



B1

ISSN: 2595-1661

ARTIGO ORIGINAL

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

# Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>

ISSN: 2595-1661

Revista JRG de  
Estudos Acadêmicos

## Contribuições da auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance no âmbito Hospitalar

Contributions of nursing auditing to high-performance management in hospitals

DOI: 10.55892/jrg.v7i13.936

ARK: 57118/JRG.v7i13.936

Recebido: 12/11/2023 | Aceito: 08/02/2024 | Publicado on-line: 09/02/2024

### Joyce Pereira Santos<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0001-8271-838X>

<http://lattes.cnpq.br/0272196766047689>

Rede Nordeste de Biotecnologia, RENORBIO, Brasil.

E-mail: enfermeirajoycepereirasantos@gmail.com

### Nisiane dos Santos<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-8550-4595>

<http://lattes.cnpq.br/6121126004811887>

Instituto de Ensino Superior Franciscano, IESF, Brasil

E-mail: nisanasantos@gmail.com

### Talita Raquel da Costa Araújo<sup>3</sup>

<https://orcid.org/0000-0001-8312-6167>

<http://lattes.cnpq.br/2503552049529531>

Universidade Estadual do Maranhão, UEMA, Brasil.

E-mail: talita.raquel.araujo@outlook.com

### Camilla Barros Faustino Viana<sup>4</sup>

<https://orcid.org/0009-0004-4307-0962>

<http://lattes.cnpq.br/1315735457274617>

Faculdade Santa Terezinha - CEST, CEST, Brasil.

E-mail: camillafaustino1@hotmail.com

### Patrícia Passos Prazeres

<https://orcid.org/0009-0004-4307-0962>

<http://lattes.cnpq.br/0000000000000000>

Hospital São Domingos, Maranhão, Brasil.

E-mail: patriciapasso1@hotmail.com



## Resumo

A auditoria em enfermagem dentro do meio hospitalar está cada vez mais frequente e têm sido utilizada para verificar a efetividade dos protocolos assistenciais, dos custos, além de evitar ou reduzir as inconformidades por meio da avaliação dos registros em prontuários, que se configura como um importante documento para avaliação da assistência. Baseado em pesquisas existentes, o presente estudo teve

<sup>1</sup> Bacharela em Enfermagem (IESF), Especialista em Auditoria em Serviços de saúde (COFEN), Gestão e Planejamento em Saúde (COFEN). Possui Aperfeiçoamento em Preceptorial em Saúde (UFMA). Atualmente cursa Doutorado em Biotecnologia em Saúde pela Rede Nordeste de Biotecnologia (RENORBIO/UFMA), projeto financiado pela FAPEMA.

<sup>2</sup> Residente em Enfermagem em Atenção Cardiovascular no hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão - HUUFMA pelo Programa de Residência Multiprofissional da Rede Ebsersh, integrante do projeto de extensão DOR & COVID do HUUFMA. Durante a graduação foi Integrante do Núcleo de Estudos e Pesquisas Multidisciplinares em Saúde (NEPMS) do IESF, na linha de pesquisa cuidado ao paciente crítico e ligante na Liga Acadêmica de Enfermagem Ginecológica e Obstétrica do IESF (LAEGO-IESF).

<sup>3</sup> Graduada em Enfermagem pela Universidade Estadual do Maranhão (UEMA). Atualmente ocupa cargo de Enfermeira Auditora no Hospital São Domingos. Possui experiência em terapia intensiva pelo Hospital São Domingos (UTI clínica, cardiológica, cirurgia, trauma, COVID e outras) e pelo Hospital de Cuidados Intensivos, no qual atua desde 2016 com pacientes com o mesmo perfil.

<sup>4</sup> Possui graduação em enfermagem pela Faculdade Santa Terezinha - CEST (2011).

como objetivo responder a seguinte questão norteadora: quais as contribuições da auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance no âmbito hospitalar? Este estudo trata – se de uma integrativa de literatura, no qual permite sintetizar e discutir achados sobre determinado tema estudado. Como resultados, pode – e observar que a auditoria em enfermagem contribui para Identificação de falhas na educação permanente, Identificação de falhas na assistência, Possibilidade de levantamento de gastos hospitalares, Identificação de melhorias na experiência do paciente, Identificação de falhas existentes no prontuário eletrônico e Identificação de falhas existentes em protocolos. As diferentes abordagens de auditoria, baseada em registros e documentos referentes à comprovação do cuidado para fins de faturamento, fornecem subsídios à gestão para processos decisórios e de capacitação da equipe.

**Palavras-chave:** Auditoria de Enfermagem. Gestão. Contribuições

### **Abstract**

*Nursing audits within the hospital environment are increasingly frequent and have been used to verify the effectiveness of care protocols and costs, in addition to avoiding or reducing nonconformities through the evaluation of records in medical records, which is an important document for assistance evaluation. Based on existing research, the present study aimed to answer the following guiding question: what are the contributions of nursing auditing to high-performance management in the hospital environment? This study is an integrative study of literature, which allows the synthesis and discussion of findings on a specific topic studied. As a result, it can be observed that the nursing audit contributes to Identification of flaws in continuing education, Identification of flaws in care, Possibility of surveying hospital expenses, Identification of improvements in the patient experience, Identification of existing flaws in the electronic medical record and Identification of existing flaws in protocols. The different audit approaches, based on records and documents relating to proof of care for billing purposes, provide management with support for decision-making and team training processes.*

**Keywords:** Nursing Audit. Management. Contributions

## **1. Introdução**

Nos anos de 1780 surgiram os “controladores internos”, mais tarde denominados como “auditores”, no qual é derivada da palavra “auditoria” que vem do da palavra “audire” definido como “aquele que ouve” no idioma latim, e definida na língua inglesa ingleses como “auditing”, que significa análise detalhada e organizada das atividades desenvolvidas em determinada organização, cujo objetivo é identificar se o sistema está conforme ou não conforme (Santos, 2023).

A auditoria em enfermagem dentro do meio hospitalar e têm sido cada vez mais comum e vem sendo utilizada para verificar a efetividade dos protocolos assistenciais, dos custos, além de evitar ou reduzir as inconformidades encontradas nos registros hospitalares, que se configura como documento mais necessário e importante para avaliação da assistência (Oliveira, 2022).

O hospital é uma organização cujo enfoque é o atendimento ao paciente e, portanto, todas as ações desenvolvidas na instituição devem respeitar a dignidade e os direitos dos pacientes. Gerenciar este tipo de organização á algo extremamente

complexo que exige muito conhecimento, habilidades, atitudes e uso de ferramentas que possam auxiliar (Santos, 2020).

O gestor hospitalar desempenha uma série de funções, todas ligadas ao planejamento, controle e liderança das atividades de outros, portanto, antes de planejar, esta precisa obter dados, informações e tomar decisões as quais devem gerenciar (Ceretta, 2023).

Para se ter uma gestão de alta performance é necessário tempo e a ajuda de ferramentas, como a auditoria em enfermagem, que tem se destacado como instrumento de gestão e fiscalização mais adequado às necessidades de gerenciamento das informações, sendo definida como uma área da empresa que fornece indicadores que são necessários para os processos decisórios na organização (Yamagami, 2020).

Uma gestão de alta performance é o termo utilizado para descrever profissionais extremamente focados nas metas do grupo, alcançando resultados superiores aos demais times. Desde sempre a maioria das empresas buscou os melhores profissionais de cada com intuito de se montar times de sucesso, entendendo-se que se cada membro tivesse as habilidades mínimas para se trabalhar em equipe, aliado a excelentes aptidões técnicas, seria possível obter resultados diferenciados (Mandeli, 2021).

Portanto, observa-se que juntar os melhores profissionais não é garantia de sucesso de um time, é necessário ferramentas que norteiam estes gestores, sendo a auditoria em enfermagem uma ferramenta eficaz e capaz de contribuir para uma gestão de alta performance.

Este tema foi escolhido, devido a vivência das pesquisadoras na auditoria em enfermagem no meio hospitalar, ao observar que a auditoria pode gerar dados que contribuam para uma gestão de alta performance. Com isso, surgiu a necessidade de entender quais eram as contribuições da mesma. Além disso, há uma escassez de estudos sobre a tratativa do tema, o que torna este artigo relevante.

Baseado em pesquisas existentes, o presente estudo teve como objetivo responder a seguinte questão norteadora: quais as contribuições da auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance no âmbito hospitalar?

## 2. Metodologia

Como metodologia, optou – se por trabalhar com a revisão integrativa, descrito na figura 1.

**Figura 1 – Fases da revisão integrativa de literatura**



Fonte: Google Imagens, 2023.

As revisões integrativas de literatura permitem sintetizar e discutir achados sobre determinado tema estudado. Nesta perspectiva, os estudos de revisão consistem em organizar, esclarecer e resumir as principais obras existentes, bem como fornecer citações completas abrangendo o espectro de literatura relevante em uma área (Santos, 2021).

A primeira fase da revisão de literatura consiste na identificação do tema e pergunta norteadora, no qual buscou – se responder: quais as contribuições da auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance no âmbito hospitalar?

Na segunda fase, foi estabelecido os critérios de inclusão e exclusão e seleção das publicações, em que optou - se por estudos publicados nos anos de 2019 a 2023, realizados em hospitais e que tratavam da temática auditoria em enfermagem e gestão de alta performance. Todos no idioma português, disponíveis na íntegra na Google Acadêmico, a partir de três terminologias em saúde consultadas nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS Foram excluídos deste estudo pesquisas que não estavam dentro da temática, os artigos duplicados, os que estavam fora do tempo determinado e que não estavam escritos no idioma português).

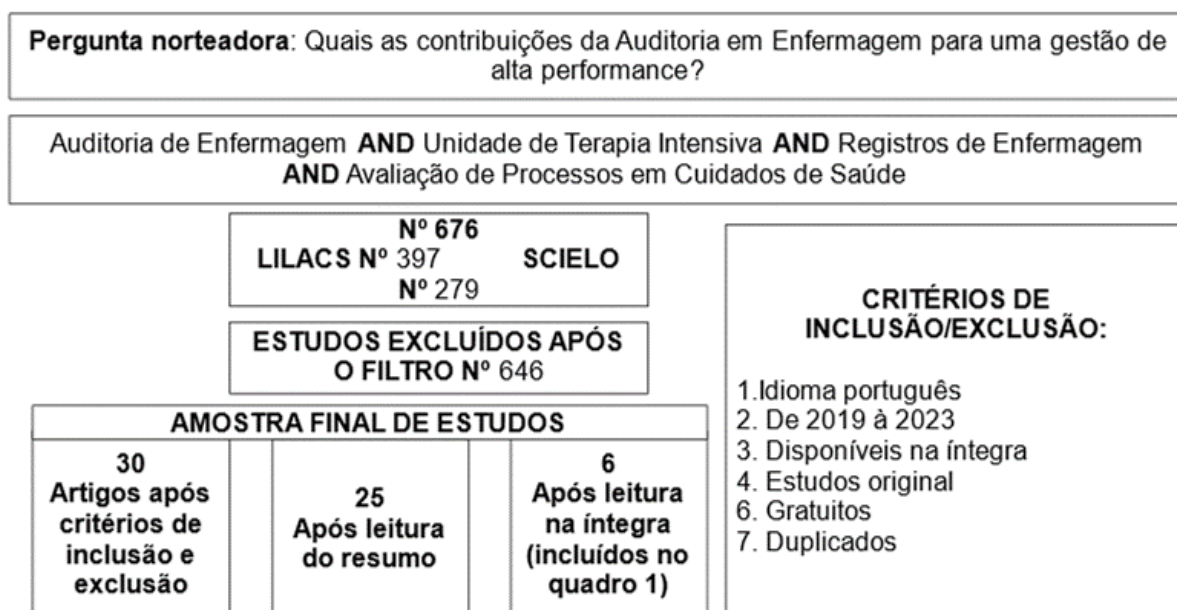
Na terceira fase realizou-se a identificação dos estudos selecionados e pré-selecionados, no qual foi realizada leitura do resumo dos artigos encontrados e avaliação da pertinência ou não em relação à questão norteadora.

A quarta fase foi a categorização dos estudos selecionados, onde fez – se uma análise crítica dos estudos, formação de uma biblioteca individual com os artigos selecionados, elaboração e uso da matriz de síntese; análise das informações; uso dos critérios de validação para a análise crítica dos artigos.

Em seguida, foi realizada a quinta fase, na qual consiste na leitura dos artigos selecionados na íntegra e a interpretação, extraindo – se trechos dos estudos que respondiam à questão norteadora, elegendo-os para a próxima etapa.

Em seguida, a sexta e última fase, foi elaborado um documento que descreveu detalhadamente a revisão realizada, além de exposição de propostas para estudos futuros, para melhor entendimento, foi elaborado um fluxograma de corpus de estudos.

### Fluxograma 1 - do Corpus de estudo



Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

### 3. Resultados e Discussão

Diante dos artigos buscados, encontrados e selecionados, as temáticas relatam diversas contribuições da Auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance, todos descritos na tabela 1.

**Tabela 1** – Contribuições da Auditoria em Enfermagem Para uma gestão de alta performance

Estudo	E	Autor	Contribuições da auditoria para gestão de alta performance
1	E 2019.	Ribeiro,	Identificação de falhas na educação permanente Identificação de falhas na assistência
2	E 2023.	Rubin,	Possibilidade de levantamento de gastos hospitalares Identificação de melhorias na experiência do paciente
3	E 2020.	Medeiros,	Identificação de falhas existentes no prontuário eletrônico Identificação de falhas existentes em protocolos
4	E 2023.	Ceretta,	
5	E 2019.	Zerbinato,	
6	E 2021.	Silva,	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Importante salientar que a auditoria em enfermagem possibilita a observar as evidências as irregularidades assistenciais e indicam onde há necessidade de adequações.

Através da auditoria em enfermagem é possível identificar falhas nos registros e no meio assistencial, o que muitas vezes está relacionado as imperfeições na educação continuada e permanente respectivamente.

No artigo de Ribeiro (2019), o autor traz que a educação continuada e permanente objetiva novos conhecimentos e, são essenciais, pois os profissionais precisam buscar aperfeiçoar suas técnicas, ampliar suas competências e atualizações periódicas para acompanharem os avanços.

De Sousa (2020), relata que a partir da análise feita pela auditoria em enfermagem, é possível verificar problemas na educação permanente e continuada, através de fatores relacionados à assistência, tais como a comunicação, registros, uso de novas tecnologias, protocolos e erros cometidos pelos profissionais dentro do ambiente hospitalar.

A auditoria em enfermagem também permite a avaliação dos dados relacionados aos indicadores de qualidade que são grandes precursores para a realização de um serviço hospitalar de excelência. Além disso, são necessários para gerenciar a atuação profissional através de dados estatísticos sobre eventos adversos, quedas, flebites, lesão por pressão, entre outros, contribuindo com a gestão hospitalar de alta performance (Rubin, 2023).

As anotações de enfermagem demonstram a realização e evolução clínica do paciente, terapia medicamentosa, intervenções de enfermagem, orientações dadas aos pacientes e família, cuidados gerais prestados, e são evidências objetivas da qualidade da assistência prestada ao cliente (Medeiros, 2020).

Nesse contexto, o autor Ferreira (2023), afirma que os registros de enfermagem em prontuário constituem-se como uma ferramenta essencialmente utilizada para legitimar o pagamento por materiais, medicamentos e procedimento cobrados pelas

instituições e avaliação do cuidado integral ao paciente para que haja sempre novas estratégias para os gestores.

Assim, a ausência de registros ou registros inadequados, ilegíveis ou inconsistentes podem ocasionar glosas técnicas de serviços, materiais e medicamentos cobrados, levando a gastos hospitalares excessivos, no entanto, por meio do resultado desta análise o gestor consegue traçar metas para evitar a ocorrência, ajudando assim a gestão se tornar de alta performance (Medeiros, 2020).

No estudo de Ceretta (2023) o autor traz que após a análise da auditoria em prontuário, houve uma diferença entre os gastos antes e após a implementação das análises, mostrando um decréscimo significativo nas contas hospitalares em todos os meses, o que demonstra que a auditoria de contas é essencial para apontar as falhas e, a partir disso, nortear os gestores a encontrarem estratégias e respectivamente orientarem os profissionais.

A análise do prontuário realizada pelos auditores, permite que seja observada a satisfação do cliente frente aos serviços e sempre deve ser mencionada, pois o paciente sempre irá nos fornecer os parâmetros para adequação do atendimento hospitalar desde o a entrada do paciente até a saída do mesmo, o que leva os gestores a definir estratégias para uma melhor experiência do paciente (Rubin, 2023).

Zerbinato (2019), salienta que o uso do prontuário eletrônico é extremamente facilitador para o meio hospitalar, apresentando diversos benefícios para todos os profissionais envolvidos. No entanto, a implantação destes sistemas muitas vezes fracassa e desestimula novas tentativas de adoção (Ceretta, 2023).

Muitas vezes, durante o processo de auditoria em enfermagem, nota – se a inconsistência de dados no prontuário eletrônico, como nome, data de nascimento, idade, diagnóstico, trazendo mais uma vez a importância da auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance, pois a partir dela é possível identificar falhas no meio eletrônico disponível no âmbito hospitalar (De Sousa, 2020).

Os protocolos são grandes aliados para o aumento da qualidade assistencial, segurança do paciente e dos profissionais, além de redução de custos, demonstrando sua grande importância para instituições de saúde, como um todo. A auditoria em enfermagem permitir observar se os mesmos estão sendo seguidos ou não, além de sintetizar os erros, o que beneficia a gestão mais uma vez (Rubin, 2023).

Quanto a utilização dos protocolos como forma de padronização para os procedimentos, de forma direta ou indiretamente, promove a organização do processo de trabalho, sendo essencial desde a identificação do paciente, administração de medicações, procedimentos invasivos, transporte dos pacientes e protocolos para cirurgia segura, apresentando-se como importante ferramenta para a construção de estratégias para a segurança do paciente (Brasil, 2016).

O uso de protocolos aparece como uma das categorias relevantes para a promoção da segurança do paciente dentro do âmbito hospitalar. De acordo com Rezende (2023), a utilização de protocolos foi motivada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), devido o excesso de eventos adversos, ocasionados pela falta de padronização para a realização dos procedimentos.

Desse modo, pode-se constatar que os protocolos têm como características principais a otimização e incentivo da comunicação, constituindo-se como instrumento para a prática assistencial segura (Silva, 2021).

#### 4. Conclusão

O conhecimento sobre a prática da auditoria de enfermagem poderá melhorar a utilização dos recursos materiais e físicos disponíveis na área de saúde, o desenvolvimento pessoal, o planejamento e execução das técnicas de trabalho e o custo-benefício para quem utiliza os serviços de saúde. A auditoria hospitalar é de suma importância para as instituições de saúde, pois através dela pode-se fazer análises completa, extrair relatórios, traçar plano de ação, criar metas e objetivos para o desempenho da empresa. As diferentes abordagens de auditoria, baseada em registros e documentos referentes à comprovação do cuidado para fins de faturamento, fornecem subsídios à gestão para processos decisórios e de capacitação da equipe, ou seja, a auditoria tem sido muito importante para a mensuração de custos das instituições de saúde, pois a sua função não é somente indicar falhas e problemas, mas indicar sugestões e soluções para melhoria da instituição da saúde, incluindo aspectos de qualificação da assistência.

#### Referências

- CASARIN, Sidnéia Tessmer et al. Tipos de revisão de literatura: considerações das editoras do Journal of Nursing and Health/Types of literature review: considerations of the editors of the Journal of Nursing and Health. **Journal of Nursing and Health**, v. 10, n. 5, 2020.
- CERETTA, Jordana Cargnelutti; SEIBERT, Rosane Maria; CALLEGARO, Ana Rita Catelan. Gestão hospitalar: a auditoria operacional como ferramenta estratégica para o controle de desperdícios. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 14, n. 3, p. 2663-2675, 2023.
- CERETTA, Jordana; DA SILVA KINALSKI, Sandra; CALLEGARO, Ana Rita Catelan. Impacto dos registros de enfermagem no processo de auditoria. **Revista GESTO: Revista de Gestão Estratégica de Organizações**, v. 11, n. 2, p. 25-36, 2023.
- DE SOUSA, Francisca Georgina Macedo; SILVA, Andréa Cristina Oliveira. **Cuidado de enfermagem em ambiente hospitalar: recursos éticos, gerenciais e assistenciais**. Editora CRV, 2022.
- FERREIRA, Mirella Andrade. Auditoria como ferramenta de qualidade da assistência de enfermagem em ambiente hospitalar: uma revisão integrativa. 2023.
- RIBEIRO, Bárbara Caroline Oliveira; DE SOUZA, Rafael Gomes; DA SILVA, Rodrigo Marques. A importância da educação continuada e educação permanente em unidade de terapia intensiva–revisão de literatura. **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, v. 2, n. 3, p. 167-175, 2019.
- REZENDE, Adalberto Fabrício Teixeira. **Acolhimento do paciente em tratamento oncológico ambulatorial: protótipo de um protocolo eletrônico**. 2023. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.
- MEDEIROS, Rafael Maia Pantuzzo. Impacto de registros de enfermagem inadequados nas glosas hospitalares. 2020.

RUBIN, Onilda et al. AUDITORIA NA QUALIDADE DE ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 4, p. 1013-1040, 2023.

SANTOS, Gisele Batista Silva; SANTOS, Benezuete Brito dos; MELO, Jefferson dos Santos. A percepção da pessoa internada sobre sua vivência no hospital. **Revista do NUFEN**, v. 12, n. 2, p. 1-19, 2020.

SANTOS, Joyce Pereira et al. Fatores de riscos intrínsecos e extrínsecos que predispõe ao delirium em pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva: revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 13, p. e166101321072-e166101321072, 2021.

SANTOS, Joyce Pereira et al. Principais erros encontrados em prontuários da UTI durante a análise do Enfermeiro Auditor. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 6, n. 13, p. 1479-1485, 2023.

SILVA, Bárbara Jordânia Rodrigues et al. Ações de enfermagem que promovem a segurança do paciente no âmbito hospitalar. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 5, p. e44110515202-e44110515202, 2021.

OLIVEIRA, Fátima Alexandra Freitas. O papel do enfermeiro gestor na melhoria da qualidade e segurança do doente. 2022. Tese de Doutorado.

YAMAGAMI, Cristina; GROVE, Andrew S. Gestão de Alta Performance: Tudo o que um gestor precisa saber para gerenciar equipes e manter o foco em resultados: Tudo o que um gestor precisa saber para gerenciar equipes e manter o foco em resultados. **Saraiva Educação SA**, 2020.

ZERBINATO, Ana Valladares; BELLO, Daniela Motta. Prontuário eletrônico: fatores críticos de sucesso e falha para a implantação efetiva. 2019