

<https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2022.11388>

Data de receção: 18/04/2022

Data de aceitação: 02/05/2022

## AS AUDITORIAS EM ENFERMAGEM NAS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE: REVISÃO NARRATIVA DA LITERATURA

### NURSING AUDITS IN HEALTH ORGANIZATIONS: NARRATIVE LITERATURE REVIEW

Daniela Margarida Portela Serra <sup>1</sup> [orcid.org/0000-0002-0019-1930](https://orcid.org/0000-0002-0019-1930)

Inês Anastácio Costa <sup>2</sup> [orcid.org/0000-0002-0811-8308](https://orcid.org/0000-0002-0811-8308)

Sónia Filipa Fernandes Godinho <sup>3</sup> [orcid.org/0000-0003-3172-328X](https://orcid.org/0000-0003-3172-328X)

Maria Fernanda Henriques <sup>4</sup> [orcid.org/0000-0003-1590-796X](https://orcid.org/0000-0003-1590-796X)

Maria José Gouveia <sup>5</sup> [orcid.org/0000-0002-5056-1944](https://orcid.org/0000-0002-5056-1944)

#### RESUMO

**Enquadramento:** Atualmente, ainda persiste uma visão punitiva acerca das auditorias efetuadas nas organizações de saúde. Desde as áreas financeira e organizacional até à prestação de cuidados de enfermagem, são transversais as influências que estes atos avaliativos acarretam, sendo pertinente identificar as suas contribuições para as organizações. **Objetivo:** identificar os contributos das auditorias para os cuidados de enfermagem e analisar a influência das auditorias de enfermagem na gestão das organizações de saúde. **Metodologia:** revisão narrativa da literatura realizada segundo a recomendação PRISMA. Foi efetuada uma pesquisa através dos motores de busca B-On e EBSCOhost, sendo identificados 2894 artigos dos quais, após processo de seleção e verificação de elegibilidade, foram incluídos 10

---

<sup>1</sup> Enfermeira no Centro Hospitalar Universitário do Algarve. E-mail: [dserra@chalgarve.min-saude.pt](mailto:dserra@chalgarve.min-saude.pt)

<sup>2</sup> Enfermeira na Administração Regional de Saúde do Algarve. E-mail: [jacosta@arsalgarve.min-saude.pt](mailto:jacosta@arsalgarve.min-saude.pt)

<sup>3</sup> Enfermeira no Centro Hospitalar Universitário do Algarve. E-mail: [sgodinho@chalgarve.min-saude.pt](mailto:sgodinho@chalgarve.min-saude.pt)

<sup>4</sup> Docente da Universidade do Algarve. E-mail: [mfmelo@ualg.pt](mailto:mfmelo@ualg.pt)

<sup>5</sup> Docente da Universidade do Algarve. E-mail: [mjgouveia@ualg.pt](mailto:mjgouveia@ualg.pt)

artigos significativos para a presente revisão. **Resultados:** A análise dos estudos incluídos expõe as distintas influências das auditorias, seja na perceção dos enfermeiros sobre as mesmas, nos registos, na qualidade dos cuidados, como nas omissões dos custos hospitalares. Abordam ainda a importância do enfermeiro auditor. **Conclusão:** as auditorias promovem a qualidade dos cuidados, a sensibilização das equipas para verificação dos processos, a satisfação, a segurança e os direitos dos utentes. Têm um papel preponderante na contenção de custos e redução do desperdício nas organizações, essenciais para a sua sustentabilidade.

**Palavras-chave:** auditoria, cuidados de enfermagem, organização de saúde, gestão.

#### **ABSTRACT**

**Background:** In the current days there is still a negative and punitive stigma about audits performed to health organizations. From the financial areas to the organizational areas, even reaching to the actual act of providing nursing care, the influence that these evaluative acts have is transversal, being important to identify their contents. **Objective:** identify the benefits from audits in nursing care and analyze the influence of nursing audits in the management of health organizations. **Methodology:** Narrative revision of the literature, done by recommendation of PRISMA. A search was done through the B-On and EBSCOhost search engines, being identified 2894 articles which, after a selection process and verification of eligibility, 10 significant articles were included for current revision. **Results:** The included articles analysis shows the distinct influences of audits, be it in the nurse perception about the audits, in the registries, in the care quality and in the omission of health care costs. They also tackle the importance of having a auditor nurse. **Conclusion:** Audits promote quality of care given, team awareness on checking processes, satisfaction, safety, and rights of patients of health care. They have a preponderant role in cost management and reduction of waste in organizations, both of which are essential to maintain their sustainability.

**Keywords:** audit, nursing care, health organizations, management.

## INTRODUÇÃO

As auditorias têm ganho cada vez mais destaque na área da saúde, como ferramenta de apoio no controle financeiro e na gestão de organizações (Pinto, 2005).

A tendência mundial em tentar associar os baixos custos com a qualidade dos serviços, obtendo resultados positivos e satisfação de todas as partes interessadas, tem exigido um esforço constante por parte dos profissionais. Para tentar colmatar estas necessidades, as organizações recorrem ao apoio que as auditorias proporcionam na mensuração da qualidade e dos custos (Vieira et al., 2020). De acordo com Pinto e Soares (2011), as prioridades das organizações devem passar por adotar condutas de excelência, com vista a melhorar os cuidados prestados e reduzir os custos associados, evitando o desperdício. Em enfermagem, de acordo com Bitencourt et al. (2020), as auditorias pretendem dar resposta a estes objetivos através de uma avaliação sistemática para controlar os processos internos.

Apesar de, nos dias de hoje, permanecer ainda enraizada a cultura em enfermagem de que as auditorias se reportam exclusivamente à punição, através da deteção de erros ou problemas burocráticos, é importante referir que a sua influência é sentida a vários níveis: operacional, organizacional e financeiro (Dos Santos et al., 2020). Consideramos que esta cultura continua vigente, subsistindo a perceção pelos enfermeiros de que as auditorias apenas auxiliam a julgar e apontar erros, e que não têm um carácter educativo no contexto da prestação de cuidados. Perante a crença de que os benefícios se reportam unicamente aos níveis hierárquicos superiores, é importante clarificar a necessidade real de se realizarem auditorias. Neste sentido, o presente artigo de revisão narrativa da literatura, é realizado com os objetivos de identificar os contributos das auditorias para os cuidados de enfermagem e analisar a influência das auditorias em enfermagem na gestão das organizações de saúde. Assim, definimos a seguinte questão de partida: Qual a influência das auditorias nos cuidados de enfermagem?

Os artigos de revisão narrativa permitem aos leitores adquirirem e atualizarem conhecimentos num curto período de tempo, tornando-se fundamentais para a formação contínua (Rother, 2007).

Iremos proceder à análise dos artigos científicos encontrados sobre a influência das auditorias nas organizações de saúde, à sistematização dos pareceres dos diferentes autores e, posteriormente, à apresentação de resultados, discussão e conclusão, a fim de responder aos objetivos propostos e à questão de partida, com base em evidências científicas.

## **1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

Nos últimos anos, a área da saúde tem sido influenciada pela globalização e pela era digital, o que contribuiu para o crescimento de uma temática outrora exclusiva da contabilidade, a auditoria. Esta alargou-se para as organizações de saúde, contribuindo para o seu bom funcionamento, gestão e qualidade dos serviços prestados (Dos Santos et al., 2020). Os gestores destas organizações são responsáveis pela mensuração e avaliação dos serviços prestados, tendo como objetivo supervisionar todas as atividades relevantes, para conferir se os cuidados prestados correspondem ou não às expectativas estabelecidas (Ekici & Mert, 2020).

As auditorias consistem na avaliação analítica e sistemática, realizada formalmente a uma atividade, por pessoas não envolvidas na sua realização, a fim de verificar se os objetivos propostos estão a ser considerados na atividade desempenhada (Pereira & Takahashi, 1991; Brazil, 2001; Ferreira, 2001, citados em Santana & Da Silva, 2009).

Como quaisquer atos avaliativos, as auditorias suscitam questões de subjetividade, devendo ser assegurado o cumprimento da legislação e normas nacionais, bem como das regras técnicas e das especificidades associadas a cada situação (Pinto & Soares, 2011).

Em Portugal, a *Norma Portuguesa*, emanada pelas diretrizes da International Organization for Standardization (ISO) 9000, propõe um sistema de gestão da qualidade, onde estão englobados conceitos, princípios, condutas e recursos essenciais referentes à mesma. Esta Norma pode ser aplicada a qualquer organização, com o intuito de reforçar o comprometimento quanto à satisfação das partes interessadas, colmatando as necessidades e correspondendo às expectativas. A adoção desta norma concede uma maior organização, eficiência e credibilidade às organizações, permitindo uma melhoria do seu

desempenho, tendo em vista um desenvolvimento sustentável (Instituto Português da Qualidade, 2015).

As linhas de orientação e referência para os auditores estão também expressas na Orientação n.º 002/2017 da Direção Geral da Saúde (DGS), que devem ser levadas a cabo pelo Departamento da Qualidade na Saúde, de forma que sejam cumpridos os princípios gerais das auditorias (DGS, 2017).

Perante as múltiplas aplicabilidades das auditorias, importa referir que são classificadas quanto ao método, forma de intervenção, tempo, natureza e limite. Mediante os métodos utilizados, as auditorias classificam-se em: prospetivas, quando pretendem detetar situações que tenham impacto no desempenho futuro; operacionais, quando procuram a obtenção e avaliação da eficácia e eficiência das atividades, de forma a comparar com os objetivos inicialmente propostos, ainda durante a prestação do serviço ao utente; ou retrospectivas, quando a análise se reporta à sucessão dos fenómenos passados, em comparação ao que havia sido estabelecido inicialmente e à informação registada após a saída do utente. Quanto à forma de intervenção, as auditorias podem ser classificadas em internas ou externas. Quando são realizadas por indivíduos que exercem na organização designam-se de internas; se o procedimento for executado por elementos externos à organização, contratados para o realizar, denominam-se auditorias externas. Quanto ao tempo, as auditorias podem ser designadas de contínuas, quando ocorrem sem interrupção num período certo; ou periódicas, quando se desenvolvem num tempo pré-definido, observando-se isoladamente esse período. No que se refere à natureza, as auditorias são normais, quando não têm uma finalidade específica e abrangem a gestão administrativa; ou designam-se de especiais, quando se reportam a factos particulares da gestão para um objetivo específico. Quanto ao limite, as auditorias são nomeadas de totais, se englobam todos os componentes produzidos pela organização, e podem ser parciais, quando se reportam à avaliação de componentes definidos (Maquis & Hustun, 2005, citados em Santana & Da Silva, 2009).

As auditorias em enfermagem garantem a qualidade dos cuidados através de uma avaliação sistemática para controlar os processos internos (Bitencourt et al., 2020).

Independentemente da classificação das auditorias, estas devem ser delineadas através de um planeamento, para facilitar a calendarização e

a execução de tarefas. Nesse sentido, numa primeira fase ocorre a preparação do processo, onde é definida a equipa e o coordenador da auditoria, os seus objetivos, os documentos de referência, bem como uma calendarização do processo e um contacto inicial entre a equipa de auditores e auditados. Numa fase posterior é caracterizada a auditoria e identificados os instrumentos necessários para a colheita de dados. A implementação é a fase seguinte, que engloba a realização da auditoria e a comunicação dos resultados obtidos, através da apresentação do relatório em reunião de equipa. O relatório permite reunir todas as informações, não só relativas aos objetivos, à equipa, à data, ao planeamento e aos documentos auditados, bem como às não conformidades e à apreciação efetuada. Face às recomendações sugeridas, é instaurado um processo de verificação das mesmas nos prazos estabelecidos, denominado de auditoria de acompanhamento (Martins & Cerqueira, 1986; Brasil, 2001; Possari, 2005, citados em Santana & Da Silva, 2009).

Os objetivos das auditorias em enfermagem passam pela recolha de dados, de forma a verificar processos e avaliar se existem necessidades corretivas, propondo soluções; identificação de não conformidades nos registos de enfermagem; avaliação da qualidade dos cuidados prestados; potencialização da máxima excelência; redução de custos indevidos; e promoção da capacitação das equipas, através da sinalização das ocorrências aos líderes (Araújo et al., 1978; Silva et al., 2012; Bozzanella & Slob, 2013; Siqueira, 2014; Segateli & Castanheira, 2015; Oliveira & Cardoso, 2017, citados em De Campos et al., 2018). Permitem ainda procurar informação para elaborar ou melhorar programas, e obter dados importantes sobre a necessidade de recursos humanos para a profissão (Santana & Da Silva, 2009).

Segundo Ivers et al. (2012, citados em Whalen et al., 2021), é atribuído aos enfermeiros um elevado nível de responsabilidade, no que concerne a áreas prioritárias a nível hospitalar, como protocolos e ações que visam a melhoria da segurança dos cuidados, no entanto, estes profissionais raramente recebem um feedback individualizado acerca do seu desempenho. É fundamental que os enfermeiros, bem como a restante equipa multidisciplinar, sejam conhecedores dos erros que cometem e dos aspetos a melhorar, pois só assim poderão orientar esforços para proporcionar cuidados de excelência. Assim, potenciar a

qualidade dos cuidados é um dos contributos das auditorias, que permite à equipa multidisciplinar uma maior satisfação profissional e menor frustração; e aos utentes que recebem os cuidados, possibilita a obtenção de benefícios, que lhes permite depositar a confiança necessária nos padrões de qualidade para regressarem para uma próxima abordagem (Martin & Henderson, 2004).

Para Pereira e Takahashi (1991), Motta (2003), Possari (2005), D'Innocenzo (2006), citados em Santana e Da Silva (2009), as auditorias em enfermagem, no que se refere ao método utilizado, podem ser: prospetivas, se não abordam os cuidados de Enfermagem diretamente, tendo o seu foco nas funções administrativas do enfermeiro, adotando nomeadamente um papel de auditorias de gestão para obter um prognóstico do que ocorrerá na produção de serviços; operacionais, se são desenvolvidas quando o utente ainda se encontra na organização, pretendendo a prestação de cuidados de qualidade; retrospectivas, se ocorrem após o utente já não se encontrar na organização, através dos registos, o que apesar de já não trazer benefícios para a pessoa a quem foram prestados os cuidados, promoverá a melhoria das práticas futuras.

De acordo com os autores supracitados, as auditorias nesta área, para além das classificações já abordadas, podem ainda ser classificadas quanto ao objeto da avaliação: de resultado, de processo ou de estrutura. As auditorias de resultado, analisam os resultados das intervenções de enfermagem na saúde do utente; as de processo investigam a qualidade das atividades desempenhadas pelos enfermeiros; e as de estrutura avaliam o local dos cuidados prestados, envolvendo elementos como o ambiente, os recursos e os tempos de espera.

O enfermeiro auditor é o profissional habilitado para realizar este processo, a nível interno ou externo à organização em que exerce funções (Feldman et al., 2005, citados em Monteiro & De Paula, 2020). Segundo Pinto & Soares (2011), o auditor deve ser objetivo, discreto e com capacidade para escutar. Deve ser detentor de conhecimentos especializados da área alvo a auditar, respeitar a confidencialidade dos dados, transmitir as indicações através de uma linguagem simples e compreensiva, e ser independente do setor que vai auditar (Rodrigues et al., 2018).

As auditorias não se reportam exclusivamente à deteção de erros ou problemas burocráticos, permitem também acompanhar o

desenvolvimento das competências adquiridas, educar, sensibilizar e orientar os profissionais, transformar a cultura enraizada na equipa de enfermagem, e providenciar sugestões de melhoria. A realização de auditorias contribui ainda para a adequação, percetibilidade, clareza e segurança dos registos de enfermagem.

Os registos, apesar da sua enorme importância, ainda estão envolvidos em questões culturais, que não os tornam prioritários no exercício da profissão, seja pela sobrecarga de trabalho, pela escassez de recursos humanos, pelo stresse constante ou pelas largas horas de trabalho a que os profissionais estão sujeitos. Estes fatores causam insatisfação e afetam a produtividade dos profissionais, influenciando a qualidade dos cuidados prestados e, conseqüentemente, os registos efetuados.

Existe uma grande lacuna no que diz respeito à perceção da importância dos registos por parte dos enfermeiros, e as não conformidades encontradas nos processos vêm corroborar esta falha. Desde os registos extensos, pouco específicos ou incompletos, realizados por turno e não por horário, à ausência da documentação da administração da terapêutica, são muitos os casos que merecem ser avaliados, apresentados e comunicados à equipa (Dos Santos et al., 2020).

Para Dias et al. (2019), o enfermeiro deve ter uma postura crítica perante as suas intervenções, e certificar-se da pertinência de cada uma delas para a melhoria dos cuidados, minimizando o desperdício de recursos. Segundo Dos Santos et al. (2020), quando os enfermeiros compreendem a importância da adequação dos registos na qualidade dos cuidados, na diminuição do tempo de internamento, na redução dos custos hospitalares, e, conseqüentemente, na sustentabilidade financeira da organização, existe um desenvolvimento do aperfeiçoamento das suas atividades e um estímulo para as boas práticas em enfermagem.

Na gestão de uma organização é essencial fortificar condutas de excelência que minorem os custos necessários à realização de procedimentos, evitando o desperdício. Melhorar os cuidados deve ser uma prioridade das organizações e das equipas multidisciplinares (Pinto & Soares, 2011), sendo que esta excelência é, segundo David (2012, citado em Guerra, et al., 2019) assegurada em grande parte pelos enfermeiros, grupo profissional mais representativo no setor da saúde.

Para Aiken et al., (2002, citados em Guerra et al., 2019) é, por isso essencial que os gestores se consciencializem do contributo dos enfermeiros para a qualidade e efetividade dos cuidados prestados.

De acordo com Pinto e Melo (2010, citados em Camilo & Mota, 2018) a implementação de auditorias é fundamental para a gestão das organizações de saúde, dado que permitem o controlo e regulamentação da utilização dos serviços, bem como a correta alocação dos recursos.

## 2. METODOLOGIA

A investigação científica consiste em relatar, explicar, prever e verificar factos, acontecimentos ou fenómenos e é, por excelência, o método que permite adquirir novos conhecimentos (Fortin, 2009). Segundo De Sousa et al. (2018), os profissionais de saúde têm recorrido cada vez mais a revisões da literatura, devido à constante necessidade de atualização de conhecimentos, de forma a compreender os resultados dos estudos no âmbito dos cuidados.

De acordo com Fortin (2009), uma revisão da literatura pode ser definida como um reagrupamento de trabalhos já publicados, relacionados com um determinado tema de investigação. Consiste ainda num exame crítico realizado a esse grupo de publicações, com o objetivo de determinar o que foi escrito sobre o tema e clarificar a forma como foi estudado. Para Pocinho (2012), os artigos científicos de revisão da literatura relatam, através de uma narrativa coerente, o estado atual de conhecimento sobre uma temática específica.

Os artigos de revisão narrativa são fundamentais para a formação contínua, uma vez que permitem ao leitor adquirir e atualizar conhecimentos sobre uma determinada área, num curto espaço de tempo. Trata-se de publicações amplas, apropriadas para discutir e descrever o desenvolvimento e estado de um determinado assunto, sob o ponto de vista teórico ou contextual (Rother, 2007).

Tendo em consideração todos os aspetos descritos, foi realizada uma revisão narrativa da literatura para dar resposta à pergunta de partida e alcançar os objetivos propostos, relativos à influência das auditorias nos cuidados de enfermagem e na gestão das organizações de saúde. Os artigos incluídos na revisão de literatura foram obtidos através dos motores de busca Biblioteca do conhecimento online (B-On) e EBSCOhost, onde foi possível aceder simultaneamente a diversas bases

de dados. As pesquisas foram realizadas nos meses de fevereiro e março de 2022. Foram utilizados na pesquisa os descritores “auditoria”, “enfermagem”, “enfermeiro” e “enfermeiros”, como palavras do título, após a sua validação e padronização através do DeCS/Mesh (Descritores em Ciências da Saúde). De seguida, procedeu-se à pesquisa de documentos nas plataformas supracitadas, utilizando os operadores booleanos “AND” e “OR” para combinar os descritores definidos, inicialmente na língua portuguesa e posteriormente na língua inglesa. Apesar de não se tratar de uma revisão sistemática da literatura ou meta-análise, optámos por aplicar a recomendação PRISMA (Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-análises) no nosso estudo, pelo rigor que esta confere às pesquisas.

Foram definidos como critérios de inclusão dos artigos: publicações entre 2017 e 2021; em língua portuguesa ou inglesa; com disponibilidade de texto integral; e abordagem da temática das auditorias em enfermagem na prestação dos cuidados e na gestão das organizações. Os artigos excluídos não respeitavam os critérios de inclusão ou eram duplicados. Foram definidos como critérios de exclusão: a não abordagem direta da temática em estudo e sem resposta à questão de partida e objetivos do estudo, tendo sido necessário ler na íntegra os artigos obtidos e realizar uma análise detalhada dos mesmos. Deste modo, foram incluídos na revisão narrativa da literatura um total de 10 artigos.

### **3. RESULTADOS**

Da pesquisa efetuada resultou na identificação de 1953 artigos na B-On (121 escritos na língua portuguesa e 1832 na língua inglesa) e 941 artigos na EBSCOhost (13 escritos na língua portuguesa e 928 na língua inglesa), perfazendo um total de 2894 artigos científicos.

Quanto à seleção, foram triados os documentos publicados entre janeiro de 2017 e dezembro de 2021 (período de cinco anos), redigidos nos idiomas português ou inglês e com disponibilidade de texto integral. Os restantes artigos foram excluídos. Após aplicação destes critérios na pesquisa, obtivemos 206 documentos na B-On (9 escritos na língua portuguesa e 197 na língua inglesa) e 25 na EBSCOhost (5 escritos na

língua portuguesa e 20 na língua inglesa). Foram nesta fase incluídos o total de 231 documentos e excluídos 2663.

Para uma seleção direcionada aos objetivos desta revisão narrativa, foram analisados os títulos e/ou resumos dos documentos incluídos, utilizando como fator de exclusão a não abordagem direta da temática em estudo. Após a aplicação deste critério e removidos os duplicados, foram eleitos 13 artigos para leitura integral do texto. Finalmente, foi estabelecido como critério de inclusão na revisão que os estudos respondessem à questão de partida, sendo necessário realizar uma análise detalhada e, deste modo, foram incluídos na revisão narrativa da literatura um total de 10 artigos e excluídos três (figura 1).

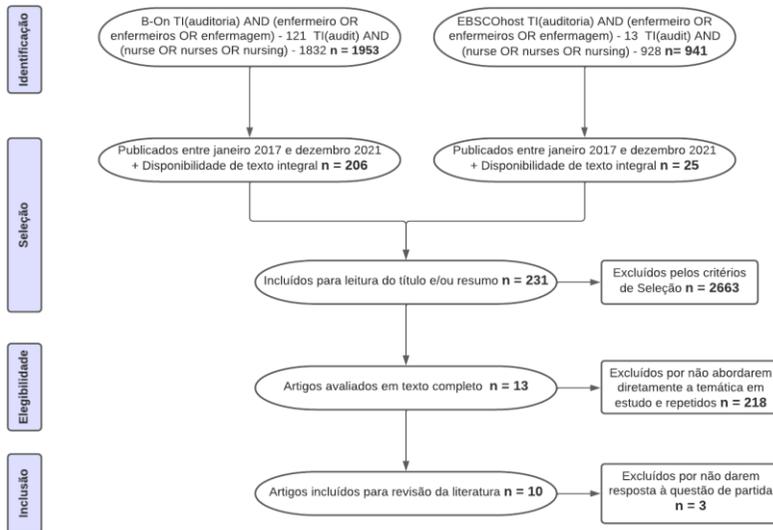
Os artigos que compõem a amostra desta pesquisa, foram publicados na sua maioria em 2019 (quatro artigos), três artigos em 2020 e três em 2018. Quanto à localização dos estudos analisados, um deles foi realizado nos Emirados Árabes Unidos, e os restantes nove, no Brasil. Relativamente à língua, foram incluídos nove documentos redigidos na língua portuguesa e um na língua inglesa.

Quanto ao método utilizado, metade dos artigos recorrem a uma revisão integrativa da literatura, sendo este o processo mais vezes empregue pelos autores; dois artigos aplicam o estudo descritivo-exploratório, com abordagem qualitativa; e os restantes três estudos analisados, cada um deles recorre a uma metodologia diferente: revisão narrativa da literatura, estudo descritivo com abordagem quantitativa e relato de experiência.

No que remete aos conteúdos gerais dos artigos analisados, 20% abordam as auditorias aos registos de enfermagem, a qualidade e as consequências dos mesmos; 20% incidem sobre a perceção dos enfermeiros sobre as auditorias; 20% direcionam o seu estudo para a importância e a prática do enfermeiro auditor; 20% fazem uma análise sobre as auditorias em enfermagem e as omissões de custos; 10% relatam o desenvolvimento de uma tecnologia de auditoria e a sua aplicabilidade nas diversas etapas do processo de enfermagem; e 10% abordam as potencialidades e fragilidades das auditorias em enfermagem para a melhoria da qualidade.

**Figura I**

Fluxograma De Identificação, Seleção, Elegibilidade E Inclusão Dos Estudos



## 4. DISCUSSÃO

Geralmente, os enfermeiros manifestam desagrado perante os processos de auditorias, o que pressupõe que exista algum desconhecimento acerca da sua influência na gestão das organizações de saúde. Do Val et al. (2018) identificam que as auditorias em enfermagem contribuem para a melhoria da qualidade dos cuidados prestados e são um importante instrumento de gestão para as unidades de saúde. São uma atividade que contempla não só a análise das contas hospitalares, mas também a gestão de custos adequados à melhor assistência ao utente, reduzindo o desperdício e potenciando práticas de excelência.

Também para os autores Monteiro e De Paula (2020), as auditorias em enfermagem são consideradas uma ferramenta essencial para as unidades de saúde. De acordo com Dias et al. (2019), têm como

finalidade colmatar as necessidades das organizações e o seu objetivo é controlar os gastos desnecessários que envolvem o processo de enfermagem; apresentam conclusões, críticas e opiniões acerca dos resultados, o que se repercute na promoção da qualidade dos cuidados prestados e na redução de custos hospitalares.

Em conformidade com os autores supracitados, Ramukumba e El Amouri (2019) defendem que as auditorias são uma ferramenta para a promoção da segurança do utente e da eficiência do sistema.

Segundo Bitencourt et al. (2020), as auditorias em enfermagem devem ser encaradas pela equipa como um processo benéfico, em que deve ser reforçado o carácter educativo em prol do punitivo, uma vez que possibilitam a identificação não só das fragilidades, como das potencialidades e a sugestão de resoluções. Os serviços de saúde qualificados são cada vez mais procurados, o que tem implicado uma maior necessidade de acompanhamento e controlo dos cuidados prestados, a fim de promover a satisfação dos utentes.

Nos estudos analisados na presente revisão são abordados os registos de enfermagem como um importante alvo das auditorias nesta profissão. Na revisão integrativa da literatura realizada pelos autores Neves et al. (2019), foi analisada a qualidade dos registos e as suas consequências para os cuidados e para as organizações. Através de auditorias realizadas, foi possível concluir que a ausência de registos ou a sua realização de forma inadequada, acarreta consequências para os serviços, como a descontinuidade dos cuidados prestados, o comprometimento dos profissionais a nível ético e legal, e os custos com a saúde. O estudo realizado enaltece a pertinência dos registos serem realizados de forma correta, objetiva, completa e simples, para que possa ser alcançada uma melhor organização, compreensão e continuidade dos cuidados de enfermagem, bem como um maior controlo dos procedimentos e intervenções realizados e materiais utilizados.

Da Silva et al. (2019) destacam a importância das auditorias em enfermagem na identificação de problemas nos registos, referindo que estes devem ser fidedignos e corretos, de forma a permitir a transmissão de informação entre os membros da equipa e documentar a evolução do estado clínico do utente.

No estudo de Neves et al. (2019) é ainda identificada a ausência de preocupação por parte dos enfermeiros com a qualidade dos registos que

efetuam, uma situação corroborada também por Camilo e Mota (2018). Estas autoras concluem que os registos nem sempre são fidedignos, apresentando muitas vezes erros e até mesmo a total falta de informação. Também Blank et al. (2013, citado em Do Val et al., 2018) apontam os registos inadequados ou insuficientes em enfermagem, como uma das lacunas identificadas pelas auditorias, quer a documentação das intervenções realizadas, quer da terapêutica e dos materiais utilizados, uma vez que registos inconsistentes, subjetivos e incompletos refletem-se no orçamento e na gestão das unidades de saúde, ou seja, a inexistência de registos inviabiliza a imputação de custos aos serviços prestados. Quanto mais completos e detalhados forem os registos, mais direcionadas serão as intervenções e os cuidados prestados aos utentes, proporcionando o melhor para a sua saúde (Oliveria et al., 2013; Silva, 2015, citados em Do Val et al., 2018).

Também Monteiro e De Paula (2020), destacam a importância das auditorias em enfermagem para o controlo de custos operacionais, uma vez que o uso indiscriminado de recursos materiais e as constantes falhas nos registos de enfermagem influenciam de forma negativa a eficácia da gestão e dos cuidados. A auditoria em enfermagem é, desta forma, aplicada como instrumento no processo de avaliação da qualidade dos cuidados e de capacitação profissional, pelo que não deve ser dada uma conotação negativa.

A perceção dos enfermeiros sobre auditorias em enfermagem no âmbito hospitalar é analisada por Dias et al. (2019); esta baseia-se numa visão superficial, incitada pelo pouco conhecimento que os profissionais detêm acerca do assunto. Alguns destes profissionais têm uma conceção das auditorias enquanto instrumento punitivo, o que não está correto, uma vez que estas fazem parte de um processo contínuo e educativo que permite motivar, orientar e supervisionar a prestação de cuidados, baseada em normas, com a finalidade de elevar a qualidade dos cuidados prestados.

Num estudo realizado no Brasil em 2018, foram identificados os registos de enfermagem como os maiores responsáveis pelas omissões de custos hospitalares. É, portanto, fundamental que a equipa de enfermagem seja elucidada sobre os valores subjacentes aos materiais, equipamentos e procedimentos, de forma a que possa valorizar uma correta realização de registos e reporte os bens consumidos,

possibilitando uma correta gestão destes recursos. A escassez de recursos humanos nas instituições de saúde foi frequentemente apontada como razão pela qual os profissionais não realizam os registros de forma adequada. Este problema de gestão repercute-se em erros que podem levar a uma penalização financeira da organização (Rodrigues et al., 2018).

Num processo de melhoria contínua, cabe aos profissionais o papel de agentes de mudança, promotores de condutas proativas para o bom funcionamento da organização. Para Vigna et al. (2020), documentar o uso dos materiais é uma função de todos, e a sua omissão não permite uma gestão adequada, pelo que as auditorias devem ser observadas como procedimentos para a melhoria dos processos internos das organizações. A sustentabilidade não é uma preocupação apenas do setor privado, mas também do setor público, uma vez que é fundamental usar de forma eficiente os recursos, adequando-os às necessidades dos utentes.

É essencial que os enfermeiros desenvolvam um olhar crítico sobre os cuidados prestados, com o intuito de racionar recursos materiais e gerir recursos humanos. O processo de auditoria em enfermagem é de extrema importância, na medida em que os enfermeiros constituem o grupo profissional de maior dimensão nos hospitais e o enfermeiro auditor reconhece as atividades por eles desenvolvidas (Dias et al., 2019).

Para Rodrigues et al. (2018), o papel do enfermeiro auditor na formação contínua e na qualidade é crucial para o investimento na melhoria dos cuidados prestados.

No estudo de Neves et al. (2019), que aborda a importância do enfermeiro auditor na análise dos registos de enfermagem, é colocada em evidência a capacidade técnica do mesmo para o desenvolvimento de ações de melhoria dos serviços e dos cuidados prestados nas organizações de saúde, sendo esta a sua principal função. As auditorias em enfermagem visam ainda resguardar os direitos dos utentes, no entanto, a equipa de enfermagem vê o auditor apenas como um controlador financeiro.

Para os autores Ramukumba e El Amouri (2019), o enfermeiro, para realizar auditorias, deve ter competências específicas e ser detentor de conhecimentos atualizados; após a realização das mesmas, devem ser

demonstradas as fraquezas e as potencialidades identificadas, sendo sugeridas recomendações.

Verifica-se que as auditorias nos cuidados de enfermagem são processos de avaliação da sua qualidade, tendo impacto no utente, na equipa multidisciplinar e na organização, uma vez que contribuem para o desempenho de práticas de excelência, melhoram a segurança do utente, estimulam o melhor trabalho em equipa e permitem a redução de custos (Souza et al., 2016, citados em Do Val et al., 2018).

Consideramos que, apesar das auditorias já se realizarem há vários anos na área da saúde e de cada vez mais os profissionais identificarem a sua importância, ainda se revela uma falta de conhecimento do seu carácter educativo e de promoção da qualidade dos serviços, o que constitui uma adversidade ao melhor aproveitamento deste processo. Tal como foi constatado pelos estudos abordados, as auditorias, enquanto processo de avaliação, são essenciais para a gestão das organizações de saúde e, particularmente, para os cuidados prestados.

## **CONCLUSÕES**

A gestão de uma unidade de saúde é algo complexo, que exige uma constante adaptação aos contextos, a criação de sistemas e o desenvolvimento de estruturas, sendo essencial capacitar os profissionais para os processos de mudança. É indispensável dar resposta às necessidades provenientes dos utentes - utilizadores dos serviços, que procuram benefícios, a sua satisfação e a máxima qualidade. Para tal, as organizações competem entre si pelos serviços de qualidade e para oferecer ao utente uma experiência positiva. Contudo, para garantir uma gestão eficiente, é essencial avaliar os processos e recorrer à realização de auditorias, de forma a analisar se são cumpridas as metas e as expectativas (Malagón-Londoño et al., 2014).

Da nossa experiência enquanto enfermeiras na prestação de cuidados, constatou-se que ainda se encontra enraizada nas equipas a falácia de que as auditorias são apenas uma forma de as punir, e ainda é desconhecido o seu impacto nos cuidados, como tal considerou-se pertinente a elaboração da questão de partida: Qual a influência das auditorias nos cuidados de enfermagem?

Com a análise e discussão foi possível alcançar os objetivos propostos, podendo-se dar resposta à questão e concluir que as auditorias promovem a qualidade dos cuidados de enfermagem, na medida em que não só identificam as lacunas presentes, como propõem medidas, tendo em consideração as potencialidades. Visam assegurar a satisfação dos utentes, a sua segurança e os seus direitos e, deste modo, proporcionar cuidados de excelência.

Quanto ao objetivo relativo à identificação dos contributos das auditorias para os cuidados de enfermagem verificou-se, de acordo com os estudos analisados, que a sua realização promove a melhoria dos cuidados, sensibilizando as equipas para o seu papel na verificação dos processos e na garantia da segurança dos utentes.

No que se refere ao objetivo de analisar a influência das auditorias em enfermagem na gestão das organizações de saúde, foi possível identificar que as instituições necessitam de realizar auditorias aos registos de enfermagem, uma vez que estes documentam tudo o que foi realizado e utilizado na prestação de cuidados, sendo eles, de acordo com a literatura, os maiores responsáveis pela omissão de grande parte dos custos, pelo facto de não reportarem tudo aquilo que foi feito ou consumido. Para além disso, a realização de registos incompletos coloca em causa a segurança do utente, bem como a continuidade dos cuidados. As auditorias em enfermagem são um processo de grande importância para a gestão das organizações de saúde, na medida em que promovem a qualidade dos cuidados, a satisfação dos utentes e a redução de desperdício, essenciais para a sustentabilidade das mesmas.

Considera-se importante que as equipas se consciencializem do carácter educativo das auditorias, obtendo o maior proveito do processo, na medida em que todos os elementos reconhecerão as fragilidades identificadas e, unindo esforços, colocarão em prática as sugestões apresentadas. Neste âmbito, deve destacar-se ainda a função do enfermeiro auditor que, com as suas capacidades técnicas, desempenha um papel fundamental na formação contínua, na qualidade dos cuidados prestados e na gestão das organizações.

Com a realização deste artigo pretendemos esclarecer conceitos acerca da temática abordada, sensibilizando para a importância da realização de auditorias, não só para os cuidados de enfermagem, como para as organizações. Desejamos que este artigo seja um catalisador de mudança da perceção das auditorias para os profissionais. Como

limitação salienta-se o número reduzido de estudos acerca das auditorias em enfermagem realizados em Portugal, sendo imprescindível investir na investigação nesta área, de forma a produzir evidência científica norteadora dos contextos vivenciados a nível nacional.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Bitencourt, J. V. O. V., Pinheiro, L. J., Percisi, A. R., Parker, A. G., Teixeira, A. L. S. & Bertocello, K. C. G. (2020). Auditoria: uma tecnologia de gestão para qualificação do processo de enfermagem. *Revista Baiana de Enfermagem*, 34, 1-10. DOI: <https://doi.org/10.18471/rbe.v34.36251>
- Camilo, M. S. & Mota, E. A. (2018). A importância do enfermeiro auditor na análise dos registos e anotações de enfermagem: uma revisão integrativa. *Brazillian Journal of Surgery and Clinical Research*, 24 (3), 66-71.
- Da Silva, V. A., Mota, R. S., Oliveira, L. S., De Jesus, N., De Carvalho, C. M. & Magalhães, L. G. S. (2019). Auditoria da qualidade dos registos de enfermagem em prontuários em um hospital universitário. *Revista Enfermagem em Foco*, 10 (3), 28-33. DOI: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2019.v10.n3.2064>
- De Campos, N. P. S., Silva, J., De Souza, C. & Gonzaga, M. M. F. N. (2018). Padrões deficitários e limitações da auditoria em enfermagem. *Revista Saúde em Foco*, 10, 784-795.
- De Sousa, L. M. M., Firmino, C. F., Marques-Vieira, C. M. A., Severino, S. S. P. & Pestana, H. C. F. C. (2018). Revisões da literatura científica: tipos, métodos e aplicações em enfermagem. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Reabilitação*, 1 (1), 45-54. DOI: <https://doi.org/10.33194/rper.2018.v1.n1.07.4391>
- Dias, J. V. M., De Oliveira, L. G., Moia, C. M. S., Ferreira, J. S., Silva, J. H. S. & De Souza, M. O. L. S. (2019). A percepção do enfermeiro sobre auditoria de enfermagem no âmbito hospitalar. *Revista Enfermagem Brasil*, 18 (6), 737-742. DOI: <https://doi.org/10.33233/eb.v18i6.2853>

- Direção Geral da Saúde (2017). *Norma nº002/2017 de 20/01/2017: Preparação e condução de auditorias da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde*. DGS
- Do Val, L.F.; Almeida, P. S. C. & Silva, G, P. (2018). Auditoria de Enfermagem: fragilidades e potencialidades para melhoria da qualidade da assistência em saúde. *Multidisciplinar Journal*, 5 (3), 15-25. DOI: <https://doi.org/10.29247/2358-260X.2018v5i3.p15-25>
- Dos Santos, M. A. Q. F., Dos Santos, C. M., Da Silva, A. L. N. V. & De Oliveira, L. D. (2020). Auditoria de enfermagem: aspectos da qualidade da assistência e do seu registro no prontuário. *Global Academic Nursing Journal*, 1(2), 1-8. DOI: <https://doi.org/10.5935/2675-5602.20200033>
- Ekici, D. & Mert, T. (2020). *Development and psychometric evaluation of nursing audit tool*. *Hospital Practices and Research*, 5 (2), 47-55. DOI: <https://doi.org/10.34172/hpr.2020.10>
- Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lusodidacta.
- Guerra, M.; Martins, I.; Santos, D.; Bernardino, A. & Pais, A. (2019). Ambiente da prática em enfermagem e qualidade dos cuidados. *Gestão e Desenvolvimento*, 27, 181-195. DOI: <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2019.380>
- Instituto Português da Qualidade. (2015). *Norma Portuguesa*. (3ª ed.).
- Malagón-Londoño, G., Laverde, G. P. & Londoño, J. R. (2014). *Auditoría en salud: para una gestión eficiente* (3ª ed.). Editorial Médica Panamericana.
- Martin, V. & Henderson, E. (2004). *Gestão de unidades de saúde e de serviços sociais*. Monitor.
- Monteiro, M. B. S. & De Paula, M. A. B. (2020). Auditoria e a prática do enfermeiro auditor: uma revisão integrativa da literatura. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 9 (1), 71- 93. DOI: <https://doi.org/10.5585/rgss.v9il.15909>
- Neves, V. L. S., Marques, J. S., Gomes, A. T., Meneses, M. O., Lima, P. R., Damascena D. E. L. & Borges, M. D. S. (2019). Auditoria em enfermagem: qualidade dos registros e suas consequências.

- Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research*, 27 (3), 114-119.
- Pinto, K. A. (2005). *A prática da enfermagem em auditoria em saúde*. [Dissertação não publicada]. Escola de Enfermagem, Universidade Federal da Bahia.
- Pinto, A. & Soares, I. (2011). *Sistemas de Gestão da Qualidade- guia para a sua implementação*. Edições Sílabo.
- Pocinho, M. (2012). *Metodologia de Investigação e Comunicação do Conhecimento Científico*. Lidel.
- Ramukumba, M. M. & El Amouri, S. E. (2019). Nurses perspectives of the nursing documentation audit process. *Health SA Gesondheid*, 24 1-7. DOI: <https://doi.org/10.4102/hsag.v24i0.1121>
- Rodrigues, J. A. R. M., Birolim, M. M., Cunha, I. C. K. O., Vannuchi, M. T. O. & Haddad, M. C. F. L. (2018). Glosas hospitalares na auditoria de enfermagem: revisão integrativa. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 17 (1), 150-160. DOI: <https://doi.org/10.17665/1676-4285.20185942>
- Rother, E. T. (2007). Revisão sistemática x revisão narrativa. *Acta paulista de enfermagem*, 20 (2), 1-2. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002007000200001>
- Santana, R. M. & Da Silva, V. G. (2009). *Auditoria em Enfermagem-uma proposta metodológica*. Editus.
- Vieira, N. M., De Alencar, B. T., Pinto, D. S., Teotonio, D. R. & Conceição, R. S. (2020). Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão integrativa da literatura. *Saúde Coletiva*, 56 (10), 3186-3191. DOI: <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2020v10i56p3186-3197>
- Vigna, C. P., Ruiz, P. B. O. & Lima, A. F. C. (2020). Análise de glosas por meio da auditoria de contas realizada por enfermeiros: revisão integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73 1-7. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0826>
- Whalen, M., Maliszewski, B., Gardner, H. & Smyth, S. (2021). Audit and feedback: an evidence-based practice literature review of

nursing report cards. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 18 (3), 170-179. DOI: <https://doi.org/10.1111/wvn.12492>

Creative Commons Attribution License | This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.