



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

RENATA WERNECK DE OLIVEIRA

**AUDITORIA INTERNA EM QUALIDADE ASSISTENCIAL: O ENFERMEIRO AUDITOR E A
BUSCA PELA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado em forma de artigo científico, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Enfermagem, sob orientação do Professor MSc. Samuel Rios Teixeira.

BRASÍLIA - DF

2024

Ao meu Medeirinhos. Que falta você faz aqui, pai! Você está em cada paciente que atendo, em cada cuidado que aplico. Te amo até a eternidade!

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a Deus por todas as oportunidades, conhecimentos e presentes que ganhei durante estes anos.

Um agradecimento especial aos meus pais, Vera e Esperidião, que sempre apoiaram os meus sonhos, me incentivaram e me deram a base para ser quem eu sou hoje. Obrigada por lutarem comigo para que meus desejos se tornassem realidade. Pai, sei que continua torcendo por mim aí de cima, valeu demais!

Aos meus irmãos, Pedro e Beatriz, que são minhas saudades diárias e que, mesmo de longe, se fazem presentes e cuidam de mim. Amo vocês.

Aos meus padrinhos, Rita e Flávio, e minha avó Cecília. Tudo isso só foi possível graças a vocês! Obrigada pelo incentivo. À toda a minha família, sempre interessada, animada e preocupada. Sem vocês não teria chegado aonde estou.

Um agradecimento ao Victor, meu namorado, que faz questão de todos os dias me mostrar que eu sou forte e capaz. Fica aqui meu obrigada a um dos meus maiores incentivadores e apoiadores.

Obrigada a todos aqueles que, de alguma forma, fizeram parte da aventura que foi fazer uma segunda graduação. Principalmente minha dupla, Ritielly. A faculdade e os estágios foram mais leves com sua companhia.

Por último, gostaria de agradecer ao meu orientador, Samuel, e todos os mestres incríveis que me acompanharam nesta jornada. Tenho a certeza de que aprendi com os melhores e espero, em um futuro próximo, continuar essa jornada com vocês como colega de profissão.

Auditoria interna em qualidade assistencial: o enfermeiro auditor e a busca pela acreditação hospitalar

Renata Werneck de Oliveira¹
Samuel Rios Teixeira²

Resumo

A acreditação hospitalar tem ganhado notoriedade, o que levou as instituições hospitalares a terem como objetivo a busca por tal reconhecimento. Durante o processo de acreditação são realizadas auditorias internas preparatórias, tendo como destaque o trabalho do enfermeiro auditor de qualidade. Trata-se de uma revisão narrativa da literatura realizada nas bases de dados eletrônicos *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde* (LILACS), *Google Scholar* e *Biblioteca Virtual em Saúde* (BVS), onde se objetivou apresentar as atividades do enfermeiro auditor interno no setor de qualidade. Concluiu-se que o enfermeiro auditor cumpre papéis essenciais para a conquista da acreditação hospitalar a partir do investimento em qualidade e segurança do paciente. Exercer a liderança da gestão do cuidado na administração dos processos e metas voltados à obtenção e manutenção da certificação, a contribuição na educação continuada dos trabalhadores, promovendo a capacitação do capital humano são algumas das incumbências desse profissional. O estudo enfrentou o desafio de localizar pesquisas sobre as funções específicas do enfermeiro auditor no setor da qualidade, escassas nas plataformas utilizadas.

Palavras-chave: acreditação hospitalar; qualidade em saúde; segurança do paciente; auditoria em enfermagem.

Internal audit in health care quality: the auditor nurse and the search of the hospital accreditation

Abstract

The hospital accreditation has been gaining more visibility, which led to medical institutions to establish as a goal the search for such a recognition. During the accreditation process, there are the internal prep audits, and the quality's auditor nurse has a lead role in this process. This paper is a narrative review of the literature done by the electronic database *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Literatura Latino Americana, Caribe em Ciências da Saúde* (LILACS), *Google Scholar* and *Biblioteca Virtual em Saúde* (BVS), in order to present the nurse of the quality area activities. It is possible to conclude that the auditor nurse covers essential positions to the achievement of the hospital accreditation due to the investment on the patient's security and quality of service. Promoting leadership during care's management, the processes' administration and on the goals focused on the achievement and maintenance of the certification, working on the employees' continuous education, with the training of human capital are some of the responsibilities of an auditor nurse. The study faced the challenge of locating research on the specific functions of the nurse auditor in the quality sector, which were scarce on the platforms used.

Keywords: hospital accreditation; health care quality; patient's security; nursing audition.

¹Graduanda do Curso de Bacharelado em Enfermagem, da Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, do Centro Universitário de Brasília – FACES/CEUB.

²Professor Adjunto do Curso de Bacharelado em Enfermagem, da Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, do Centro Universitário de Brasília – FACES/CEUB.

1 INTRODUÇÃO

Apesar do pequeno número de instituições acreditadas no Brasil, o desejo pela acreditação hospitalar tem aumentado entre as organizações e sociedade. Esse resultado é fruto, entre outros fatores, do aumento do nível de exigência dos consumidores, o que levou as empresas a investirem tempo e recursos no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Paralelamente, o setor de qualidade hospitalar reúne no seu quadro de profissionais enfermeiros que realizam inúmeras atividades, a exemplo das auditorias internas, e que participam ativamente do processo de preparação das instituições para a acreditação. Nesse sentido, torna-se importante disseminar para a comunidade da enfermagem sobre as atividades realizadas pelo enfermeiro da qualidade, potencializando a entrada desses profissionais neste campo de atuação relativamente novo e promissor (SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019; ALONSO et al., 2014).

A acreditação de um serviço de saúde pressupõe o emprego de toda uma metodologia de organização dos processos de trabalho para melhoria dos serviços prestados ao promover maior segurança e humanização ao processo assistencial. No contexto das instituições privadas, a acreditação tem um significado mais amplo ao repercutir no êxito institucional, *status* e potencial competitivo no mercado hospitalar (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019).

Para que isso ocorra, é necessário que a instituição mantenha melhoria contínua integrando toda a equipe multidisciplinar, desde gerência até os empregados que estão na ponta do atendimento. A adoção das práticas e preceitos da qualidade tornou-se indispensável e um diferencial no atendimento às expectativas de clientes e usuários, principalmente ao considerarmos as condições atuais dos serviços de saúde (ALONSO et al., 2014).

Com a finalidade de promover um serviço de qualidade, as instituições hospitalares têm investido em setores voltados para a gestão hospitalar com foco na qualidade do cuidado. Tal área tem por objetivo promover ações estratégicas para otimização de recursos, contentamento dos clientes e diminuição de riscos relacionados ao cuidado a fim de conseguir a acreditação institucional. No entanto, existem entraves relacionados aos bloqueios das mudanças de cultura organizacional, envolvimento de pessoal, sistematização e alta rotatividade (CERVILHERI et al., 2017).

Por possuir habilidades e competências gerenciais, o enfermeiro auditor, a partir da utilização de indicadores e dados gerenciais, torna-se peça fundamental para a reorganização da instituição, a fim de que sejam efetivamente praticados os controles e ações de melhoria assistencial, como mudanças relacionadas à comunicação intra e intersetorial e ao cuidado humanizado e de qualidade. Assim, esse profissional é capaz de criar ferramentas para

investir na assistência qualificada ao paciente, favorecendo a segurança na prática hospitalar (FORTES, 2015).

A partir do reconhecimento da importância da acreditação para a melhoria da qualidade dos processos e da compreensão da relevância da acreditação para o reconhecimento da instituição e para a competitividade na área hospitalar, elaborou-se a seguinte questão de investigação: Como o enfermeiro auditor pode contribuir para o processo de acreditação hospitalar?

Nesse contexto, o presente estudo justificou-se por tratar-se de um tema relevante, que tem como objetivo potencializar a informação sobre acreditação no Brasil, sobre o papel do enfermeiro auditor em busca da acreditação hospitalar, além de abordar a administração e auditoria da qualidade assistencial. Ademais, essa se constitui como uma das áreas mais carentes de publicações acadêmicas. Diante do que fora posto, esta investigação teve como objetivo principal identificar as atividades do enfermeiro auditor interno no setor de qualidade, relacionadas ao processo de acreditação hospitalar.

2 MÉTODO

Trata-se de um estudo bibliográfico do tipo revisão de literatura narrativa acerca do papel do enfermeiro auditor na preparação para a acreditação. Segundo Rother (2007), revisões narrativas são publicações abrangentes que se prestam a esclarecer e discutir o desenvolvimento ou o estado atual de um assunto específico, visto de uma ótica teórica ou contextual. É, basicamente, a análise da literatura atual na interpretação e análise crítica pessoal do autor.

O processo de coleta das referências foi realizado de forma não sistemática, no período de janeiro a abril de 2024. Foram pesquisadas bases de dados científicas, tais como: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Google Scholar*, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e repositórios universitários. A seleção do material teve por preferência artigos publicados nos últimos 10 anos, pois existe o interesse em publicações atuais sobre o tema pesquisado. Por fim, estes materiais foram lidos na íntegra, analisados criticamente para composição da pesquisa e foi realizado o fichamento com as partes relevantes ao trabalho.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 Gestão hospitalar com foco na qualidade assistencial

A noção de qualidade não é recente. Desde o século XIX, métodos de controle de qualidade surgiram na indústria comercial para garantir que produtos inadequados não chegassem aos consumidores, conhecidos como "controle de qualidade". Na esfera empresarial, qualidade refere-se ao conjunto de características de uma entidade que a capacita a atender às necessidades expressas e implícitas dos clientes (ALONSO et al., 2014).

O setor da saúde foi um dos últimos a adotar modelos de qualidade. Razões que podem explicar esse atraso incluem baixa competitividade, grande variabilidade nos serviços prestados, assimetria nos processos e conflitos entre os colaboradores e usuários sem conhecimento técnico para fazer escolhas informadas. A qualidade em saúde envolve uma interação próxima entre os profissionais de saúde (clientes internos) e os pacientes, famílias, comunidades e organizações (clientes externos), adaptando os serviços às suas necessidades e demandas. Dessa forma, o objetivo principal das instituições hospitalares é oferecer serviços de qualidade aos usuários, garantindo uma gestão e assistência contínua integrada nas áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica e assistencial, de docência e pesquisa (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; CARDOSO; RIBEIRO, 2017; CERVILHERI et al., 2017; TERRA; BERSANETI, 2017; ALONSO et al., 2014).

Atualmente, a qualidade nos serviços hospitalares é uma das principais preocupações de gestores e usuários do sistema de saúde. Nos últimos anos, houve um esforço significativo por parte dos hospitais para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos ao dedicar tempo e recursos a essa iniciativa. Como resultado, a adoção de sistemas organizacionais focados na qualidade tornou-se uma prática que busca alcançar sucesso institucional, aprimoramento da eficiência dos recursos, garantia da satisfação dos pacientes, redução dos riscos relacionados ao tratamento e vantagem competitiva. Assim, a qualidade não é avaliada apenas com base em resultados, mas também sob uma perspectiva emocional (SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019; CARDOSO; RIBEIRO, 2017; CERVILHERI et al., 2017).

Os serviços de saúde são avaliados com base em sete atributos, reconhecidos como os Sete Pilares da Qualidade, baseados nos princípios de Avedis Donabedian:

1. Eficácia: É descrita como a habilidade em aprimorar a saúde e o bem-estar do paciente, representando o máximo que pode ser alcançado dentro das circunstâncias ideais, considerando as condições individuais do paciente e mantendo as demais circunstâncias inalteradas;
2. Efetividade: Representa aprimoramentos na saúde obtidos em situações cotidianas e usuais;
3. Eficiência: Refere-se à avaliação do custo necessário para alcançar uma determinada melhoria no estado de saúde. Quando duas abordagens de cuidado são

igualmente eficazes e efetivas, aquela com menor custo é considerada a mais eficiente;

4. Otimização: Refere-se à proporção entre os custos e benefícios resultantes dos cuidados de saúde. Torna-se significativa quando se avalia o efeito dos cuidados em relação ao custo do serviço;
5. Aceitabilidade: Representa a personalização dos cuidados de acordo com os desejos, expectativas e valores dos pacientes e suas famílias;
6. Legitimidade: É a avaliação da aceitação do cuidado pela sociedade como um todo;
7. Equidade: É o princípio que estabelece o que é justo na distribuição dos cuidados e de seus benefícios entre os indivíduos da população (FERREIRA; CUNHA, 2014).

Ao reconhecer que o risco ou a possibilidade de danos é uma parte intrínseca da prestação de cuidados de saúde, a segurança do paciente surge como um dos fundamentos da própria qualidade, sendo um dos mais cruciais. Por esse motivo, a Organização Mundial da Saúde destaca a segurança como um dos princípios essenciais para a prestação de cuidados de saúde de qualidade (OLIVEIRA et al., 2020; CERVILHERI et al., 2017).

A cultura de segurança tem como objetivo priorizar a proteção do paciente, promovendo um compromisso com a humanização na saúde, que leva a uma abordagem integral centrada no cliente. Tal humanização é considerada um dos alicerces para o aumento no índice de satisfação dos usuários. Para isso, é necessário que sejam implementadas práticas gerenciais, como planejamento, educação contínua, gerenciamento de riscos, adoção de protocolos de atendimento e, sobretudo, avaliação periódica das estratégias implementadas seguidas por ajustes e replanejamentos conforme necessário (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; OLIVEIRA et al., 2020).

Há uma constante e meticulosa busca pela identificação de falhas nos procedimentos e rotinas, que devem ser revisados e atualizados regularmente. Essa tarefa demanda a disponibilidade de equipamentos, instalações adequadas e a participação ativa de todos os membros da organização, envolvendo-os em um processo colaborativo e participativo, independentemente de sua função. Isso porque a qualidade é fundamental para impulsionar a produtividade e todos os elementos da organização devem contribuir para sua promoção, a fim de atender às expectativas da sociedade (CARDOSO; RIBEIRO, 2017).

Donabedian propôs o conceito de estrutura-processo-resultado como um método para garantir a qualidade, no qual a participação dos trabalhadores na definição de objetivos e na criação de critérios e padrões para os processos é essencial para alcançar resultados superiores. É importante ressaltar que a qualidade no atendimento dos hospitais é especialmente suscetível à influência do comportamento de seus colaboradores, aos níveis de qualificação, experiência, especialização e idade dos profissionais; condições do ambiente

de trabalho; financiamento e estrutura organizacional da assistência (CARDOSO; RIBEIRO; 2017; TERRA; BERSSANETI, 2017; ALONSO et al., 2014).

Portanto, a mudança da cultura organizacional é imperativa no processo da qualidade do serviço prestado e deve ser feita por meio de comunicação efetiva e sensibilização de todos. Compartilhar conhecimentos também é fundamental para promover melhorias na qualidade e no fornecimento de serviços. Tais fatores farão com que o profissional seja reconhecido e valorizado, o que leva ao aumento da eficiência na produção, à fidelização dos clientes e à melhoria na qualidade do atendimento, proporcionando maior segurança nos serviços, tanto para os provedores quanto para os beneficiários. Esse ciclo pode fazer com que a taxa de rotatividade e de desligamento de profissionais diminua (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; TERRA; BERSSANETI, 2017).

A qualidade é vista como um processo de aprimoramento constante e tem como objetivo atingir padrões ideais através de análises internas e comparações externas. Embora a perfeição seja difícil de alcançar, essa meta influencia todas as ações relacionadas à gestão da qualidade. É um processo que requer uma cultura organizacional impulsionada pela motivação, participação ativa e educação de todos os envolvidos na elaboração e implementação de processos e padrões. Para que essa metodologia aconteça, existe uma demanda uma atividade constante e minuciosa na identificação de falhas nos procedimentos e rotinas, devendo esses ser regularmente revisados, atualizados e compartilhados entre todos os membros da organização desde a alta direção até os funcionários de níveis mais baixos (SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019; ALONSO et al., 2014).

Com o intuito de alcançar esse propósito, as instituições hospitalares elaboram e executam programas de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, envolvendo investimentos em tecnologia, capacitação de pessoal e adoção de melhores práticas clínicas. Tal sistema é composto por indicadores que possibilitam uma medição objetiva dos aspectos que se deseja conhecer, identificando problemas e sugerindo soluções por meio da análise dos dados. Os indicadores são medidas quantitativas que monitoram e avaliam a assistência prestada a partir de ocorrências ou eventos dentro do sistema hospitalar, sendo ferramentas gerenciais essenciais para avaliar com precisão a qualidade e a produtividade. A partir da comparação entre real e ideal com protocolos, normas e processos estabelecidos a fim da identificação de desvios e melhorias, eles permitem o acompanhamento e a gestão do desempenho (SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019; VIGNA, 2016; ALONSO et al., 2014).

Assim, os hospitais necessitam de uma gestão moderna, atualizada e capacitada, focada na qualidade. Como resultado, vemos a criação de um sistema que garanta a satisfação de todos os envolvidos e aumente a competitividade das organizações através de ferramentas e metodologias inovadoras. Isso ajuda na melhoria contínua dos processos, na

prevenção de problemas, utilização mais eficiente dos recursos e maior satisfação dos clientes (OLIVEIRA et al., 2017; TERRA; BERSANETTI, 2017).

3.2 A Acreditação hospitalar no Brasil

Para compreender a acreditação, é necessário compreender, inicialmente, sobre a auditoria. De acordo com Vigna (2016), a auditoria surgiu como prática mercantil no século XV e tinha como objetivo gerenciar o financeiro das empresas. Relacionando à saúde, ela começou a ser instituída para racionalização das contas em assistência à saúde. Assim, segundo Alonso e colaboradores (2014), na sua origem, a acreditação surgiu como forma de proteger e organizar a medicina, melhorando tanto o ambiente quanto a prática clínica, buscando melhoria da qualidade e assistência em saúde (SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019).

Com o passar do tempo, tal trabalho estendeu-se às outras áreas da assistência em saúde. A auditoria em enfermagem teria surgido na década de 50 como uma forma de checagem de materiais e registros em prontuários. No Brasil, a acreditação teve início no final da década de 90, pouco após a institucionalização do Sistema Único de Saúde (SUS). Sua iniciação se deu através da criação do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde (1998), após a apresentação do Manual de Acreditação Hospitalar baseado no que já vinha sendo realizado internacionalmente. Um ano depois, em 1999, foi criada a Organização Nacional de Acreditação (ONA), responsável pelo gerenciamento do Sistema Brasileiro de Acreditação, a fim de avaliar e certificar a qualidade dos serviços de saúde (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; VIGNA, 2016).

A ONA é uma entidade privada sem fins lucrativos, cujo principal propósito é promover a implementação contínua de melhorias na qualidade da assistência à saúde, incentivando todos os serviços a alcançarem padrões superiores de qualidade e levar à satisfação plena dos clientes. Para isso, estabeleceu alicerces organizacionais permanentes - planejamento, padronização, análise e melhoria contínua dos processos e resultados. Assim, o surgimento da Organização fez com que iniciasse a implantação de normas técnicas, credenciamento de instituições acreditadoras e qualificação e capacitação de avaliadores voltados para a acreditação hospitalar (ALONSO et al., 2014).

Segundo Nascimento, Gravena e Junior (2020) e Alonso e colaboradores (2014) a acreditação é um método de avaliação e validação sistêmica da qualidade assistencial, que tem como finalidade a excelência em gestão e assistência em saúde. Alonso e colaboradores (2014) definem a acreditação como uma estratégia de gestão da qualidade coletiva, que busca obter o reconhecimento público de uma competência específica, direcionando a instituição para uma abordagem de melhoria contínua. Para o autor, algo “acreditado” significa que algo tem crédito, que é reconhecido.

A acreditação hospitalar é uma certificação que avalia a qualidade e segurança dos processos hospitalares. Isso é alcançado por meio de um planejamento estratégico que envolve atualização de documentos, padronização de processos, implementação de manuais e protocolos, além de melhorias contínuas e programas de educação continuada. Assim, no contexto da acreditação, a avaliação segue as predefinições encontradas no Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, e se dá a partir da comparação do serviço encontrado com o padrão de referência contemplado (SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019; ALONSO et al., 2014).

Esse processo quando implementado traz diversos benefícios, como a reestruturação gerencial e assistencial, aprimoramento dos processos institucionais, maior eficiência na alocação de recursos, melhorias na infraestrutura, segurança do paciente, aumento da produtividade, reforço da competitividade e reconhecimento. Além disso, é notável, segundo os autores, a padronização dos processos, satisfação e reconhecimento profissional, surgimento e consolidação de programas de educação e a avaliação contínua dos profissionais e seu desempenho (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020).

Por ter uma natureza que propõe a participação voluntária, as instituições privadas são as principais organizações que visam a acreditação, justamente por buscarem lucro, visibilidade e otimização de gastos, pontos que não atraem as instituições públicas. Essas últimas deveriam, de acordo com os autores, procurar a acreditação a fim de garantir assistência de qualidade ao público menos afortunado. A razão para a busca da acreditação, portanto, está no fato dessas instituições reconhecerem que por meio dela, é viável aprimorar e padronizar os protocolos institucionais de assistência, promovendo a criação de um sistema e uma linha de cuidados únicos, baseados na segurança e humanização do processo (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; VIGNA, 2016; ALONSO et al., 2014).

Em resumo, a acreditação é sinônimo de uma qualificação comprovada, sinalizando a clientes internos e externos que a instituição alcançou um padrão de gestão e da assistência, tornando-se também uma estratégia de marketing ao agregar valor à marca do hospital. Além disso, melhora a comunicação, documentação e promove atualização contínua de pessoal, contribui para a revisão de contratos, ajuste de tabelas de preços e avaliação do nível de qualidade da assistência (VIGNA, 2016; MENDES; MIRANDOLA, 2015; ALONSO et al., 2014).

No âmbito do Brasil, a acreditação pode ser conferida tanto pelo Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA), quanto pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação. Neste, não há níveis de acreditação, o hospital apenas recebe o Selo de Acreditação. Já no SBA, a certificação se dá por instituições credenciadas pela ONA, e ocorre em níveis de complexidade (MENDES; MIRANDOLA, 2015; ALONSO et al., 2014):

- Nível 1 - Acreditação: tem como característica a ênfase na segurança, estrutura e gestão de risco adotada pelo hospital. Verifica se a instituição atende requisitos

técnicos, formais e de estrutura conforme legislação. Para que o hospital seja acreditado nesse nível, é necessário que o pessoal seja habilitado e funcional, de modo que sejam capazes de executar seus papéis com coerência e de forma segura;

- Nível 2 - Acreditação Plena: tem como ponto principal a gerência dos processos durante a assistência aos pacientes. É relevante ressaltar que, para ser considerada acreditada plena, a empresa deve ter como parte de sua rotina evidências de planejamento de organização da assistência (documentação, treinamento, controle, estatísticas) para tomada de decisão;
- Nível 3 - Acreditação com Excelência: o foco principal são os resultados, políticas que buscam a melhoria contínua do desempenho, medições internas e comparações externas. Assim, novas tecnologias, atualizações de pessoal e instituição de um setor voltado para qualidade torna-se relevante.

De acordo com o Mapa de Acreditações da ONA (2024), existem 423 hospitais acreditados no Brasil, sendo apenas 81 instituições públicas. Do total, 84 são “acreditadas”, 117 “acreditadas plenas” e 222 “acreditados com excelência”.

Ao adotar os padrões propostos pela acreditação, a instituição passa a ser vista de forma integral, uma vez que fornece normas e rotinas, descrição de processos, guias e manuais a serem seguidos, o que leva a uma padronização e, conseqüentemente, a uma melhoria contínua na qualidade. Para tanto, é fundamental que haja envolvimento e coparticipação da alta gestão e dos colaboradores pois, a partir de um diagnóstico de situação atual bem feito e de um processo de sensibilização e engajamento institucionais, será possível envidar esforços para providenciar as correções e ajustes apontados na visita de acreditação (NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; SANTOS; FIATES; ROCHA, 2019; ALONSO et al., 2014).

3.3 O enfermeiro auditor na busca pela acreditação

A participação dos profissionais de enfermagem é considerada crucial nos procedimentos de acreditação devido ao desempenho de funções técnicas e gerenciais, ocupando uma posição central no processo. Dessa forma, em 2001, o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) regulamentou as atividades do enfermeiro auditor por meio da Resolução Nº 266/001. Esta resolução atribui exclusivamente ao enfermeiro auditor suas responsabilidades específicas, incluindo organização, direção, coordenação, avaliação, visão holística, consultoria e controle da implementação do sistema de gestão da qualidade, entre outras. Dessa forma, a auditoria de enfermagem consistia apenas na avaliação sistemática da assistência prestada ao paciente, realizada através da análise dos prontuários, acompanhamento presencial do paciente e verificação da correspondência entre o

procedimento realizado e os itens cobrados, garantindo assim uma cobrança precisa e coerente (VIGNA, 2016; MENDES; MIRANDOLA, 2015).

Já em 2023, tal resolução foi revogada por uma nova, a Resolução nº 720/2023, de 15 de maio de 2023, que normatiza a atuação do Enfermeiro em Auditoria. De acordo com o novo documento, a atividade de auditoria é privativa do Enfermeiro, no âmbito da Enfermagem. No entanto, se torna necessário definir quem é o Enfermeiro Auditor e quem é o Enfermeiro em Auditoria. Segundo a resolução do COFEN, o primeiro profissional é o Enfermeiro com titulação de especialista na área de Auditoria; já o segundo, é o enfermeiro generalista que atua em serviços de auditoria.

Dessa forma, pode-se citar as funções privativas desse profissional: “organizar, dirigir, planejar, coordenar, avaliar, prestar consultorias, atuar em todas as etapas do processo de auditorias e contra auditorias (recursos de glosas), além de emitir pareceres sobre os serviços de Auditoria de Enfermagem”. Existem, no entanto, diversos outros papéis que o Enfermeiro cumpre como integrante da equipe multidisciplinar de Auditoria e Gestão em Saúde que são essenciais para a auditoria interna, objetivando a acreditação, a serem discutidos a seguir (COFEN, 2023).

Apesar de o enfermeiro auditor extrapolar o conhecimento assistencial, atingindo o âmbito administrativo, ele deve oferecer conhecimento técnico acerca de assuntos sob uma visão holística sobre o processo assistencial. Assim, ele também passa a implementar controle, gestão de custos e de recursos humanos e o que for necessário no serviço de saúde a fim de oferecer qualidade e segurança. Para isso, deve-se prezar por dois pilares principais: a qualidade da assistência prestada e o quântico-econômico-financeiro, visando primordialmente o bem-estar do paciente (COFEN, 2023; SIMAN et al., 2015).

De acordo com Siman, Brito e Carrasco (2014), controlar despesas e minimizar desperdícios e retrabalho são alguns dos objetivos perseguidos pelo enfermeiro auditor. No entanto, segundo pesquisa realizada por Fortes (2015), profissionais da Enfermagem classificaram a gestão de recursos como uma das áreas de menor importância, indo de encontro ao pensamento dos gestores empresariais. Ainda de acordo com o autor, é evidente que a auditoria de enfermagem é subutilizada como uma ferramenta de gestão hospitalar, mesmo quando considerada apenas do ponto de vista contábil.

Em relação à atmosfera administrativa do auditor enfermeiro, salienta-se principalmente seu papel frente ao controle avaliação e auditoria quanto às Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), realizando análise de compatibilidade entre materiais e procedimentos, alternativas de produtos similares, medidas de racionalidade, negociação, compra e padronização (COFEN, 2023).

A atuação na elaboração de protocolos operacionais e indicadores também é função do enfermeiro auditor e, para isso, procedimentos e rotinas devem ser revisados e atualizados

periodicamente. A busca por falhas nesses procedimentos exige o envolvimento de todos os participantes da organização, promovendo uma abordagem participativa e engajadora para garantir a notificação de qualquer risco potencial à segurança do paciente. Assim, ele deve acompanhar os protocolos, indicadores e notificações a fim de acompanhar a execução e realizar avaliação assistencial (CARDOSO; RIBEIRO, 2017; ALONSO et al., 2014).

De acordo com o COFEN (2023), é importante destacar outro exemplo da atuação do enfermeiro auditor ao participar na criação de estratégias preventivas, avaliando as barreiras estabelecidas para evitar danos durante o atendimento, assim como analisar os incidentes identificados no decorrer do processo assistencial. Nessa esfera, o profissional pode, inclusive, solicitar esclarecimentos à equipe assistencial e administrativa para conferir maior clareza aos fatos, assim como solicitar acesso a protocolos assistenciais e documentações, a fim de constatar a assistência prestada e checar glosas.

Uma responsabilidade igualmente importante do enfermeiro auditor na busca pela acreditação é o desenvolvimento de programas e atividades de educação continuada, com o objetivo de aprimorar a saúde do indivíduo, da família e da comunidade em geral. Dessa forma, os hospitais conseguem transformar a cultura organizacional, otimizando resultados e instigando a transformação do pensamento dos seus profissionais. A educação continuada busca, nessa linha, a valorização desses trabalhadores por meio da sua participação ativa nos processos de capacitação e atualização profissionais. A lógica da educação continuada estimula os participantes a agirem em prol da mudança, de modo que possa priorizar a prestação de cuidados qualificados aos clientes. Ademais, no ambiente hospitalar, destaca-se também a oportunidade de capacitação e aprimoramento da assistência diretamente no local de trabalho (COFEN, 2023; NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; OLIVEIRA et al., 2017).

A realização de visitas às unidades e aos pacientes também faz parte da rotina do enfermeiro auditor, seja para avaliar estrutura física e qualidade da assistência, seja para coletar *feedback* quanto à qualidade do serviço prestado. O profissional pode, inclusive, acompanhar exames e procedimentos, realizar entrevistas e examinar o paciente, se julgar necessário; fato que destaca ainda mais a necessidade do conhecimento do Enfermeiro auditor sobre a prática assistencial. O objetivo dessa ação é aprimorar a segurança tanto dos profissionais quanto dos pacientes e evidenciar a eficácia e eficiência de seus processos de trabalho, resultando em impactos positivos nos resultados obtidos (COFEN, 2023; SIMAN; BRITO; CARRASCO, 2014).

Por último, é importante destacar o enfermeiro auditor como líder de equipe, tendo relevante papel como educador. Dessa forma, ele deve participar e incentivar o envolvimento multidisciplinar quanto à qualidade do atendimento ao paciente, participar das passagens de plantão, realizar palestras e capacitações sobre Auditoria de Enfermagem e Auditoria em

Saúde. A finalidade desses treinamentos é de adequação a uma qualidade padrão, levando à segurança e bem-estar do paciente, vinculadas a promoções e bônus aos profissionais envolvidos. Essa colaboração se refletirá na definição dos indicadores de qualidade, que serão usados para avaliar os resultados alcançados na definição de estratégias para mudanças assistenciais e modelos operacionais (COFEN, 2023; NASCIMENTO; GRAVENA; JUNIOR, 2020; OLIVEIRA et al., 2017; TERRA; BERSSANETI, 2017; ALONSO et al., 2014).

Pelo exposto, fica demonstrada a variedade e a complexidade das atividades desempenhadas pelo enfermeiro auditor, com ênfase na qualidade e segurança assistenciais. Quando inserido no processo de acreditação, fica evidenciado o papel ativo do enfermeiro na liderança da gestão do cuidado, na administração dos processos e metas voltados à obtenção e manutenção da certificação, além de contribuir para a educação continuada dos trabalhadores, promovendo a capacitação do capital humano de acordo com as exigências do sistema de gestão da qualidade (OLIVEIRA et al., 2017).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A acreditação se tornou atualmente um desejo das instituições hospitalares, uma vez que a instituição passa a ter um propósito de promover melhorias contínuas na qualidade da assistência à saúde, a fim de alcançar a satisfação plena dos clientes. Com clientes cada vez mais conscientes de seus direitos, o nível de exigência também aumentou e como consequência, os hospitais atualmente buscam investir tempo, recursos humanos e materiais no aprimoramento da qualidade dos serviços.

Para que isso ocorra, é necessário que a gestão hospitalar tenha como foco a qualidade assistencial e a segurança do paciente. Os enfermeiros auditores são profissionais capacitados, com conhecimento em áreas administrativas e gerenciais, e têm como objetivo preparar a equipe para alcançar esse nível de qualidade aguardado pelas acreditadoras. Para tanto, esse profissional é capaz de atuar como líder da gestão do cuidado, responsável pela administração de processos e metas para obtenção da certificação e implementação da educação continuada da equipe.

Com o decorrer do processo de análise, o presente estudo teve como desafio o encontro de pesquisas relacionadas às funções específicas do enfermeiro auditor do setor da qualidade, sendo essas disponíveis em número reduzido nas plataformas utilizadas para pesquisa. Por fim, a intenção deste trabalho de conclusão de curso é contribuir para a realização de novas pesquisas que objetivem debater o papel administrativo realizado pelo enfermeiro auditor na busca pela acreditação.

REFERÊNCIAS

- ALONSO, L. B. N. et al. Acreditação hospitalar e a gestão da qualidade dos processos assistenciais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 34-49, jul./ dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/19162/12246>. Acesso em 28 fev. 2024.
- CARDOSO, S. O. S.; RIBEIRO, G. R. A excelência na qualidade hospitalar: um enfoque na acreditação ONA. **Revista Processando o Saber**, Praia Grande, v. 9, p. 77-95, 2017. Disponível em: <https://www.fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/61/49>. Acesso em: 28 fev. 2024.
- CERVILHERI et al. Acreditação Hospitalar: implicações da desistência da busca pela certificação. **Revista Mineira de Enfermagem**. Belo Horizonte, v. 21, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20170018>.
- COFEN (Conselho Federal de Enfermagem). Legislação. **Resolução COFEN nº 720/2023 – alterada pela Resolução COFEN nº 733/2023**. Brasília: COFEN, 2023. Disponível em: <https://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-720-2023/>. Acesso em: 26 abr. 2024.
- FERREIRA, F. F.; CUNHA, N. B. Acreditação hospitalar: melhorias da qualidade. **Revista UNINGÁ**, Maringá, n. 40, p. 165-174, abr./ jun. 2014. Disponível em: <https://revista.uninga.br/uninga/article/view/1161/783>. Acesso em: 15 abr. 2024.
- FORTES, A. A. **O enfermeiro frente o processo de acreditação hospitalar**. Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/19618>. Acesso em 04 mar. 2024.
- MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 22, n. 3, p. 636-648, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X1226-14>. Acesso em: 28 fev. 2024.
- NASCIMENTO, J. C. M.; GRAVENA, A. A. F.; JUNIOR, M. M. Acreditação Hospitalar como ferramenta para a gestão da qualidade no Brasil: características, avanços e desafios. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**. Belo Horizonte, v. 17, n. 4, Out./ Dez 2020. DOI: <https://doi.org/10.21450/rahis.v17i4.6347>.
- OLIVEIRA, J. L. C., et al. Interface entre acreditação e segurança do paciente: perspectivas da equipe de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018053703604>
- OLIVEIRA, J. L. C., et al. Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar. **Revista Baiana Enfermagem**, Salvador, v. 31, n. 2, 2017. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-31183>. Acesso em: 28 fev. 2024.
- ONA (Organização Nacional de Acreditação). Mapa de Acreditações. **Serviços Hospitalares**. São Paulo: ONA, 2024. Disponível em: <https://www.ona.org.br/mapa-de-acreditacoes>. Acesso em: 17 mar. 2024
- ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, 20, 5-6, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/z7zZ4Z4GwYV6FR7S9FHTByr/>. Acesso em: 17 mar. 2024.

SANTOS, W. S.; FIATES, G. G. S.; ROCHA, R. A. Qualidade de Serviços Hospitalares sob a Perspectiva dos Processos de Acreditação. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**. Belo Horizonte, v. 16, n. 1, jan./ mar. 2019. DOI: <https://doi.org/10.21450/rahis.v16i1.5670>.

SIMAN, A. G.; BRITO, M. J. M.; CARRASCO, M. E. L. Participação do enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 35, n. 2, jun. 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2014.02.44510>

SIMAN, A. G. et al. Estratégia do trabalho gerencial para alcance da acreditação hospitalar. **Revista Mineira de Enfermagem**. Belo Horizonte, v. 19, n. 4, out./ dez. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20150063>

TERRA, J. D. R.; BERSSANETI, F. T. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços de saúde. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 11-17, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/317107428_Acreditacao_hospitalar_e_seus_impactos_nas_boas_praticas_em_servicos_da_saude. Acesso em: 28 fev. 2024.

VIGNA, C. P. **Auditoria de Enfermagem**: construção e aplicação de indicadores de qualidade no processo de acreditação. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto. São José do Rio Preto, 2016. 101 p. Disponível em: <http://201.55.48.176/handle/tede/342>. Acesso em: 04 mar. 2024.