

Auditoria de enfermagem: aspectos da qualidade da assistência e do seu registro no prontuário*Nursing audit: aspects of the quality of care and its registration in the medical record**Auditoría de enfermería: aspectos de la calidad de la atención y su registro en la historia clínica***Resumo**

Objetivo: Analisar o processo de trabalho da auditoria de enfermagem realizado em instituições de saúde como garantia da qualidade da assistência prestada e do seu adequado registro no prontuário do paciente. Método: Revisão da literatura, a partir da seleção de artigos indexados nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde e de evidências institucionais da Agência Nacional de Saúde Suplementar e do Conselho Federal de Enfermagem. Resultados e Discussão: A partir do exposto, pudemos observar que as atividades de auditoria objetivam: examinar, mensurar, medir e observar se as atividades técnicas, sistemas operacionais e protocolos assistenciais estão sendo executados dentro das normas exigidas e leis preconizadas. Conclusão: Torna-se evidente, portanto, que se a instituição de saúde busca garantir a qualidade nos cuidados, sustentabilidade financeira e registros seguros, faz-se necessário se constituir uma equipe de auditoria de enfermagem. Além disso, recomendamos mais pesquisas que demonstrem a contribuição da auditoria nas graduações de enfermagem e no trabalho frente à gestão de riscos, voltados a segurança do paciente.

Descritores: Auditoria de Enfermagem; Equipe de Enfermagem; Cuidados de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Registros de Enfermagem.

Abstract

Objective: To analyze the nursing audit work process carried out in health institutions as a guarantee of the quality of the care provided and its adequate record in the patient's medical record. Method: Literature review, based on the selection of articles indexed in the databases of the Virtual Health Library and institutional evidence from the National Supplementary Health Agency and the Federal Nursing Council. Results and Discussion: From the foregoing, we could observe that the audit activities aim to: examine, measure, measure and observe whether the technical activities, operating systems and assistance protocols are being carried out within the required standards and recommended laws. Conclusion: It is evident, therefore, that if the health institution seeks to guarantee quality of care, financial sustainability, and safe records, it is necessary to establish a nursing audit team. In addition, we recommend more research that demonstrates the contribution of auditing in nursing degrees and at work in relation to risk management, aimed at patient safety.

Descriptors: Nursing Audit; Nursing Team; Nursing Care; Quality of Health Care; Nursing Records.

Resumen

Objetivo: Analizar el proceso de trabajo de auditoría de enfermería que se realiza en las instituciones de salud como garantía de la calidad de la atención brindada y su adecuado registro en la historia clínica del paciente. Método: revisión de la literatura, a partir de la selección de artículos indexados en las bases de datos de la Biblioteca Virtual en Salud y evidencia institucional de la Agencia Nacional de Salud Suplementaria y el Consejo Federal de Enfermería. Resultados y Discusión: De lo anterior, pudimos observar que las actividades de auditoría tienen como objetivo: examinar, medir, medir y observar si las actividades técnicas, sistemas operativos y protocolos de asistencia se están llevando a cabo dentro de los estándares requeridos y leyes recomendadas. Conclusión: Es evidente, por tanto, que si la institución de salud busca garantizar la calidad de la atención, la sostenibilidad financiera y la seguridad de los registros, es necesario establecer un equipo auditor de enfermería. Además, recomendamos más investigaciones que demuestren la contribución de la auditoría en las titulaciones de enfermería y en el trabajo en relación a la gestión de riesgos, orientada a la seguridad del paciente.

Descritores: Auditoría de Enfermería; Equipo de Enfermería; Cuidado de Enfermera; Calidad de la Atención Médica; Registros de Enfermería.

Márcia Andréia Queiroz Freitas dos Santos¹

ORCID: 0000-0001-6742-018X

Cleuzieli Moraes dos Santos¹

ORCID: 0000-0002-3287-8219

Adaiele Lucia Nogueira Vieira da Silva²

ORCID: 0000-0003-4858-9339

Tamires da Silva Orlandi¹

ORCID: 0000-0001-8018-8469

Luciana Duarte de Oliveira²

ORCID: 0000-0001-6626-1236

¹Faculdade Novoeste. Mato Grosso do Sul, Brasil.²Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. Mato Grosso do Sul, Brasil.**Como citar este artigo:**

Santos MAQF, Santos CM, Silva ALNV, Orlandi TS, Oliveira LD.

Auditoria de enfermagem: aspectos da qualidade da assistência e do seu registro no prontuário. Glob Acad Nurs. 2020;1(2):e33.

<https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200033>**Autor correspondente:**

Adaiele Lucia Nogueira Vieira da Silva

E-mail: adaiele@hotmail.comEditor Chefe: Caroliny dos Santos Guimarães da Fonseca
Editor Executivo: Kátia dos Santos Armada de Oliveira**Submissão:** 15-09-2020**Aprovação:** 25-09-2020

Introdução

A auditoria de enfermagem tem se destacado, dentro de todas as instituições de saúde, inclusive em hospitais, por contribuir na garantia do alcance da qualidade da assistência prestada, que pode ser também constatada pelos registros no prontuário do paciente. Assim, as atividades de auditoria se baseiam na análise dos adequados custos envolvidos no processo de cuidar e nas possíveis fragilidades que podem comprometer a qualidade do cuidado de enfermagem¹.

Geremia e Costa² alegam ainda que por mais que a finalidade da auditoria de enfermagem ainda pareça ser desconhecida por muitos profissionais e gestores, suas atividades fundamentam-se nas avaliações dos processos assistenciais e nos registros contidos no prontuário do paciente, situação que impulsiona o investimento da alta gestão em um setor de auditoria interna.

Contudo, atualmente, ainda é possível identificar dentro dos hospitais, a ausência ou precariedade de enfermeiros especializados em auditoria. Nesse sentido, o desconhecimento da importância de um setor composto por estes profissionais, nos motiva a aprofundarmos o estudo nesta temática.

Diante do exposto, esta pesquisa objetivou analisar o processo de trabalho da auditoria de enfermagem realizado em instituições de saúde como garantia da qualidade da assistência prestada e do seu adequado registro no prontuário do paciente.

Metodologia

Trata-se de uma revisão da literatura orientada por seis etapas, estas: (1) identificação do tema e seleção da questão norteadora; (2) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão; (3) definição das informações dos estudos; (4) avaliação dos estudos incluídos na revisão; (5) interpretação dos resultados; e (6) síntese do conhecimento³.

Partindo dessa premissa, elaboramos a seguinte pergunta norteadora, “A auditoria interna realizada nos hospitais contribui com a garantia da qualidade da assistência prestada pela equipe de enfermagem e com o seu adequado registro no prontuário do paciente?”.

Assim, a coleta de dados foi realizada no período de junho a julho de 2019, na base de dados da Biblioteca Virtual em Saúde – Portal BVS, por meio das palavras-chave extraídas nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): Auditoria de Enfermagem, Equipe de Enfermagem, Cuidados de Enfermagem, Qualidade da assistência à saúde e Registros de Enfermagem.

Inicialmente realizou-se a pesquisa com a seguinte combinação: “registros de enfermagem” AND “qualidade da assistência à saúde”, que nos direcionou a 106 publicações. Como critérios de inclusão, foram adicionados os seguintes filtros: idioma português; publicação entre os anos de 2009 a 2019; além dos assuntos principais: qualidade da assistência à saúde, auditoria de enfermagem, registros de enfermagem, garantia da qualidade dos cuidados de saúde, registros eletrônicos de saúde e protocolo clínico. Após este procedimento, essa amostragem foi reduzida para 63 artigos, que, com a leitura dos títulos e resumos, finalmente se limitou a 12.

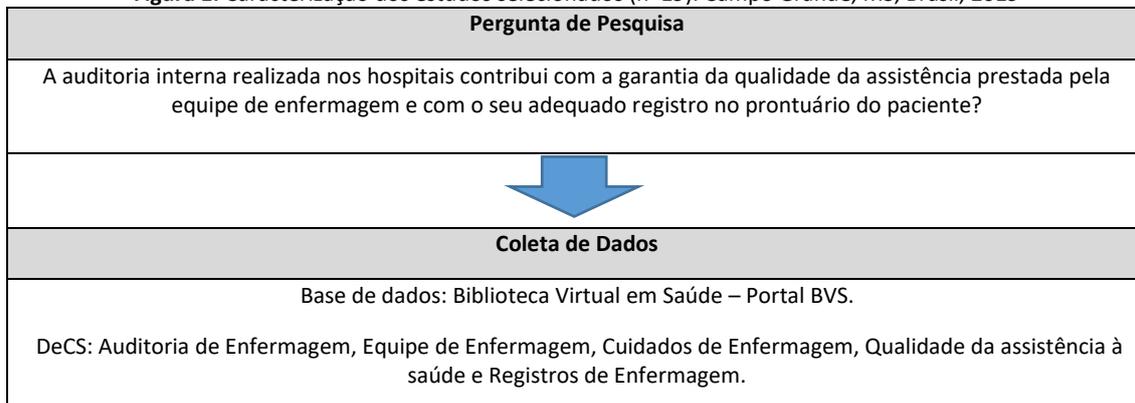
Para ampliação da pesquisa, utilizaram-se os termos “cuidados de enfermagem” AND “registros de enfermagem”, que nos possibilitou a encontrar 263 artigos, que com a utilização dos critérios de: idioma português; período entre 2009 a 2019; país e região: Brasil; e assunto principal: registros de enfermagem, cuidados de enfermagem, qualidade da assistência à saúde, chegou-se ao total de 93, e após proceder com a leitura dos respectivos títulos e resumos, a seleção final se restringiu a 7 artigos.

Destaca-se que, como critérios de exclusão estavam as publicações que não se enquadraram nos filtros acima descritos.

Resultados e Discussão

Fizeram parte deste estudo 18 artigos, que foram analisados em sua completude e organizados por temáticas, sob os aspectos da qualidade da assistência e dos registros do prontuário, conforme detalhado na Figura 1. Além disso, houve a necessidade de se incrementar o estudo em voga. Assim, selecionamos em *websites* institucionais as regulamentações das atividades de auditoria, sendo especificamente: 01 Decreto que trata da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 2 Resoluções e 01 Lei, estas específicas da enfermagem.

Figura 1. Caracterização dos estudos selecionados (n=19). Campo Grande, MS, Brasil, 2019



Seleção dos Artigos	
1ª Pesquisa: “Registros de enfermagem” AND “qualidade da assistência à saúde”.	2ª Pesquisa: “Cuidados de enfermagem” AND “registros de enfermagem”.
Filtros	Filtros
Artigos publicados entre 2009 – 2019, idioma português e assunto principal: Qualidade da assistência à saúde, auditoria de enfermagem, registros de enfermagem, garantia da qualidade dos cuidados de saúde, registros eletrônicos de saúde e protocolo clínico.	Artigos publicados entre 2009 – 2019, idioma português, país Brasil e assunto principal: Registros de enfermagem, cuidados de enfermagem, qualidade da assistência à saúde.
Artigos encontrados: 106 Artigos potenciais: 63 Artigos selecionados: 12	Artigos encontrados: 263 Artigos potenciais: 93 Artigos selecionados: 07
Base de dados: <i>Websites</i> Institucionais	
Seleção do Decreto, Lei e Resoluções	
http://www.cofen.gov.br	http://www.ans.gov.br
Selecionadas: 02 Resoluções COFEN 01 Lei Presidencial	Selecionado: 01 Decreto Presidencial

Na Figura 2, os dados demonstram que há diversos estudos abordando a temática, frente à importância dos

registros de enfermagem tanto para segurança do paciente quanto para a saúde financeira da instituição.

Figura 2. Distribuição dos estudos selecionados (n=19), segundo título do trabalho, ano/periódico e contexto analisado, Campo Grande, MS, Brasil, 2019

Título	Ano/Periódico	Contexto
Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura.	CAMELO <i>et al.</i> , 2009 ⁴ . Revista Eletrônica de Enfermagem.	Identificação da produção nacional de artigos sobre auditoria de enfermagem, publicados no período de 2001 a 2008, analisando a contribuição destes na melhoria da qualidade da assistência e no desempenho do papel do enfermeiro nessa área.
A importância do enfermeiro auditor na qualificação da assistência profissional.	PEREIRA; PORTO; THOFEHRN, 2010 ⁵ . Revista de enfermagem UFPE Online.	Verificação da opinião dos enfermeiros quanto à importância do enfermeiro auditor na qualificação da assistência.
Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura.	DIAS <i>et al.</i> , 2011 ¹ . Revista Brasileira em Enfermagem.	Análise da produção científica acerca da auditoria em enfermagem, publicada em artigos nacionais entre os anos de 1998 a 2008.
Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos.	SILVA <i>et al.</i> , 2012 ⁶ . Revista Brasileira de Enfermagem.	Análise crítico-reflexiva a respeito da auditoria em enfermagem, de seus limites e possibilidades, além dos seus aspectos teóricos e práticos.
Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em uma unidade de internação clínica hospitalar.	GEREMIA; COSTA, 2012 ² .	Identificação da adequabilidade dos registros de enfermagem com os procedimentos executados.

	Revista de Administração em Saúde – RAS.	
A prática do enfermeiro auditor hospitalar na região do Vale do Itajaí.	BLANK; SANCHES; LEOPARDI, 2013 ⁷ . Revista Eletrônica de Enfermagem.	Identificação da atuação do enfermeiro auditor intra-hospitalar em instituições do Vale do Itajaí/Santa Catarina/Brasil e as medidas destinadas a construir a qualidade da assistência prestada.
A produção científica sobre auditoria de enfermagem e qualidade dos registros.	VALENÇA <i>et al.</i> , 2013 ⁸ . Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental <i>Online</i>	Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem do Pronto Atendimento de um Hospital Escola Especializado no atendimento à mulher.
Qualidade dos registros dos controles de enfermagem em um hospital universitário.	MAZIERO <i>et al.</i> , 2013 ⁹ . Revista Mineira de Enfermagem.	Análise da qualidade dos registros dos controles de enfermagem realizados em uma unidade de internação de adultos de um Hospital Universitário.
Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem no pronto atendimento de um hospital escola.	SEIGNEMARTIN <i>et al.</i> , 2013 ¹⁰ . Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste.	Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem do Pronto Atendimento de um hospital escola especializado no atendimento à mulher.
Qualidade dos registros de enfermagem em terapia intensiva: avaliação por meio da auditoria retrospectiva.	PADILHA; HADDAD; MATSUDA, 2014 ¹¹ . Revista Cogitare Enfermagem.	Avaliação, por meio da auditoria retrospectiva, da qualidade dos registros de enfermagem da UTI adulto (UTI-A) de um Hospital Universitário Público.
Auditoria de enfermagem como possibilidade de melhoria do cuidado.	CARVALHO; SILVA, 2014 ¹² . Revista Estudos Vida e Saúde.	Sistematização da produção científica nacional e latino-americana sobre a auditoria de enfermagem como possibilidade da melhoria do cuidado.
Compilação técnico-científica acerca da auditoria e gestão de qualidade: revisão integrativa.	MAIA <i>et al.</i> , 2017 ¹³ . Revista de enfermagem UFPE <i>Online</i> .	Análise, a partir da literatura, da relação da auditoria com a gestão de qualidade nos serviços de saúde.
Importância das anotações de enfermagem segundo a equipe de enfermagem: implicações profissionais e institucionais.	BORGES <i>et al.</i> , 2017 ¹⁴ . Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro.	Descrição da importância das anotações de enfermagem no prontuário do paciente e das implicações profissionais e institucionais dos registros de enfermagem.
Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura.	RIBEIRO; SILVA, 2017 ¹⁵ . Revista Refaci.	Análise da importância da auditoria em enfermagem no ambiente hospitalar para a qualidade da assistência com vistas a subsidiar o papel do enfermeiro auditor.
O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar.	OLIVEIRA JÚNIOR; CARDOSO, 2017 ¹⁶ . Revista de Administração em Saúde.	Análise da produção científica sobre os registros de enfermagem no ambiente hospitalar.
A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar.	PERTILLE; ASCARI; OLIVEIRA, 2018 ¹⁷ . Revista de enfermagem UFPE <i>Online</i> .	Análise da produção científica nacional sobre os registros de enfermagem e sua relação direta com o faturamento hospitalar.
Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura.	LIMA <i>et al.</i> , 2018 ¹⁸ . Revista Nursing.	Identificação e discussão das evidências científicas atuais da auditoria no campo da enfermagem.
Anotações da equipe de enfermagem: a (des) valorização do cuidado pelas informações fornecidas.	CALDEIRA <i>et al.</i> , 2019 ¹⁹ . Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental <i>Online</i> .	Análise das anotações da equipe de enfermagem nos prontuários de crianças hospitalizadas e discussão das informações descritas pela enfermagem e suas implicações para a assistência à criança.
Impactos da obesidade no ambiente hospitalar: o caso do Enfermeiro.	BOGOSSIAN T, et al., 2020 ²⁰ . Global Academic Nursing Journal	Impactos da obesidade nas relações do trabalho do enfermeiro.

Segundo Camelo et al.⁴, o mercado da saúde está se tornando cada vez mais competitivo, por causa da globalização, do conhecimento e acesso à informação por parte dos clientes, sobretudo, quanto aos seus direitos.

Dessa forma, os estabelecimentos de saúde buscam cada vez mais garantir menores custos com o melhor resultado, sob a ótica da qualidade da assistência prestada.



Nesse sentido, o exercício da auditoria, de forma geral, visa certificar se um processo, atividade ou tarefa, está sendo executado da forma correta e com os resultados esperados¹⁵.

Com o intuito de atribuir e regulamentar as atividades de acompanhamento, fiscalização, controle, avaliação técnica, científica e financeira nos serviços de saúde, foi estabelecida, em 27 de julho de 1993, no Brasil, a Lei nº 8.689, que instituiu o Sistema Nacional de Auditoria (SNA) no Sistema Único de Saúde (SUS)⁴. Em função disso, o SNA vem contribuindo com os serviços públicos e com as instituições de saúde privadas, contratualizadas como complementares a este sistema⁸.

Outro âmbito que envolve diretamente a auditoria em saúde é a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão vinculado ao Ministério da Saúde, criado pela Lei Federal nº 9.961/2000, responsável pelo desenvolvimento e efetivação das estratégias nacionais de regulação do setor privado, inclusive com o foco da qualidade da atenção prestada na saúde suplementar²⁰.

Historicamente, as atividades de auditoria são provenientes do ramo da contabilidade, porém, com a constante mudança do mercado da saúde, houve a necessidade de se incorporar outras categorias profissionais nas equipes das instituições de saúde, inclusive a especialidade de enfermeiro auditor¹⁵.

Dessa perspectiva, a enfermagem, na área hospitalar, é responsável por maior parte do cuidado com o paciente, portanto, a auditoria vem assumindo uma posição de destaque no aspecto da avaliação do cuidado⁸. Assim, estas atividades possuem um papel importante na investigação da assistência prestada e no controle dos custos dos estabelecimentos de saúde, visto que ela avalia os cuidados prestados, inclusive por meio dos relatos no prontuário do paciente e por visitas periódicas também conhecidas como visitas "in loco"¹⁸.

É necessário, pois, reforçar que as atividades de auditoria de enfermagem foram regulamentadas pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), em 05 de outubro de 2001, por meio da Resolução nº 266. Nela é mencionado que cabe privativamente ao enfermeiro auditor: organizar, dirigir, coordenar, avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de enfermagem²².

Lima *et al.*¹⁸ afirmam ainda que, este tipo auditoria objetiva garantir a qualidade da assistência prestada e o aprimoramento da gestão do processo de enfermagem. Desse modo, as instituições de saúde que investem neste setor, conseguem identificar, por meio de relatórios e indicadores, a eficácia e a eficiência dos processos, bem como os possíveis erros e dificuldades, além dos pontos fortes dos cuidados de enfermagem.

A partir dessas reflexões, Blank, Sanches e Leopardi⁷ destacam que ainda é comum as instituições de saúde se depararem com dificuldades e desorganizações nos processos de trabalho, situação impulsionadora de reclamações e insatisfações de usuários. Assim, os gestores de saúde se deparam com o grande desafio, que é o de articular a qualidade da assistência à saúde com o controle

de custos. Sob esta ótica, o serviço de auditoria, com foco na auditoria de enfermagem sobre as práticas assistenciais, vem ao encontro desse propósito.

Pereira, Porto e Thofehn⁵ afirmam que a atuação da auditoria de enfermagem atinge diversas áreas das instituições de saúde, tais como: setores de faturamento, credenciamento, educação continuada, entre outras, com o propósito de examinar, mensurar, medir e observar se as atividades técnicas, sistemas operacionais e protocolos assistenciais estão sendo executados dentro das normas exigidas e leis preconizadas.

Assim sendo, no processo de auditar é possível se identificar, inclusive pela análise dos registros realizados no prontuário do paciente, se a assistência de enfermagem prestada está adequada e compatível com os custos gerados, com a cobrança na conta hospitalar e com os contratos estabelecidos entre a instituição e a contratante, de modo a evitar/ minimizar as glosas. No prontuário, por exemplo, é feita a análise minuciosa da prescrição médica e de enfermagem, além dos relatórios da equipe multiprofissional e protocolos institucionais^{4,7}.

Desse modo, o principal instrumento utilizado pela auditoria é o prontuário do paciente, pois ele fornece informações sobre o cuidado prestado. Então, por meio da análise dos registros, a auditoria consegue construir indicadores assistenciais e financeiros, bem como identificar a necessidade de capacitação da equipe assistencial¹⁷.

Podemos compreender ainda que, conforme mencionado por Blank, Sanches e Leopardi⁷, estas atividades podem ocorrer em diferentes etapas. Desse modo, a auditoria pode ser: "Prospectiva", realizada previamente à execução do procedimento; "Concorrente", em tempo real com visita ao paciente internado; e "Retrospectiva", pela análise do prontuário, após a assistência já ter sido realizada. Além disso, para Padilha, Haddad e Matsuda¹¹, a Auditoria Operacional é aquela que se baseia na avaliação, em tempo real, dos cuidados prestados ao paciente.

É necessário, pois, destacar que essas atividades podem ser classificadas em: interna e externa. A primeira é composta por profissionais de dentro da instituição e a última por profissionais externos, como equipes terceiras. Na prática, o serviço de auditoria interna em um hospital, por exemplo, contribui para a redução de perdas financeiras, glosas e faturamento indevido. Comumente, ela está diretamente ligada aos setores críticos como: centro cirúrgico (setor fechado com altos custos), unidade de terapia intensiva ou semicrítico (alto custos e internação prolongada)^{2,6}.

Pelo exposto, observa-se que o profissional auditor vem constantemente contribuindo com a instituição de saúde, sobretudo, pelos grandes benefícios já elencados na área da gestão e na qualidade da assistência prestada. Assim, a auditoria ajuda a prevenir os erros, além de possibilitar o adequado gerenciamento de riscos, com a análise das não conformidades e a detecção de falhas nos processos da assistência e administrativo¹⁵.

No Art. 14 da Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, é responsabilizado ao profissional de enfermagem a obrigatoriedade de anotar no prontuário do paciente todos



os cuidados prestados. Portando, os registros devem ser completos e em ordem cronológica dos acontecimentos, ou seja, desde a admissão do paciente no serviço de saúde até a sua alta²². Destaca-se que as anotações e as evoluções compõem a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE)⁹.

De acordo com a Resolução nº 358/2009, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), a SAE compreende as seguintes fases: Histórico de Enfermagem, Diagnóstico de Enfermagem, Planejamento de Enfermagem, Implementação e Avaliação em Enfermagem²³.

O planejamento assistencial, contínuo e efetivo, ocorre a partir dos registros realizados pela equipe de enfermagem. Desse modo, as anotações contidas no prontuário do paciente são fontes, por exemplo, de pesquisa, auditoria e processos jurídicos¹⁹. Com isso, o adequado registro pode indicar se a assistência de enfermagem foi prestada de forma segura ao paciente.

Assim, a SAE bem desenvolvida contribui significativamente para o processo do cuidado. É necessário, pois, analisar que os registros necessitam ser adequados para garantir a sustentabilidade e a continuidade do planejamento da assistência de enfermagem⁹.

A partir da análise do prontuário do paciente podem-se construir indicadores de qualidade e relatório com parecer conclusivo sobre a situação encontrada, instrumentos estes, que permitem fundamentar o plano de ação sobre os principais problemas elencados⁷.

Dessa perspectiva, os registros de enfermagem subsidiam o processo de auditoria, a fim de garantir que a assistência foi realmente prestada, ou seja, protegem o profissional da saúde de judicializações e processos administrativos¹⁴. Portanto, a atuação efetiva da auditoria, por meio da capacidade técnica e científica, contribui com a certificação da legibilidade, clareza e segurança da assistência de enfermagem¹⁰.

Apesar da importância constatada nesses registros, ainda existe uma questão cultural em que se dissemina que o mesmo não é uma prioridade no exercício da enfermagem, sobretudo, pelo subterfúgio da sobrecarga de trabalho causado pelo errôneo dimensionamento da equipe¹. Outros fatores organizacionais, como estresse, longas jornadas de trabalho, condições de trabalho inadequadas, razões que afetam a produtividade, podem causar absenteísmo e insatisfação com o ambiente de trabalho, o que influi diretamente na qualidade da assistência e consequentemente, dos registros²⁰. Pertille, Ascari e Oliveira¹⁷, em seu estudo, corroboraram com esta análise quando constataram a falha na percepção do profissional de saúde sobre a importância dos registros, cujo foco se restringe, apenas, à assistência ao paciente. Nessa lógica, Dias et al.¹ descreveram as principais não conformidades encontradas, tais como: ausência de solicitação e aprazamento da administração de medicamentos; letras pouco legíveis; rasuras; falta de checagem na prescrição médica e de enfermagem; anotações extensas e pouco específicas; ausência da descrição das condições de pacientes, das necessidades terapêuticas e da organização da unidade e conforto do paciente; além da falta de registros

e/ou registros incompletos; e das anotações realizadas apenas por turno e não por horário.

Disso decorre a necessidade de, constantemente, se efetuar avaliações dos registros de enfermagem no prontuário do paciente, de modo que as não conformidades sejam apresentadas a toda equipe envolvida, a fim de se promover melhorias nos processos de trabalho¹⁴.

Nessa lógica, para que os registros sejam os mais corretos possíveis, atualmente, existe uma busca frequente por um padrão adequado e satisfatório, que atenda todas as demandas necessárias. Assim, é possível que a auditoria interna possa contribuir neste processo, garantindo o adequado registro da assistência prestada².

Inicialmente, o serviço de auditoria era destinado apenas para a gestão financeira, com foco no controle de gastos. Logo, constatou-se que estas atividades vêm embasando as ações de educação continuada e permanente¹⁷.

Assim, a auditoria não tem o papel exclusivo de apontar falhas ou problemas, mas sim de educar os profissionais envolvidos na assistência. Nesse sentido, o auditor de enfermagem detém o conhecimento técnico e científico relacionado à assistência e aos registros adequados, portanto, torna-se fundamental que este profissional execute ações de capacitação nas instituições de saúde¹⁶.

Os autores acima ainda reforçam que a demonstração de indicadores contendo dados de registro da assistência prestada, por exemplo, pode ser considerada um dos métodos de capacitação, pois desta forma, se demonstra a necessidade de melhorias, ao passo que sensibiliza a equipe. Geremia e Costa² destacam que nada melhor do que envolver a equipe, que pertence ao dia a dia da assistência, para participar das sugestões de melhorias.

Acredita-se que o trabalho da auditoria de enfermagem seja evidenciado, discutido e que produza planos de ação executáveis, no intuito de modificar a cultura enraizada na equipe de enfermagem, sobre falta de valorização dos registros¹. Portanto, o envolvimento de auditores internos nas instituições de saúde contribui para disseminar seus conhecimentos e promover educação continuada.

Nesse sentido, Seignemartin et al.¹⁰ reforçam a iminente necessidade de realizar a análise e a avaliação periódica das anotações da equipe de enfermagem, para subsidiar as atividades de treinamento da equipe.

Assim, esta estratégia objetiva capacitá-los acerca do registro seguro, com o propósito de assegurar a qualidade na assistência e de reduzir os custos hospitalares^{7,17}. Ou seja, quando o profissional compreende o valor da anotação correta, além de garantir o respaldo nas suas atividades, ainda aperfeiçoa o desenvolvimento da tarefa.

Para tanto, faz-se necessário que o auditor de enfermagem desenvolva o papel de educador e orientador à assistência de qualidade e às adequadas cobranças hospitalares. Ademais, torna-se fundamental a reflexão da inserção do tema auditoria no período de graduação de novos profissionais da enfermagem, no intuito de contribuir



para a importância da qualidade da assistência, bem como para os registros seguros e a sustentabilidade financeira de uma instituição de saúde¹².

Maia et al.¹³ e Pereira, Porto e Thofehr⁵ deixam claro que a auditoria de enfermagem não se baseia, apenas, na revisão de contas hospitalares e no controle de gastos, mas sim, no gerenciamento da qualidade da assistência prestada pelos profissionais nas instituições de saúde, por meio do gerenciamento de risco e da identificação das não conformidades existentes. Pertille, Ascari e Oliveira¹⁷ defendem ainda que a auditoria, por exemplo, pode contribuir com a diminuição do tempo de permanência dos pacientes na instituição, a partir do fomento as boas práticas em enfermagem.

Dessa forma, para alcançar a qualidade na prestação do cuidado ao paciente, o enfermeiro auditor deve basear-se na avaliação crítica da atividade técnica, na comunicação efetiva e educativa com os profissionais e no gerenciamento dos registros do prontuário do paciente⁸.

A partir desta reflexão, Pereira, Porto e Thofehr⁵ intensificam a afirmativa de que a ação que esteja fora dos protocolos estabelecidos pode produzir grandes consequências e desconfortos aos pacientes. Assim, os auditores, comumente, focam no gerenciamento de risco da segurança do paciente, no desempenho dos profissionais atuantes e na credibilidade da instituição.

Tais atividades visam o controle da qualidade, pois se acompanha o desenvolvimento das competências profissionais, técnicas-assistenciais seguras baseadas em protocolos e no registro seguro das atividades desempenhadas⁵. Então, para que as metas qualitativas e quantitativas da assistência do cuidado sejam alcançadas, a atuação da auditoria deve também atingir as perspectivas organizacionais, operacionais e financeiras¹.

Coadunam-se com estas reflexões que o trabalho da auditoria se fundamenta nos processos de educação e de orientação sobre a qualidade dos serviços, boas práticas da

assistência à saúde e nos registros seguros. Portanto, ele não se baseia em fiscalização e apontamento de erros ou problemas burocráticos, apenas¹⁵. Desse modo, torna-se necessário o investimento e estruturação em uma equipe de auditoria, com condições favoráveis ao ambiente de trabalho e com a valorização do seu papel na instituição.

Conclusão

A mudança no mercado da saúde, com a globalização e incremento de tecnologias, vem contribuindo para a incorporação de uma “nova” área nas instituições de saúde, que é a auditoria, uma atividade que se originou da contabilidade e se expandiu enquanto contribuição para a gestão em saúde.

Apesar disso, as instituições de saúde ainda sofrem com desperdícios financeiros, sobretudo pela falta de registros no prontuário do paciente de toda assistência prestada. Situação que, além de ser passível de dúvidas, pode gerar processos judiciais. Assim, pode-se compreender que os registros efetuados pela equipe de enfermagem preservam os direitos dos profissionais, garantem a adequabilidade dos cuidados prestados e tornam a instituição sustentável financeiramente. Nesse sentido, auditor de enfermagem pode, portanto, ser designado para desempenhar ações de controle financeiro e de gestão da qualidade, com atividades de gerenciamento de processos, contas médicas, faturamento e educação permanente/continuada, por exemplo.

Pelo exposto, torna-se evidente que se a instituição de saúde busca garantir a qualidade nos cuidados, sustentabilidade financeira e registros seguros, faz-se necessário se constituir uma equipe de auditoria de enfermagem. Ademais, para estudos futuros, recomendamos mais pesquisas que demonstrem a contribuição da auditoria nas graduações de enfermagem e no trabalho frente à gestão de riscos, voltados a segurança do paciente.

Referências

1. Dias TCL, et al. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. *Rev Bras Enferm.* 2011;64(5):931-937.
2. Geremia DS, Costa LD. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em uma unidade de internação clínica hospitalar. *RAS.* 2012;14(55):57-64.
3. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto context enferm.* 2008;17(4):758-764.
4. Camelo SHH, et al. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. *Rev Eletr Enferm.* 2009;11(4):1018-1025.
5. Pereira PM, Porto AR, Thofehr MB. A importância do enfermeiro auditor na qualificação da assistência profissional. *Rev enferm UFPE Online.* 2010;2(4):504-09.
6. Silva MVS, et al. Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. *Rev Bras Enferm.* 2012;65(3):535-8.
7. Blank CY, Sanches EN, Leopardi MT. A prática do enfermeiro auditor hospitalar na região do Vale do Itajaí. *Rev Eletr Enferm.* 2013;15(1):233-42.
8. Valença CN, et al. A produção científica sobre auditoria de enfermagem e qualidade dos registros. *Rev Pesq Cuid Fund Online.* 2013;5(5):69-76.
9. Maziero VG, et al. Qualidade dos registros dos controles de enfermagem em um hospital universitário. *Reme.* 2013;17(1):171-176.
10. Seignemartin BA, et al. Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem no pronto atendimento de um hospital escola. *Rev Rede de Enfermagem do Nordeste.* 2013;14(6):1123-32.



11. Padilha EF, Haddad MCFL, Matsuda LM. Qualidade dos registros de enfermagem em terapia intensiva: avaliação por meio da auditoria retrospectiva. *Cogitare Enferm*. 2014;19(2):239-45.
12. Carvalho FA, Silva MA. Auditoria de enfermagem como possibilidade de melhoria do cuidado. *Revista Estudos Vida e Saúde*. 2014;41(especial):43-58.
13. Maia ABB, et al. Compilação técnico-científica acerca da auditoria e gestão de qualidade: revisão integrativa. *Rev enferm UFPE On-line*. 2017;11(3):1489-94.
14. Borges FFD, et al. Importância das anotações de enfermagem segundo a equipe de enfermagem: implicações profissionais e institucionais. *Rev Enfem Cen Oeste Mineiro*. 2017;7(e1147):1-8.
15. Ribeiro BS, Silva MC. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. *Revista Refaci*. 2017;2(2).
16. Oliveira Júnior NJ, Cardoso KE. O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar. *RAS*. 2017;17(68).
17. Pertille F, Ascari RA, Oliveira MCB. A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar. *Rev enferm UFPE On-line*. 2018;12(6):1717-26.
18. Lima RJ, et al. Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura. *Revista Nursing*. 2018;21(247): 2531-2534.
19. Caldeira MM, et al. Anotações da equipe de enfermagem: a (des)valorização do cuidado pelas informações fornecidas. *Rev Pesq Cuid Fund Online*. 2019;11(1):135-141.
20. Bogossiant, et al. Impactos da obesidade no ambiente hospitalar: o caso do Enfermeiro. *Glob Acad Nurs*. 2020;1(1):e5
21. Brasil. Presidência da República. Decreto n.º 3.327, de 5 de janeiro de 2000. Aprova o Regulamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 6 jan. 2000*.
22. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução n.º 266, de 5 de outubro de 2001. Aprova as atividades do Enfermeiro auditor. Brasília (DF): COFEN, 2001.
23. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução n.º 358, de 15 de outubro de 2009. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes, públicos ou privados, em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem, e dá outras providências. Brasília (DF): COFEN, 2009.

