



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 11, Issue, 07, pp. 48708-48713, July, 2021

<https://doi.org/10.37118/ijdr.21927.07.2021>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

AUDITORIA DE PROCESSOS E GESTÃO DA QUALIDADE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

José Rodrigo da Silva^{1,*}, Jéssica Fonseca Freitas², João Victor de Caires Lipovetsky², Luís Paulo Souza e Souza³, Dejanir José Campos Júnior⁴, Alexandre Tourino Mendonça⁴ and Simone Catarina Silva Archanjo⁴

¹Professor e Coordenador do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Vale do Rio Verde (UNINCOR), campus Betim. Brasil; ²Enfermeiro (a), Graduado pela Universidade Vale do Rio Verde (UNINCOR), campus Betim. Brasil; ³Professor Adjunto do Curso de Graduação em Medicina do Instituto de Saúde e Biotecnologia (ISB) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Professor do Programa de Pós-graduação (PPG) em Ciências da Saúde da Universidade Federal do Tocantins (UFT) e do PPG em Cuidado Primário em Saúde da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). Brasil; ⁴Professor da Universidade Vale do Rio Verde (UNINCOR), campus Betim. Brasil

ARTICLE INFO

Article History:

Received 17th April, 2021

Received in revised form

28th May, 2021

Accepted 04th June, 2021

Published online 28th July, 2021

Key Words:

Certificação da Qualidade;
Auditoria de Enfermagem;
Acreditação Hospitalar.

*Corresponding author:

José Rodrigo da Silva

ABSTRACT

A preocupação com a qualidade na saúde tem sido percebida desde muitos anos, sendo difundida pelo mundo com o intuito de estabelecer padrões de qualidade, consequentemente reduzindo a mortalidade. Com isso, a acreditação se tornou uma forma de avaliação externa dos recursos organizacionais, medindo o desempenho e a qualidade da assistência prestada, onde as auditorias participam do processo de gerenciamento e geração de evidências para a melhoria. O objetivo é realizar uma revisão integrativa referente a qualidade em saúde, estabelecendo uma correlação entre a auditoria de processo e auditoria de enfermagem, respondendo à pergunta norteadora: “como a auditoria de processos impacta nos indicadores hospitalares?” e por fim destacar as contribuições da enfermagem na auditoria. Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, de caráter qualitativo, utilizado como instrumento da Prática Baseada em Evidências e analisando publicações de forma sistemática. A busca de dados foi feita utilizando a estratégia da associação booleana de descritores, através de diferentes bases de dados, com recorte de tempo de cinco anos. As publicações referentes ao papel do enfermeiro dentro da gestão hospitalar tiveram uma possível redução nos últimos anos. Porém a gestão da qualidade em saúde é um processo amplo e sistematizado que envolve diretamente a satisfação do cliente com o serviço prestado, juntamente com a auditoria de processos, que tem sido considerada como uma importante ferramenta para mensurar a qualidade da assistência e os custos das instituições de saúde. A pesquisa proporcionou evidências científicas sobre a importância do enfermeiro frente aos processos assistenciais e gerenciais que envolvem de forma direta e indireta a gestão da qualidade em saúde, evidenciando a importância dos profissionais de enfermagem neste contexto, além de reforçar o protagonismo destes profissionais nas tomadas de decisões estratégicas em instituições públicas e ou privadas.

Copyright © 2021, José Rodrigo da Silva et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: José Rodrigo da Silva, Jéssica Fonseca Freitas, João Victor de Caires Lipovetsky, Luís Paulo Souza e Souza et al. “Auditoria de Processos e Gestão da Qualidade: uma Revisão Integrativa.”, *International Journal of Development Research*, 11, (07), 48708-48713.

INTRODUCTION

A preocupação com a qualidade em saúde tem sido percebida desde 1854 com o destaque de Florence Nightingale, que durante a guerra da Criméia, conseguiu desenvolver práticas sanitárias, estabelecendo

padrões de qualidade e reduzindo as taxas de mortalidade para 2%. Contudo, a preocupação com a qualidade se tornou mais perceptível e foi difundida para o mundo a partir da criação do Programa de Padronização Hospitalar de 1924 (Silveira et al., 2015 e Bão et al., 2019). Posteriormente, em meados de 1950, criou-se a *Joint Commission on Accreditation of Hospitals* (JCAH), com objetivo de

introduzir o pensamento da qualidade para a análise de casos, através da ferramenta das auditorias. Em 1988, a JCAH expande-se e para uma nova denominação, a *Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization* (JCAHO), que com as considerações de Avedis Donabedian, elaboraram padrões de qualidade internacionais chamados de ISO ou *International Standards Organization* (Silveira et al., 2015). No Brasil, a qualidade em saúde se popularizou por volta de 1990 com a criação do Programa de Controle de Qualidade Hospitalar (CQH) que tinha por finalidade avaliar os serviços hospitalares do estado de São Paulo, com a proposta de estender a ideia para o restante do País (Almeida, 2002). A acreditação é uma forma de avaliação externa dos recursos organizacionais, sendo periódico e reservado, com o intuito de garantir a qualidade da assistência, baseado em padrões anteriormente aceitos. Dessa forma, a acreditação deve medir de forma efetiva o desempenho e a melhoria da qualidade do serviço prestado pela instituição de saúde, impactando tanto o atendimento ao paciente, quanto as demais partes envolvidas no Sistema de Saúde (Bonato, 2011). Instituições de saúde prestam serviços de grande impacto para a sociedade, ou seja, possuem uma alta complexidade e peculiaridade, fazendo com que a avaliação de processos seja tratada de maneira tão fundamental para a gestão da qualidade (Bonato, 2011).

produzidos por outros autores e um aprofundamento dos conhecimentos acerca do tema principal. Ressalta-se também que é necessário cumprir com as mesmas exigências e padrões de rigor estabelecidos para estudos primários (Cerqueira et al., 2018). A abordagem durante a pesquisa foi de caráter qualitativo, onde as informações não foram quantificáveis e traduzidas em números, mas ocorreu uma interpretação das informações e atribuição de significados no processamento dos dados (Silva & Menezes, 2005). O tipo de pesquisa é uma revisão integrativa, como um instrumento da Prática Baseada em Evidências (PBE), onde é voltado para o cuidado e ensino no conhecimento e qualidade nas evidências. Sendo assim, foi definido o problema e serão identificadas informações, estudos e a aplicabilidade dos dados das publicações, através de fontes secundárias em levantamento bibliográfico. Por se tratar de uma revisão integrativa, não foi necessário passar pelo comitê de ética (Souza et al., 2010). A inicialização do projeto se deu início com uma consulta aos “Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), através da Biblioteca Virtual em Saúde.Foram, portanto, utilizados os descritores controlados em português: “Certificação da Qualidade”, “Auditoria de Enfermagem” e “Acreditação Hospitalar”. Foi utilizada a estratégia de busca por meio da associação booleana de descritores.

Tabela 1. Relação dos artigos encontrados e selecionados

Descritores usando operador <i>Booleano</i> “and”	Artigos encontrados	Resumos lidos	Artigos lidos integralmente	Artigos selecionados para utilização no trabalho
“Certificação da Qualidade and Auditoria de Enfermagem” 1 e 2	15	15	4	1
“Auditoria de Enfermagem and Acreditação Hospitalar”.2 e 3	16	16	7	2
“Certificação da Qualidade and Acreditação Hospitalar” 1 e 3.	25	25	14	10
Total	56	56	25	13

Tabela 2. Relação dos artigos repetidos e excluídos

Descritores usando operador <i>Booleano</i> “and”	Artigos encontrados	Resumos repetidos	Artigos excluídos	Artigos excluídos por não possuírem texto disponível gratuitamente.
“Certificação da Qualidade and Auditoria de Enfermagem” 1 e 2	15	2	12	5
“Auditoria de Enfermagem and Acreditação Hospitalar”.2 e 3	16	6	8	3
“Certificação da Qualidade and Acreditação Hospitalar” 1 e 3.	25	7	8	4
Total	56	15	28	12

Este trabalho tem por objetivo realizar uma revisão integrativa acerca da qualidade em saúde e responder a seguinte pergunta norteadora, “como a auditoria de processos assistenciais impacta nos indicadores hospitalares?”. Desde a guerra da Criméia, observa-se a preocupação com a qualidade em saúde. A partir de 1950 inicia-se a busca por padrões e critérios de qualidade para a melhoria do cuidado e dos serviços de saúde, entre elas a *Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization* (JCAHO) e as normas de gestão de qualidade que a *International Standards Organization* (ISO) padronizou. No início da década de 90, com a criação do Programa de Controle de Qualidade Hospitalar (CQH), a qualidade em saúde se popularizou no Brasil (Silveira, 2015). As auditorias de processo representam uma importante ferramenta de gerenciamento. Essa prática permite a geração de evidência qualitativa e quantitativa para confirmar ou sugerir estratégias de melhoria, de modo a atingir o padrão de qualidade (Garcia et al, 2019). Sendo assim, a avaliação dos processos nos serviços de saúde precisa ser incorporada como ações cotidianas, sendo possível identificar fragilidades e buscar oportunidades de melhorias contínuas, justificando as ações monitoradas das equipes, tornando possível o mapeamento dos resultados e das boas práticas realizadas com base em evidências (Bão et al., 2019). Propõem-se para este trabalho realizar uma revisão integrativa referente a qualidade em saúde, estabelecendo uma correlação entre a auditoria de processo e auditoria de enfermagem, além de responder à pergunta norteadora: “como a auditoria de processos impacta nos indicadores hospitalares?” e por fim destacar as contribuições da enfermagem na auditoria.

Caminhos Metodológicos: Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, tendo por finalidade analisar as produções publicadas de forma sistemática, possibilitando a divulgação de dados científicos

As buscas foram realizadas nas seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Foram considerados artigos de todos os idiomas, com um recorte temporal de 05 anos. Como representado na Tabela 1, foram encontrados 56 artigos, sendo que após a realização da leitura dos resumos 25 trabalhos aparentemente respondiam à pergunta norteadora, após a leitura dos resumos, submeteu-se os trabalhos a uma leitura minuciosa integral, onde decidiu-se devido a melhor conexão de ideias selecionar 13 dessas publicações. A análise foi realizada de forma crítica, procurando quais trabalhos de fato conseguiram relacionar a auditoria de enfermagem com o processo de qualidade assistencial. Dentre os dados coletados, foram encontrados 56 artigos pela associação Booleana de Descritores, desses, 25 (44,64%) trabalhos foram lidos de maneira integral, sendo que, dos 25 trabalhos lidos integralmente, 13 (52%) foram selecionados para participar desta pesquisa. Foram encontrados 15 (26,79%) artigos repetidos dentro das 4 bases de dados pesquisadas (SCIELO, MedLine, BVS, LILACS). Dos 56 artigos encontrados, 28 (50%) foram excluídos por não responderem a pergunta norteadora do trabalho, e desses 28, 12 (42,86%) foram excluídos por não possuírem acesso ao texto completo de maneira gratuita. Consta-se, conforme os dados analisados, que as publicações referentes ao papel do enfermeiro dentro da gestão hospitalar, tiveram uma possível redução, haja vista que e, em 2016 e 2017 foram encontrados 5 e 4 artigos respectivamente, caindo para 2 artigos em 2018 e 2019 e um em 2020, parte dessa baixa produção em 2019 e 2020 pode se dar pelas crescentes pesquisas sobre o novo Corona-Vírus. Nota-se também que alguns nomes aparecem com mais frequências em pesquisas relacionadas a acreditação hospitalar e gestão da qualidade ligadas a

Enfermagem, tais como, João Lucas Campos De Oliveira e Laura Misue Matsuda, que em conjunto publicaram 05 dos 14 trabalhos inclusos nesta pesquisa, e Aline Togni Braga; Mileide Morais Pena que também publicaram 02 dos 14 trabalhos selecionados. Dentro dessa realidade também é possível perceber que todos os trabalhos são de profissionais em busca de especialização, mestrado e ou doutorado, não foram encontradas pesquisas acerca deste tema em estudantes de graduação, talvez pelo caráter assistencial que a graduação de enfermagem exerce, deixando muitas vezes a gestão em segundo plano. Nota-se também que, referente a metodologia utilizado nos trabalhos, 06 predomina-se estudos qualitativos (07) e quantitativos (04), representando 05 e 05% dos trabalhos pesquisados respectivamente. Os outros trabalhos variam entre revisões de literatura e estudo observacional.

Gestão da Qualidade em Saúde: Conforme notamos nos trabalhos encontrados, a gestão da qualidade em saúde é um processo amplo e sistematizado que envolve diretamente a satisfação do cliente com o serviço prestado, estando este não somente conectados aos aspectos financeiros, sendo responsáveis também pela sensação de confiança que é passada para o cliente. Considera-se como gestão da qualidade em saúde, a o binômio paciente satisfeito e serviço sistematizado, sendo que os serviços oferecidos precisam ser adaptados a

necessidade de quem os recebe, de maneira eficiente (Terra & Berssaneti, 2017). Dessa forma, consideramos a gestão da qualidade como a execução de medidas capazes de transmitir a máxima confiança de um dado nível de qualidade com um custo mínimo (Lourenço et al., 2017). É preciso reforçar que, para obter um processo de qualidade, exercer atividades aleatórias da melhor forma possível não é o suficiente. Sendo necessário sistematizar os processos e certificar que as ações realizadas são efetivas dentro da sua realidade além de eficazes. (Mendes & Mirandola, 2015). Na área de saúde, utiliza-se para uma melhor execução do trabalho práticas baseadas em evidências, metodologia que propicia processos contínuos e resultados sistemáticos e organizados (Oliveira & Cardoso, 2017). Os estudos analisados, revelam que a enfermagem tem papel de destaque nas ações de gestão, sejam nos modelos de atenção à saúde pública ou privada, e que, essas ações de gestão interferem diretamente no processo de segurança assistencial e no potencial. A participação do Enfermeiro na Gestão em saúde em hospitais públicos e privados, melhora exponencialmente as taxas de indicadores de qualidade assistencial. O profissional superior de enfermagem, visando a qualidade e segurança assistencial, consegue medir o desempenho da equipe, permitindo assim o estabelecimento de metas e estratégias de melhoria contínua (Vituri & Évora, 2015).

Tabela 3. Apresentação da síntese dos artigos incluídos nesta revisão

Título do Artigo	Autores	Periódico	Ano	Método
Métrica de indicadores assistenciais de hospitais certificados	Aline Togni Braga; Mileide Morais Pena; Marta Maria Melleiro.	REV. ENFERM. UFPE	2018	Estudo Quantitativo
Qualidade dos registros de enfermagem antes e depois da acreditação hospitalar em um hospital universitário	Aline Tsuma Gaedke Nomura; Marcos Barragan Da Silva; Miriam De Abreu Almeida.	RLAE	2016	Estudo observacional
Impact of institutional accreditation by the japan society of gynecologic oncology on the treatment and survival of women with cervical cancer	Mikio Mikami; Masako Shida; Takeo Shibata; Hidetaka Katabuchi; Junzo Kigawa; Daisuke Aoki; Nobuo Yaegashi.	JGO (JOURNAL OF GYNECOLOGIC)	2017	Estudo quantitativo
Avaliação da eficiência de hospitais privados no brasil: uma análise em dois estágios	Thiago C. Saquetto; Cláudia A. S. Araujo.	RAM	2019	Estudo quantitativo
Descredenciamento da certificação pela acreditação hospitalar: percepções de profissionais	João Lucas Campos De Oliveira; Laura Misue Matsuda.	CONTEXTO ENFERM	2016	Descritivo-exploratório, qualitativa
Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: a voz dos gestores da qualidade	João Lucas Campos De Oliveira; Laura Misue Matsuda.	ESCOLA DE ENFERMAGEM ANNA NERY	2016	Descritivo-exploratória, qualitativa
Interface entre acreditação e segurança do paciente: perspectivas da equipe de enfermagem	João Lucas Campos De Oliveira; Andressa Hirata Cervilheri; Maria Do Carmo Lourenço Haddad; Ana Maria Müller De Magalhães; Mara Regina Rosa Ribeiro; Laura Misue Matsuda.	ESCOLA DE ENFERMAGEM DA USP	2019	Descritivo-exploratória, qualitativa
The history of quality and safety of the surgical patient: from the initial standards to the present day.	Flávio Tomasich; André Vinícius De Oliveira; Annelise De Jesus Oliveira; Maria Isabel Toulson Davisson Correia.	REV COL BRAS CIR	2020	Artigo de revisão
O que significa trabalhar em hospital acreditado? Percepções da equipe de enfermagem.	Aline Togni Braga; Mileide Morais Pena; Inahíá Pinhel.	REV ENFERM UFPE	2018	Estudo quantitativo, exploratório e descritivo,
Acreditação hospitalar: implicações da desistência da busca pela certificação.	Andressa Hirata Cervilheri; João Lucas Campos De Oliveira; Andressa Martins Dias Ferreira; Verusca Soares De Souza 4 André Estevam Jaques; Laura Misue Matsuda.	REME	2017	Descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa
Estratégias para manutenção do nível de certificação em um hospital acreditado com excelência	Elana Maria Ramos Freire.	BDENF - ENFERMAGEM	2017	Estudo de caso com abordagem qualitativa
Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar.	João Lucas Campos De Oliveira; Liliana Yukie Hayakawa; Gelena Lucinéia Gomes Da Silva Versa; Elaine Fátima Padilha; Sonia Silva Marcon; Laura Misue Matsuda.	REV. BAIANA ENFERM.	2017	Descritivo-exploratório, qualitativo
Strategic faults in implementation of hospital accreditation programs in developing countries: reflections on the iranian experience.	Aidin Aryankhesal	INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH POLICY AND MANAGEMENT	2016	Estudo de caso com abordagem qualitativa
Critérios da avaliação do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar.	Renata Prado Bereta Vilela; Jorge Vilela Filho.	CUIDARTE ENFERMAGEM	2016	Resenha crítica

Além da necessidade da qualidade, também é fundamental a garantia da qualidade, logo, torna-se necessária a avaliação dos serviços e processo prestados pela instituição de saúde, essa ação é denominada como auditoria de processo (Terra & Berssaneti, 2017). Apesar dos poucos trabalhos encontrados nos últimos anos referente ao tema, a literatura reforça que as atribuições do enfermeiro no setor gerencial crescem a cada dia, e que suas responsabilidades são previstas em lei e resguardadas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação em Enfermagem, ou seja, o enfermeiro possui capacidade técnica e científica para exercer papéis de gestão e de direção e chefia. Tais reconhecimentos não são específicos da realidade brasileira e sim mundial. Nota-se que a preocupação com a qualidade assistencial, cresce devido seu impacto direto na segurança do paciente, sendo capaz de conceber, melhorar e controlar os processos assistências e gerencias por meio das auditorias. O gerenciamento de enfermagem, se torna então, chave fundamental para análise crítica desses processos que garantem a excelência no serviço de saúde (Vituri & Évora, 2015). O processo histórico do protagonismo do enfermeiro na gestão da qualidade é tão marcante que, atualmente, a enfermagem constitui mais da metade da força de trabalho da saúde. A relevância destes profissionais, reconhecida pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em parceria com o Conselho Internacional de Enfermeiros (CIE) e o All-Party Parliamentary Group on Global Health (APPG), do Reino Unido, criaram a campanha Nursing Now, em busca de valorização da enfermagem nos processos assistenciais e gerenciais (Bitencourt et al., 2020). Nota-se que a presença do enfermeiro como gestores tem crescido a cada dia, o que está alicerçado nas normativas correspondentes a prática gerencial com destaque para o Decreto nº 94.406/8, que no artigo 8º estabelece que este profissional tenha como atribuições a direção e chefia, o planejamento, a organização, a coordenação e a avaliação dos serviços de enfermagem, como também nas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação em Enfermagem - Parecer Nº CNE/CES 1.133/2001, onde encontra-se algumas das competências específicas da profissão, competências as quais estão relacionadas às responsabilidades gerenciais (Carvalho et al., 2020).

Auditoria de Processos: A auditoria de processo no ambiente de saúde é dada com um conjunto de ações de grande valia que visa, não somente analisar as necessidades de melhoria das unidades como também, propõem aumentar a qualidade da assistência prestada (Oliveira & Cardoso, 2017). Ela tem sido considerada como uma importante ferramenta para mensurar a qualidade da assistência e os custos das instituições de saúde, além de desenvolver um processo contínuo de melhoria, ainda tem um caráter eminentemente educacional, uma vez que, através das auditorias de processo são identificadas fragilidades, permitindo traçar planos e estratégias principalmente para a educação continuada dos prestadores de serviço (Silva et al., 2016). Nessa perspectiva, o profissional da enfermagem é indispensável para a redução de custos, treinamento e capacitação da equipe, além de evitar a má qualidade da assistência de enfermagem prestada, para mensurar essas ações o Enfermeiro executa a auditoria de enfermagem (Val et al., 2018). Diante disto, existem certificações e programas de acreditação hospitalar que visam a melhora no desempenho e qualidade do serviço prestado, onde a auditoria dos processos de assistência estarão intimamente ligadas. Dentre elas, a ISO 9001:2015 é uma Norma que possui o intuito da utilização de abordagens de processo no desenvolvimento, na implementação, na melhoria e eficácia do sistema de gestão da qualidade, se relacionando com outras normas de sistemas de gestão e formas de abordagens. Tal Norma é baseada em princípios onde o foco é o cliente, juntamente relacionado com a liderança, o engajamento de pessoas, a abordagem de processos, a melhoria, a tomada de decisões baseada em evidências e a gestão de relacionamentos (Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT], 2015).

Consequentemente, é observado que a implementação deste sistema de gestão facilita o aumento da satisfação do cliente, aborda os riscos e oportunidades dentro do contexto, além da melhora dos serviços, atendendo requisitos, e demonstrando a conformidade com os requisitos dos sistemas de gestão da qualidade. Sendo assim, a

certificação ISO contribui para a melhora como um todo das unidades de saúde (Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT], 2015). Outra acreditação que possui o intuito de estabelecer conformidades para padrões de excelência em serviços é a Joint Commission International (JCI), que inicialmente surgiu em 1950 como Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH), sendo uma organização de acreditação voluntária em hospitais. Com a sua evolução e participação em decisões governamentais para reembolso de programas de saúde americano, a JCAH passou a ser Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) em 1988. Em 1997 foi criada a conhecida JCI, atuando com a acreditação em âmbito internacional. A construção da acreditação também se torna uma forma de buscar um serviço de qualidade, onde seu padrão é focado na redução de riscos para os profissionais, na qualidade e segurança dos cuidados, melhorar os resultados e a satisfação do paciente, gerando um serviço de excelência com qualidade e segurança. No Brasil, a JCI é representada através do convênio com o Consorcio Brasileiro de Acreditação (CBA) (Fortes & Baptista, 2012). Apesar das iniciativas de avaliação hospitalar no setor público do Brasil existir desde a década de 1940, foi em 1990 que as acreditações passaram a fazer parte das discussões sobre qualidade no serviço em saúde do Brasil, devido ao incentivo da Organização Panamericana da Saúde (OPAS), com seus instrumentos de avaliações específicas. Gradativamente o modelo brasileiro de acreditação foi se desenvolvendo e em 1998 surgiu a Organização Nacional de Acreditação (ONA), que possui a participação de significativos e importantes atores da saúde, incluindo conselhos, associações e federações, sendo responsável por estabelecer os padrões e monitorar as acreditações das instituições acreditadoras (Schiesari, 2003; Schiesari, 2014).

Auditoria de processos: A auditoria de enfermagem busca comparar se a assistência prestada está dentro dos padrões estabelecidos pela instituição ou pela organização de acreditação, como consequência, esse processo além de ajudar a manter um padrão de qualidade, também possibilita a verificação dos resultados e se esses condizem com os objetivos e planos traçados pela instituição, permitindo um melhor direcionamento e planejamento (Barreto et al., 2016). Desta forma, utiliza-se uma avaliação sistêmica da qualidade assistencial, podendo ser analisados não somente os processos assistenciais como a análises de prontuários e o acompanhamento do cliente de maneira holística. Além disso, ela também atende às necessidades de controle de custos do processo de cuidado, considerando que a enfermagem utiliza da maior parte de materiais de consumos das instituições de saúde, onde é possível garantir o uso e a provisão adequada destes materiais. Logo, a auditoria de enfermagem torna-se uma auditoria de processo uma vez que, o princípio da auditoria de enfermagem está focado na qualidade da assistência prestada (Dias & Santos, 2011; Ribeiro & Silva, 2017). A auditoria de enfermagem pode se dar de forma qualitativa ou quantitativa, a depender dos objetivos da instituição. Quando o gerenciamento se faz de forma qualitativa, a busca é pela avaliação da qualidade da assistência, reduzindo custos e incorporando os valores financeiros à valores qualitativos, onde são observados também os aspectos organizacionais e operacionais. Enquanto isso, ao optar pela forma quantitativa, é possível dimensionar e realizar a análise em números dos recursos e técnicas de forma estatística, quando é possível o planejamento com generalização (Dias & Santos; Ribeiro & Silva, 2017). As publicações mostram que a auditoria possibilita a avaliação sistemática dos serviços, onde é utilizado, como forma de busca de informações, a verificação dos prontuários e das anotações de enfermagem, já que é nele que possui informações refletivas do cuidado prestado ao paciente. Sendo assim, a auditoria de prontuários auxilia na investigação de pontos a serem melhorados na qualidade da assistência, além de direcionar as ações de educação permanente das equipes (Conselho Regional de Enfermagem [COREN], 2017; Setz & D'innocenzo, 2009). Por fim, existem dois tipos de auditorias. Uma delas é a operacional ou recorrente, onde o processo é realizado durante a internação ou atendimento ambulatorial do paciente. Outra forma é a retrospectiva, sendo feita após a alta do paciente, avaliando o prontuário do mesmo. Sua classificação irá variar quanto ao tempo destinado à auditoria, se a intervenção será interna ou externa, à sua

natureza normal ou específica e se será total ou parcial (Setz & D'innocenzo, 2009). Em 05 de outubro de 2001, foi regulamentado pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) a atuação do enfermeiro na auditoria, sendo respaldado pela Resolução COFEN nº 266/2001, onde o auditor precisa de uma visão holística e foco na qualidade dos serviços, respeitando a privacidade e sigilo profissional, os princípios éticos e legais e visando a qualidade e bem-estar do paciente. É privativo deste profissional a organização, a direção, a coordenação, a avaliação, a prestação de consultoria, e a auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de auditoria de enfermagem (Conselho Federal de Enfermagem [COFEN], 2001).

Considerações Finais: A presente revisão integrativa proporcionou evidências científicas sobre a importância do enfermeiro frente aos processos assistenciais e gerenciais que envolvem direta e indiretamente a gestão da qualidade em saúde. Com base nos achados evidenciou-se a importância dos profissionais de enfermagem neste contexto, o que reforça o protagonismo destes profissionais nas tomadas de decisões estratégicas em instituições públicas e ou privadas. As abordagens na auditoria, que se classificam como processos de melhoria contínua de caráter educativo e não punitivo, levam a uma melhora na busca da excelência assistencial que sustentam o bom funcionamento de processos e tecnologias complexas disponíveis nas instituições hospitalares. Tornando o enfermeiro um grande aliado na conquista de selos de aprovação expedidos pelas organizações avaliadoras. Através das avaliações dos processos contínuos o enfermeiro traz melhorias diárias no funcionamento das instituições através das práticas de auditoria, percebendo fragilidades, barrando incidentes e executando propostas para ampliação dos processos de segurança em todo ambiente hospitalar. Quanto ao número de produções encontradas, nota-se que o assunto “Gerenciamento” se encontra em alta e crescente nas publicações das últimas décadas, entretanto, quando relacionamos o “Gerenciamento” com a proposta da “Auditoria”, os números caem de forma considerável, talvez pela visão punitiva que alguns serviços possam adotar. Cabe então aos profissionais da enfermagem a responsabilidade de ampliar aos demais profissionais o conceito e o real objetivo das auditorias e do próprio processo gerencial.

REFERÊNCIAS

- Almeida, H.M.S. 2002, julho. Programa de qualidade do governo federal aplicado à saúde. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 8-11. <https://pdfs.semanticscholar.org/ec72/9123d4e08751eccc39c3a697cfb8c4ccc4db.pdf>
- Associação Brasileira De Normas Técnicas. 2015. Sistemas de gestão da qualidade – requisitos NBR ISO 9001:2015.
- Báo, A.C.P., Amestoy, S.C., Moura, G.M.S.S., & Trindade, L.L. 2019. Quality indicators: tools for the management of best practices in Health. *Rev Bras Enferm.* 72:360-6. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0479>
- Barreto, J.A., Lima, G.G., & Xavier, C.F. 2016 The Inconsistency of Nursing Records in Audit Process. *R. Enferm. Cent. O. Min.* 16:2081-2093. <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/917>
- Bitencourt, J.V.O.V., Meschial, W.C., Frizon, G., Biffi, P., Souza, J.B., & Maestri, E. 2020. Protagonismo do enfermeiro na estruturação e gestão de uma unidade específica para COVID-19. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 29:e20200213. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2020-0213>
- Bonato, V.L. 2011. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. *O Mundo da Saúde.* 35:319-331. http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/artigos/gestao_qualidade_saude_melhorando_assistencia_cliente.pdf
- Carvalho, A.L.B., Ouverney, A.L.M., Carvalho, M.G.O., & Machado, N.M.S. 2020. Enfermeiros as gestores as no Sistema Único de Saúde: perfil e perspectivas com ênfase no Ciclo de Gestão 2017-2020. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25:211-222. <https://www.scielo.org/pdf/csc/2020.v25n1/211-222/pt>
- Cerqueira, A.C.D.R., Cardoso, M.V.L.M.L., Viana, T.R.F., & Lopes, M.M.C.O. 2018 Integrative literature review: sleep patterns in infants attending nurseries. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 71:424-30. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0480>
- Conselho Federal de Enfermagem. 2001. Dispõe sobre as atividades do Enfermeiro Auditor Resolução nº 266/2001.
- Conselho Regional de Enfermagem. 2017. Enfermeiro da Equipe de Controle, Avaliação e Auditoria da 17ª Gerência Regional de Saúde de Itajaí solicita orientações e/ou Parecer sobre os registros de enfermagem em prontuário de paciente hospitalizado. Parecer COREN/SC nº 011/CT/2017. <http://www.corensc.gov.br/wp-content/uploads/2017/05/PT-011-2017-Auditoria-em-Registros-de-enfermagem-em-prontu%C3%A1rio-de-paciente-hospitalizado-CT-Educa%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- Dias, T.C.L., & Santos, J.L.G. 2011, outubro Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. *Rev Bras Enferm.* 64: 931-7.
- Fortes, M.T.R., & Baptista, T.W.F. 2012. Acreditação: ferramenta ou política para organização dos sistemas de saúde? *Acta paul. enferm.* Vol.25, Nº4. <https://doi.org/10.1590/S0103-21002012000400023>
- Garcia, P.C., Tronchin, D.M.R., & Fugulin, F.M.T. 2019. Care time and quality indicators in Intensive Care Units. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 72Suppl 1:166-72. [Thematic Issue: Work and Management in Nursing]. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0067>
- Lourenço, P.J.F., Cardoso, I.M.M.M., Matos F.R.N., & Nodari C.H. 2017. Organizational culture and quality in services in a portuguese public health institution. 114:120-135. <http://dx.doi.org/10.12712/rpca.v11i4.1001>
- Mendes, G.H.S, Mirandola, T.B.S. 2015. Hospital accreditation as an improvement strategy: impacts and difficulties in six accredited hospitals. *Gest. Prod.* 22:636-648. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X1226-14>
- Oliveira, N.J., & Cardoso, K.E. 2017. The role of nurses in the face of hospital audits. *Rev. Adm. Saúde.* 1768. <http://dx.doi.org/10.23973/ras.68.52>
- Ribeiro, B.S, & Silva, M.C. 2017. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. 22:1-25. <http://revista.faciplac.edu.br/index.php/REFACI/article/view/269>
- Schiesari, L.M.C. 2003. Resultados de iniciativas da qualidade em hospitais brasileiros [Tese para obtenção de Título de Doutor, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo].
- Schiesari, L.M.C. 2014, outubro. Avaliação externa de organizações hospitalares no Brasil: podemos fazer diferente? *Ciênc. saúde coletiva.* Vol.19, Nº10. <https://doi.org/10.1590/1413-812320141910.21642013>
- Setz, V.G., & D'innocenzo, M. 2009, junho. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. *Acta paul. enferm.* Vol.22, Nº3. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002009000300012>
- Silva, E.L, & Menezes, E.M. 2005. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4ª ed. Rev. atual. Florianópolis: UFSC. P.138.
- Silva, K.R., Lima, M.D.O., & Sousa, M.A. 2016. Audit: nursing tool to improve quality of care. *Rev. Gest.Saúde.* 0702:793-810. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xvFJZ1V-vLgJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5555899.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>
- Silveira, T.V.L., Junior, P.P.P., Siman, A.G., & Amaro, M.O.F. 2015, junho. Opinião dos enfermeiros sobre a utilização dos indicadores de qualidade na assistência de enfermagem - *Rev Gaúcha Enferm.* 36:2:82-8. http://www.scielo.br/pdf/rge/v36n2/pt_1983-1447-rge/v36-02-00082.pdf
- Souza, M.T., Silva, M.D., & Carvalho, R. 2010. Revisão integrativa: O que é e como fazer. *Einstein.* 81 Pt 1:102-6.
- Terra, J.D.R., & Berssaneti, F.T.B. 2017. Hospital accreditation and its impacts on good practices in health services. *O Mundo da Saúde.* 41:11-17.

- http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/acreditacao_hospitalar_impactos.pdf
- Val, L.F., Almeida, P.S.C., & Silva, G.P. 2018. Nursing Audit: Fragilities And Potentialities For Improving The Quality Of Health Care. *Cientific@ Multidisciplinary Journal*. 53:15-25. DOI: 10.29247/2358-260X.2018v5i3.p15-25. <http://periodicos.unievangelica.edu.br/index.php/cientifica/article/view/2968>
- Vituri, D.W., & Évora, Y.D.M. 2015. Total Quality Management and hospital nursing: an integrative literature review. *Rev Bras Enferm.* 685:660-7. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680525i>.
