, esse parece ser um ideal sustentado por algumas das entrevistadas, pois ao descreverem o dia-a-dia de sua prática, fica evidente que suas ações não se dirigem para esse fim. Admitir que sua prática é voltada para o controle financeiro pode ser desconfortável para profissionais que têm a sua formação voltada para o cuidar e uma prática que carrega, historicamente, a marca do servir.

O contato com a equipe assistencial é feito a partir da detecção de erros. As enfermeiras auditoras internas dão ênfase à importância desta atividade fiscalizadora e classificam essa ação como uma *educação continuada em auditoria*. A identificação e notificação de erros da equipe assistencial têm como objetivo principal garantir a cobrança de todos os itens reembolsáveis e sinalizar o uso adequado dos materiais, evitando desperdícios. Assim, estas são ações voltadas para o controle financeiro da organização e, não necessariamente, para a atualização e qualificação das ações dos profissionais, a fim de melhorar o seu desempenho e assegurar a qualidade em sua prática assistencial.

Registramos no discurso das enfermeiras auditoras apenas a utilização de modelos de análise que têm como foco os quantitativos cobrados. Não identificamos na prática das auditoras a busca por registros de queixas do usuário, ações não realizadas pela enfermagem ou por quaisquer dados relacionados exclusivamente com a qualidade da assistência de enfermagem. Esta ausência se torna mais significativa do que os próprios enunciados e ratifica a priorização das atividades contábeis, para fins de controle financeiro, na prática da enfermeira auditora neste locus.

O principal condicionante nesta prática é a pressão exercida pela diretoria financeira do hospital sobre o trabalho das enfermeiras auditoras. Para as entrevistadas suas atividades possuem forte relação com as metas financeiras da organização à qual pertencem. Revelam que quase todos os meses a diretoria financeira determina que o serviço de auditoria produza uma quantidade maior de contas hospitalares auditadas, até alcançar uma determinada cota ou meta de faturamento estabelecida (valores em reais). Consideramos que isso revela que o propósito desta prática é atender aos interesses financeiros da empresa, o que se opõe aos frágeis argumentos das enfermeiras de que este serviço preocupa-se, prioritariamente, com a qualidade da assistência de enfermagem e, depois, com o aspecto financeiro da prestação de serviços.

A análise desta prática demonstra que o potencial das profissionais em contribuir com a qualidade do atendimento aos usuários tem sido pouco explorado. A organização hospitalar estudada direciona as ações das enfermeiras auditoras essencialmente para os interesses econômicos, visando a obtenção de lucro por parte da organização. É claramente desestimulada a execução de ações que não tenham relação com o controle dos custos.

Entendemos que, se as competências das enfermeiras auditoras internas fossem exploradas a ponto de estabele-

cer uma relação sistemática com a qualidade do cuidado de enfermagem neste hospital, haveria um maior ganho qualitativo por parte da organização e dos profissionais de enfermagem quanto ao desenvolvimento do trabalho e, certamente, por parte dos usuários dos serviços desta organização.

ESTUDO DE CASO 2

A empresa de auditoria externa estudada tem sede única em Salvador, Bahia, com cinco anos de atuação no mercado dos compradores privados de serviços de saúde. Também presta serviços de auditoria, consultoria e treinamento a diversas operadoras de planos de saúde. O seu quadro funcional é composto por quarenta profissionais, dentre eles, médicos, enfermeiras e administrador, além de pessoal de apoio e estagiários de grau escolar médio. A maioria destes profissionais possui contrato de trabalho através de uma cooperativa de saúde e desenvolve atividades de auditoria nos hospitais da rede credenciada aos planos de saúde que esta empresa representa. As enfermeiras auditoras têm uma jornada de vinte horas semanais.

Na empresa não foram encontrados documentos formais que determinem as atividades de cada profissional. Identifica-se uma divisão técnica do trabalho, com os profissionais médicos assumindo as visitas aos usuários internados, e as enfermeiras são responsáveis pela análise contábil, através da conferência dos registros nos prontuários e das cobranças nas contas hospitalares.

As entrevistadas demonstram que o propósito de sua prática é exercer um papel fiscalizador sobre as cobranças realizadas pelos prestadores de serviços de saúde, a fim de identificar excessos e reduzir os valores finais a serem pagos. Os discursos das enfermeiras revelam as dificuldades que elas têm em expressar objetivamente esta finalidade de sua prática, mas quando o fazem tentam justificar a importância da análise contábil-financeira, dado que são *altos os custos dos serviços de saúde*.

Na descrição das atividades das enfermeiras não encontramos qualquer elemento que indicasse uma preocupação com as necessidades específicas dos usuários. Essa ausência é relevante e reforça a interpretação de que o foco desta prática é a análise de contas, desenvolvida para garantir o cumprimento dos acordos e contratos estabelecidos entre hospitais e operadoras de planos de saúde. Assim, o esperado pela empresa é que a equipe de auditores (médicos e enfermeiras) contribua com a redução dos custos com o atendimento aos usuários dos serviços de saúde.

A prática da enfermeira na auditoria externa pode ser caracterizada como um trabalho mecânico e rotineiro, já que a principal atividade é a análise de contas hospitalares e registros nos prontuários. Uma das entrevistadas afirmou que:

Tem que ter cuidado senão esquece um pouquinho mesmo que é enfermeira. É porque fica parecendo que é um mero cobrador de conta (E1).

Esta ação rotineira parece não permitir a expressão da capacidade criativa das enfermeiras auditoras, dado que consiste num processo estático de checagem de informações, utilizando o prontuário e a conta hospitalar. Foi revelado também pelas enfermeiras auditoras externas que elas não têm contato com a equipe assistencial e, quando isso ocorre, é em função da necessidade de esclarecer dúvidas sobre materiais e/ou taxas que estão sendo cobrados.

As enfermeiras afirmam que o aprendizado das atividades de auditoria externa ocorre no exercício da prática, dado que não existe treinamento introdutório ou continuado. A inexistência de diretrizes formais para a execução do trabalho induz a profissional a se inserir nesta prática segundo o seu próprio discernimento.

Identificamos também a relação de poder que se estabelece entre enfermeiras da auditoria externa, que representam as fontes pagadoras dos serviços de saúde prestados, e as enfermeiras auditoras internas, representantes dos prestadores destes serviços. Como cada enfermeira assume os interesses financeiros de seu contratante, a disputa que ocorre é, como definido por uma delas *uma luta de titãs*, onde são assumidas posturas identificadas como autoritárias e vaidosas, alimentando um clima de permanente desconfiança, onde as necessidades do usuário nunca são referidas.

O trabalho das enfermeiras na auditoria externa é condicionado pelos acordos contratuais entre o convênio de saúde e o hospital credenciado. Isto é identificado como um limite importante à autonomia de suas ações e um obstáculo ao desenvolvimento de uma prática voltada para a qualidade da assistência. Isto porque existem situações em que o previsto no contrato, se seguido, pode diminuir ou prejudicar a qualidade do atendimento aos usuários e, no entanto, elas são orientadas a sempre seguir o contrato.

As auditoras também expressam um sentimento de insatisfação quanto às condições de trabalho em que desenvolvem sua prática. A relação de trabalho entre as enfermeiras e a empresa contratante se dá através de uma cooperativa que terceiriza a mão-de-obra dos seus pretensos associados. Tal fato impede a garantia de direitos trabalhistas elementares como décimo terceiro salário, férias etc. Consideram também que esta situação as coloca em posição de insegurança, já que podem ser dispensadas a qualquer momento. Por outro lado, interpretamos que esta condição imposta pelo contrato informal de trabalho, além de favorecer a rotatividade do quadro de enfermeiras da empresa, contribui para que esta não invista na qualificação permanente das suas auditoras.

As enfermeiras identificam que com o exercício da auditoria há a possibilidade de produzir melhoria na qualidade da assistência de enfermagem, nos registros nos pron-

tuários, no controle do desperdício de materiais etc. Entretanto, reconhecem que é esperado como resultado da sua prática a redução de valores apresentados nas contas, e que, portanto, este é o foco da sua atividade. Esta situação parece incomodar as entrevistadas dado que, muitas vezes discursam sobre o que parece ser para elas a prática ideal da auditoria, ou seja, uma prática que enfatizaria a devolução de informações para a equipe assistencial, com o objetivo de aperfeiçoar o cuidado prestado.

Concluimos que a prática da enfermeira na auditoria externa do comprador privado de serviços de saúde evidencia a influência e predominância dos interesses da empresa no controle de custos e na obtenção de lucro. Esta prática não guarda relação com a qualidade da atenção prestada ou com a satisfação das necessidades de saúde do usuário.

ESTUDO DE CASO 3

O terceiro estudo de caso tem como lócus o Sistema de Auditoria da SESAB, que faz parte do Sistema Nacional de Auditoria (SNA), órgão responsável por realizar a avaliação técnico-científica, contábil, financeira e patrimonial do Sistema Único de Saúde (SUS). A auditoria da SESAB é o primeiro componente estadual de auditoria instituído oficialmente no país, em 1998. O Estado da Bahia foi pioneiro em criar o cargo de auditor em saúde pública, preenchido através de concurso público. As ações são implementadas através da Diretoria de Auditoria, que é coordenada por um profissional médico e é composta por médicos, odontólogos, contadores e enfermeiras.

O conceito de auditoria é compreendido como um conjunto de ações independentes que consiste no exame de atividades e componentes do SUS. O objetivo da auditoria é a verificação da adequação do SUS, seus componentes e atividades, frente ao planejamento e às normas vigentes. O resultado esperado é a indicação das medidas administrativas e das penalidades cabíveis, visando a garantia dos princípios do SUS⁽¹¹⁾. Para tanto, o trabalho de auditoria da SESAB está baseado em três modelos: Auditoria de serviços de saúde; apuração de denúncias e auditoria de gestão dos sistemas municipais de saúde.

As enfermeiras auditoras entrevistadas iniciaram a prática nesta área há cerca de cinco anos, após aprovação em concurso público. Todas tinham experiência assistencial em saúde pública e algumas ocuparam cargos de supervisão e gerência em unidades públicas de saúde.

Quanto à sua prática, afirmam que trabalham com o objetivo de verificar a eficácia e a eficiência de serviços e a gestão dos recursos do sistema público de saúde no âmbito do Estado da Bahia.

Entendemos que a prática exercida na auditoria do SUS aproxima-se mais das características de controle do que da

...a prática da enfermeira na auditoria externa do comprador privado de serviços de saúde evidencia a influência e predominância dos interesses da empresa no controle de custos e na obtenção de lucro.

detecção de erros e fraudes. Também consideramos que o ato de verificar a aplicação de recursos contribui para o melhor planejamento das ações em saúde pública e para a progressiva melhoria da qualidade destes serviços.

As entrevistadas confirmam que esta prática consiste numa auditoria em saúde pública, que não é específica da enfermeira. Isto significa que as enfermeiras realizam todas as atividades, desde que respeitados os limites técnico-jurídicos do seu exercício profissional. Informam, entretanto, que na distribuição das tarefas, são escolhidos os profissionais da equipe que detêm conhecimento ou afinidade com a área ou unidade a ser auditada. Dada a complexidade das ações que desenvolvem é necessário que as atividades de auditoria sejam assumidas por uma equipe multiprofissional.

As enfermeiras revelam que o seu trabalho é dinâmico e diversificado e que atuam nos três tipos de auditoria desenvolvidos. Na auditoria de gestão de sistemas municipais de saúde desenvolvem a análise da gestão em saúde, da atenção básica aos procedimentos de alta complexidade. Consideram que esta é a atividade mais complexa e que requer um maior tempo de execução.

Na auditoria para apuração de denúncias, as enfermeiras analisam documentos e colhem os depoimentos do denunciante e do denunciado para que possam chegar a uma conclusão de procedência ou não do caso.

Na auditoria de serviços de saúde verificam as unidades prestadoras de serviços, sejam elas unidades públicas, filantrópicas ou privadas conveniadas com o SUS. A análise é direcionada à verificação do cumprimento das normas inerentes à organização e o funcionamento destes serviços.

Destacamos o fato de que as entrevistadas discursaram com segurança e familiaridade sobre os três tipos de auditoria, expressando que a multiplicidade de ações e objetos de análise indica um trabalho dinâmico e motivador. Observamos na fala de uma das enfermeiras que outro fator que favorece esta dinâmica é a constante revisão ou criação de novas normas no SUS, com as quais elas devem estar sempre atualizadas.

As ações de auditoria são executadas em duas fases: a analítica e a operativa. Na auditoria analítica, é feito o levantamento documental a respeito do objeto da análise. São examinados relatórios de auditorias anteriores e de produção, protocolos e os impressos onde possam ser levantadas as informações necessárias. Na auditoria operativa as informações são verificadas *in loco*, com visitas às instalações físicas, análise direta de registros, checagem de equipamentos e outros.

Nesta prática as enfermeiras possuem liberdade para elaborar o seu plano de trabalho, respeitando o tipo de auditoria a ser realizada e o prazo estabelecido para a apresentação do seu resultado. Consideramos que este é um aspecto da organização do trabalho que favorece o melhor planejamento das ações e implica na qualidade dos resultados. Existe uma discussão prévia do relatório com o grupo de audito-

res, quando é estabelecido um consenso sobre as percepções, opiniões e os encaminhamentos que serão sugeridos para que o parecer final seja a expressão do comum acordo entre eles. Essa nos parece uma evidência significativa de que a prática das enfermeiras na auditoria do SUS é exercida em conjunto com outros profissionais.

Na auditoria do SUS o contato com o usuário é frequente. Ressaltamos a importância desta conduta em tomar a opinião do usuário como referência, valorizando a sua percepção e permitindo o cruzamento dos dados obtidos com as outras fontes de informação. Desta forma, o processo de análise da auditoria é feito com base não somente no cumprimento das leis e regras estabelecidas no SUS, mas também com a visão de quem utiliza estes serviços.

É importante destacar que foi espontânea, em vários momentos das entrevistas, a expressão de satisfação das enfermeiras com o seu trabalho. Chamou a atenção o fato de não ter sido apontado por elas qualquer aspecto desta prática que considerem negativo, nem mesmo quanto aos limites normativos de sua ação.

Os aspectos analisados permitem-nos considerar que a auditoria realizada por enfermeiras está direcionada para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde que atendem aos usuários do SUS na Bahia. O papel desempenhado por estas enfermeiras parece ser positivo para elas e para o reconhecimento e valorização da presença da enfermeira na equipe multiprofissional de auditoria.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Da análise da prática da enfermeira em auditoria em saúde identificamos que na auditoria do SUS estadual as enfermeiras são profissionais que se destacam e são muito valorizadas dentro da equipe de trabalho. Isso se contrapõe ao discurso das enfermeiras auditoras internas e externas da área privada, que expressam uma rotina de trabalho caracterizada como mecânica e repetitiva.

Os propósitos, modos, características e condicionantes identificados sobre a prática nestes serviços tornam evidente que as enfermeiras auditoras são tratadas pelas organizações onde atuam como agentes operacionais, com autonomia limitada, e cujas ações estão determinadas pela preocupação prioritária com o controle dos custos. Este foco no controle financeiro contribui para que elas revelem um sentimento de insatisfação com sua prática, dado que se distancia da preocupação com as pessoas que recebem o cuidado. Fica claro o desconforto por parte das enfermeiras da auditoria interna e externa com o real objetivo de sua prática, que emerge dialeticamente de seus discursos. Não foi possível inferir se tal incômodo é apenas factual ou significa uma possibilidade de intervenção destas profissionais para mudar sua prática.

As enfermeiras expressam um modelo ideal de prática na auditoria, associado diretamente com a qualidade da

assistência de enfermagem. No entanto, é representativa a ausência de referências aos usuários na descrição e análise da prática pelas auditoras internas da organização hospitalar e do comprador de serviços de saúde. No entanto são frequentes as citações sobre contas hospitalares, materiais utilizados, medicamentos, quantidades etc. Interpretamos que esta ausência de referência sobre o usuário no discurso das enfermeiras é uma indicação do foco secundário que este ocupa na prática em auditoria e nos propósitos desta atividade, condicionada no controle de custos. Por fim, é pouco consistente nos discursos, indicações de que o trabalho que executam possa repercutir positivamente na qualidade da atenção que é prestada aos usuários.

Identificamos também vários fatores que contribuem para que o mercado privado de auditoria em saúde absorva com interesse as enfermeiras em seus serviços. Dentro da área da saúde, as enfermeiras são profissionais que possuem uma maior visão administrativa, dado que são responsáveis pelo gerenciamento da assistência prestada aos usuários. Além disso, detêm conhecimento sobre o uso de medicamentos e materiais, que são de grande valor para o foco que predomina na auditoria privada em saúde, ou seja, o controle de custos. Também são profissionais que constituem uma mão-de-obra pouco exigente ou pouco reivindicativa, historicamente submetidas a precárias condições de trabalho, e com débil poder de participação em decisões nas organizações de saúde⁽¹²⁾.

Mesmo submetidas à baixa remuneração, sobrecarga de trabalho, manipulação de sua mão-de-obra para assegurar os interesses financeiros das organizações para as quais vendem seu trabalho, e à imposição de regras com as quais não concordam, ainda assim as enfermeiras assumem uma postura de obediência frente às organizações e seus dirigentes.

No entanto, a reflexão e autocrítica estiveram presentes nos discursos de várias das entrevistadas, ainda que veladas pela preocupação em preservar a imagem da empresa que as contrata.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade de auditoria é atraente para as enfermeiras porque se desenvolve em horário administrativo e dias úteis. Representa um diferencial num campo de atuação

REFERÊNCIAS

1. Santi PA. Introdução à auditoria. São Paulo: Atlas; 1988.
2. Sá AL. Curso de auditoria. São Paulo: Atlas; 1980.
3. Camacho LAB, Rubin HR. Reliability of medical audit in quality assessment of medical care. *Cad Saúde Pública*. 1996;12(2): 85-93.
4. Sparrow S, Robinson J. The use and limitations of Phaneuf's Nursing Audit. *J Adv Nurs*. 1992;17(12):1479-88.
5. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução n. 266, de 25 de outubro de 2001. Aprova atividades de Enfermeiro Auditor [legislação na Internet]. Brasília; 2001. [citado 2004 ago. 2]. Disponível em: <http://www.portalcofen.gov.br/2007/materias.asp?ArticleID=7095§ionID=34>

profissional onde é ainda predominante o trabalho em hospitais, implicando em jornadas noturnas, em trabalho em dias festivos e finais de semana e em escala de serviço com possibilidade de ter que permanecer no plantão, estendendo obrigatoriamente o seu horário de trabalho quando exigido pela organização.

Trabalhar na área da auditoria possibilita certa flexibilidade no cumprimento do horário e menor controle direto do empregador, especialmente para as enfermeiras que necessitam completar a sua renda salarial, e para isso possuem outro vínculo empregatício, como foi o caso de todas as entrevistadas, com exceção das auditoras do SUS.

Também chamamos a atenção para o fato de que o trabalho em auditoria é compreendido pelas enfermeiras da área privada como uma prática que permite a elevação do *status* para as profissionais que a exercem. Observamos a empolgação com que falam sobre a atuação de forma vigilante diante das ações da equipe assistencial, o que parece conferir às enfermeiras da auditoria interna uma sensação de superioridade diante das outras profissionais que atuam em outros setores do hospital.

Sendo assim, interpretamos que na prática da enfermeira na auditoria de serviços privados, sejam internos ou externos, há uma relação de troca de interesse entre contratantes e contratados. É evidente que as enfermeiras assumem um significativo ônus de exploração de sua mão-de-obra, e que tentam negar esta condição desvendada nos elementos contraditórios dos seus discursos.

Entendemos que a prática da enfermeira auditora pode se constituir em uma intervenção de relevância, que vá além da função de servir apenas aos interesses das organizações onde atuam, estando inserida em uma política de saúde e num contexto de organização de saúde cuja finalidade explicita o que se espera desta prática, tal como a contribuição para a qualidade da assistência de enfermagem e a atenção à saúde da população de um modo geral, além de consolidar a construção do SUS.

Para tanto, é preciso discutir, analisar e produzir conhecimento sobre esta prática, cuja temática ainda permanece como uma importante lacuna do conhecimento em nosso País, apesar da área de concentração de Administração de Serviços de Enfermagem ter sido criada na década de setenta nos Programas de Pós-graduação em Enfermagem⁽¹³⁾.

-
6. Motta ALC. Auditoria de Enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde. 3ª ed. São Paulo: Iátria; 2003.
 7. Triviños ANS. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas; 1997.
 8. Minayo MCS. Hermenêutica-dialética como caminho do pensamento social. In: Minayo MCS, Deslandes SF, organizadoras. Caminho do pensamento: epistemologia e método. Rio de Janeiro: FIOCRUZ; 2002. p. 83-107.
 9. Spink MJ. Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano. São Paulo: Cortez; 1999.
 10. Fagundes NC. Em busca de uma universidade outra: a inclusão de “novos” espaços de aprendizagem na formação de profissionais de saúde [tese]. Salvador: Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia; 2003.
 11. Brasil. Ministério da Saúde. Manual de Normas de Auditoria. Brasília; 1998.
 12. Alves DB. Um estudo sobre os fatores determinantes das condições de trabalho de enfermagem e as implicações para a educação [dissertação]. Salvador: Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia; 1986.
 13. Ciampone MHT, Felli VEA, Castilho V, Kurcgant P. A produção do conhecimento na área de administração dos serviços de enfermagem do programa de pós-graduação. Rev Esc Enferm USP. 2005;39(n.esp):535-43.