

AUDITORIA HOSPITALAR: EXPECTATIVAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA AO CLIENTE

HOSPITAL AUDIT: EXPECTATIONS FOR IMPROVING THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE

¹ Mauriciana Pereira Ferreira

¹Instituto de Desenvolvimento Educacional – Pós-graduação

Resumo

A auditoria tem se destacado no âmbito financeiro e do cuidado. Para que seja verificada a eficácia da assistência prestada ao paciente é importante que pessoas sejam habilitadas e qualificadas para tal. A auditoria realizada por profissionais capacitados tem crescido e reflete aspectos importantes no cuidar. Este estudo teve como objetivo descrever a função da auditoria nos serviços hospitalares como indicação para a melhoria da qualidade da assistência. Trata-se de uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva, realizada por intermédio de revisão bibliográfica, através de uma revisão sistematizada de 10 publicações nas bases de dados nos anos de 2015 a 2020. A auditoria analisa de forma crítica a qualidade da assistência que deve ser prestada ao paciente, ainda estimula mudanças e capacita a equipe sempre que necessário, proporcionando a Instituição formas seguras para a assistência em saúde. São várias as características que influenciam na qualidade da assistência, mensurada pela auditoria, as prescrições, anotações, equipe capacitada, são os fatores mais citados pela literatura estudada, e devem ser bem trabalhadas para que se tenha eficácia no serviço.

Palavras-chave: auditoria, qualidade de assistência, gestão de saúde.

Abstract

The audit has stood out in the financial and care sphere. In order to verify the effectiveness of the assistance provided to the patient, it is important that people are qualified and qualified to do so. The audit performed by trained professionals has grown and reflects important aspects in care. This study aimed to describe the role of auditing in hospital services as an indication for improving the quality of care. It is an exploratory and descriptive type of research, carried out through bibliographic review, through a systematic review of 20 publications in the databases in the years 2015 to 2020. The audit critically analyzes the quality of assistance that should be provided to the patient, it also stimulates changes and trains the team whenever necessary, providing the Institution with safe ways for health care. There are several characteristics that influence the quality of care, as measured by the audit, the prescriptions, notes, trained staff, are factors most cited by the studied literature, and must be well worked on in order to be effective in the service.

Keywords: audit, quality of care, health management.

Introdução

Os gastos com a saúde da população têm aumentado significativamente nos últimos anos, e isso tem modificado a maneira de trabalho de muitos profissionais de saúde exigindo que seja repensada sua maneira de trabalhar, tanto em setores privados quanto no público. Assim, surge uma nova ferramenta para enriquecer ainda mais o trabalho dentro das Instituições de saúde, a auditoria (ROEDER, 2020).

A auditoria analisa de forma crítica a qualidade da assistência que deve ser prestada ao paciente, ainda estimula mudanças e capacita a equipe sempre que necessário, proporcionando a Instituição meios seguros para a assistência em saúde (PADOVANI, 2018).

Sob o olhar da auditoria percebe-se que muitas questões podem ser levantadas mediante a análise de um prontuário ou algum procedimento. A Instituição deve entender o quão é importante avaliar os serviços prestados ao cliente, pois todo cuidado à saúde gera um tipo de custo e este deve ter padrões e principalmente controle (NASCIMENTO, 2016).

A auditoria que é realizada nas Instituições Hospitalares tem como objetivo verificar a qualidade da assistência que é prestada à saúde do paciente, devendo através dos registros nos prontuários proporcionar às Instituições uma sustentabilidade econômica (MENDES, 2015).

A auditoria tem sido indicada como uma ferramenta de gerenciamento muito importante principalmente para manutenção financeira das instituições de saúde que operam os planos, no qual é identificado os geradores de alto custo e assim planejando medidas de intervenção e controle. A auditoria avalia as mudanças implementadas. Os fatores geradores podem ser decorrentes de materiais utilizados na assistência direta ou indireta, medicamentos, procedimentos e serviços de apoio aos diagnósticos e tratamentos (RIBEIRO, 2017). O auditor deve atuar junto aos profissionais da assistência, monitorando o estado clínico dos pacientes internados, verificando a procedência, gerenciando internamento, auxiliando na liberação de procedimentos ou materiais e medicamentos de alto custo, e também verificando a qualidade da assistência prestada (BARRETO, LIMA, XAVIER, 2016).

Diante o exposto, questiona-se como a auditoria pode inferir nos setores de nível hospitalar de uma forma que proporcione à Instituição melhoria na qualidade de assistência. Pensando nessa temática surgiu o interesse para a realização deste estudo, a fim de identificar a função da auditoria frente a qualidade da assistência.

O objetivo deste estudo é descrever a função da auditoria nos serviços hospitalares como indicação para a melhoria da qualidade da assistência frente a uma revisão bibliográfica. O estudo é relevante, pois compreende a importância da auditoria na assistência à saúde, garantindo os interesses das instituições e clientelas, como: qualidade da assistência, maior comprometimento da equipe e diminuição de gastos desnecessários.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo exploratório baseado na revisão narrativa da literatura. Para a seleção das fontes, foram consideradas como critérios de inclusão as bibliografias que abordassem a auditoria e qualidade da assistência. Foram utilizadas as seguintes palavras chaves indicadas no Decs (Descritores de saúde): auditoria, qualidade de assistência, gestão de saúde. Na língua inglesa: audit, quality of care, health management, isolados e combinados por meio do operador booleano "and".

Os critérios de inclusão e exclusão dos artigos foram estabelecidos, sendo os incluídos: textos na forma de artigos, teses ou dissertações disponíveis na íntegra gratuitamente em meio eletrônico, que abordassem o tema direta ou indiretamente; e excluídos: artigos científicos que disponibilizavam somente o resumo, que não respondessem a pergunta do estudo, que eram disponibilizados em meio eletrônico com exigência de login e senha e/ou inscrição prévia com assinatura cobrada ou que não estavam relacionados com a área da saúde.

Sendo escolhido 10 artigos para discussão. Os estudos sobre a temática incluídos na pesquisa foram artigos científicos acessados nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde

(BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE), PubMed e Google Acadêmico, que estivessem no período de 2015 a 2020.

Para a análise e interpretação dos resultados foi realizada uma leitura analítica com a finalidade de ordenar e sumarizar as informações contidas nas fontes, de forma que estas possibilitassem a obtenção de respostas ao problema da pesquisa. A coleta de dados seguiu a seguinte premissa: a) Leitura exploratória de todo o material selecionado (leitura rápida que tinha como objetivo verificar se a obra consultada apresentava interesse para o trabalho); b) Leitura seletiva (leitura mais aprofundada das partes que realmente interessavam para o estudo); c) Registro das informações por meio de fichamento (autores, ano, método, resultados e conclusão).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste estudo foram analisados 10 trabalhos científicos que continham o objeto de pesquisa e, após o devido tratamento, os mesmos foram categorizados em áreas temáticas, a saber: Auditoria, Qualidade da assistência à saúde, Gestão de qualidade.

Os critérios de seleção elencados para a busca dos artigos se deu com a leitura e análise de 48 artigos com os descritores supramencionados, destes, 38 foram desconsiderados por não terem relação direta com o objetivo traçado. A referida busca resultou na análise de 10 artigos que tratavam da temática estudada. Sequencialmente procedeu-se à ordenação dos artigos e as leituras interpretativas. Para a análise do conteúdo existente nos mesmos seguiram-se os passos da análise temática: ordenação do material, classificação e análise final.

Os resultados da pesquisa foram tabulados em 2 tabelas. Na base SciELO - Scientific Electronic Library Online; foram encontrados com os descritores estabelecidos obteve um total de 80 documentos em seu acervo, desse apenas 2 foram selecionados para análise pois seguiam fidedignamente os critérios de inclusão e exclusão. Nas bases LILACS - Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde foram encontrados com os descritores estabelecidos obteve um total de 23 documentos em seu acervo, desse apenas 3 foram selecionados para análise pois seguiam fidedignamente os critérios de inclusão e exclusão. Na base de dados do Google Acadêmico foram encontrados com os descritores estabelecidos obteve um total de 58 documentos em seu acervo, desses apenas 5 foram selecionados para análise, pois seguiam fidedignamente os critérios de inclusão e exclusão.

Durante a análise dos achados, observou-se a repetição de artigos encontrados em ambas as bases de dados. Assim, foi delineada a pesquisa com quadros explicativos que se complementam na descrição dos textos encontrados. O quadro 1 apresenta a seleção dos 10 artigos encontrados frente aos descritores escolhidos e posteriormente ressaltados na análise descritiva.

Quadro 1 - Identificação das concepções sobre auditoria e qualidade da assistência na literatura.

Nº	Autor/ ano	Título	Aspectos metodológicos
1	Mendes, Mirandola, 2015	Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados	Pesquisa Qualitativa e o método de casos múltiplos. Foram realizados casos em seis hospitais acreditados do Estado de São Paulo.
2	Silva, Oliveira, 2016	Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial	Revisão da Literatura
3	Nascimento, 2016	Revisão integrativa da literatura: limites e possibilidades da auditoria hospitalar para uma assistência de qualidade	Revisão Integrativa
4	Cintra; De Souza C; De Souza, S 2016	Auditoria em contas médicas no Hospital da Polícia Militar de Pernambuco.	Quantitativa e descritiva de campo transversal e exploratória no setor de contas médicas do Hospital da Polícia Militar do Recife.

5	Pandovani, 2018	Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura.	Revisão Integrativa da Literatura
6	Rodrigues et al., 2018	Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão.	Pesquisa descritiva transversal, com abordagem quantitativa.
7	Elias, Leite e Silva, 2017	Auditoria no Sistema Único de Saúde: uma evolução histórica do Sistema Nacional de Auditoria para a qualidade, eficiência e resolutividade na gestão da saúde pública brasileira.	Revisão da literatura
8	Costa, 2019	Implementação do sistema de gestão da qualidade no meio hospitalar e o papel da auditoria Interna: caso do Hospitalar da Figueira da Foz, EPE.	Intervenção
9	Teixeira et al., 2019	O papel da auditoria de contas na gestão hospitalar.	Revisão Integrativa
10	Roeder, Oliveira, 2020	Auditoria na administração hospitalar visando a redução de gastos.	Revisão Integrativa

Fonte: quadro adaptado pelo autor, 2020

Para que os hospitais tenham reconhecimento no que se refere a aspectos organizacionais, frente a diversos outros em todo país, é importante se ter a “acreditação hospitalar”, uma referência em auditoria nos tempos modernos. Para tanto, o autor Mendes e Miranbola (2015) refere em seu estudo que a acreditação tem sido utilizada em diversos países para estimular a melhoria da qualidade dos serviços hospitalares, nesse contexto, evidente que a auditoria é uma importante ferramenta para geração de qualidade. No Brasil, a difusão da acreditação hospitalar é de responsabilidade da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Em seu estudo intitulado “Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados”, os resultados apontaram que a acreditação hospitalar tem capacidade de gerar melhorias relacionadas à gestão dos processos, satisfação dos clientes e desenvolvimento de profissionais de saúde.

O modelo brasileiro da acreditação hospitalar está permeado para certificar em três níveis diferentes, que se destacam em: nível 1 caracterizado pela ênfase na segurança. Verifica o atendimento de requisitos formais, técnicos e de estrutura conforme a legislação correspondente. Enfatiza também a gestão de riscos adotada pelo hospital. Nível 2 (Acreditação Plena) no qual têm seu foco nos processos e avalia a gerência dos processos e suas interações sistêmicas. Também pressupõe um sistema de medição de desempenho e ações de educação para melhoria desses processos. E por último o nível 3 (Acreditação com Excelência) constitui seu foco nos resultados. Avalia a existência de políticas de melhoria contínua do desempenho organizacional a partir das medições internas e comparações externas. Neste nível, há evidências de maior maturidade na gestão hospitalar e uso estratégico das ações de melhoria (MENDES, MIRANBOLA, 2015).

O estudo de Silva, Oliveira (2016) por mais que tivesse um caráter focal na prática assistencial de enfermeiros, o estudo mostra pontos importantes sobre a gestão e qualidade dos serviços, no qual diz que a gestão de qualidade dependerá do conhecimento do profissional que o faz acerca dos procedimentos técnicos, portanto é ideal que esse profissional tenha um leque de conhecimentos, habilidade, para reconhecer a rotina dos processos. Evidenciou-se nos estudos localizados, uma forte tendência para a definição de termos importantes e as formas de se realizarem a auditoria, seja ela interna ou externa. No que tange a forma de intervenção, a auditoria externa é realizada por elementos com o foco principal de comprovar a veracidade dos dados, na interna o principal objetivo é o cumprimento dos regulamentos, normas e políticas internas.

Portanto, é importante que o gestor saiba identificar as problemáticas afim de instituir políticas de qualidade da assistência. O seguimento de normas e rotinas tem auxiliado muito a

organização da assistência, visto que, é primordial manter o controle e desenvolvimento da equipe envolvida com responsabilidade e direcionamento.

Silva e Oliveira (2016) referem que para que seja assegurado a saúde do paciente é necessário que exista certo custo à Instituição, o que gera um controle tanto interno quanto externo, assim, a auditoria consegue imprimir padrões mais minuciosos de controle, de modo que, na avaliação de ações para qualidade, vislumbramos desafios e oportunidade. Para que haja qualidade na assistência e no cuidado realizado pelos profissionais de saúde é necessário que se tenha uma visão ampliada dos gestores, assim como também, que haja uma mudança nos serviços atualizando-os e melhore o processo de trabalho da equipe. A equipe de saúde deve atender as demandas potencializando as atividades não apenas individual, como também de forma coletiva (SCARPARO, et al., 2009).

Para que a auditoria seja efetuada deve existir padrões de assistência e a utilização de instrumentos para a sua realização. Esse tipo de ação ocorrerá quando existir a padronização dos processos da assistência de enfermagem, esses padrões devem ser desejáveis a prática assistencial e demonstrar condições plausíveis para uma possível avaliação e análise dos resultados alcançados. Nascimento (2016) referem a auditoria nos respectivos conceitos: (quadro 2).

Quadro 2 – classificação da auditoria

Auditoria prospectiva	Auditoria Concorrente	Auditoria Retrospectiva
Trata da avaliação dos procedimentos médicos antes da sua realização. tem caráter preventivo e procura detectar situações de alarme para evitar problemas.	Refere à análise pericial ligada ao evento no qual o cliente está envolvido. É realizada quando o paciente ainda se encontra hospitalizado ou em atendimento ambulatorial, podendo ser feita de quatro maneiras: pela avaliação feita pelo paciente e sua família, verificando suas percepções acerca da assistência prestada; pela entrevista do funcionário após a prestação do cuidado, levando-o à reflexão; pelo exame do paciente e confronto com as necessidades levantadas; pela verificação do cumprimento das atividades a serem realizadas pelos profissionais.	Trata da análise pericial ligada aos procedimentos médicos realizados, com ou sem análise do prontuário. Realizada após a alta do paciente, avalia resultados e repara as falhas. Dessa forma, o paciente que deixou o internamento não é beneficiado após a avaliação dos dados obtidos. Entretanto, o benefício se reverte de forma global aos demais.

Fonte: adaptado pelo autor, 2020 baseado em Nascimento (2016).

Assim, para uma auditoria trazer qualidades à saúde do paciente é necessária uma intervenção dos termos citados acima. Cita-se, portanto, alguns problemas em que a auditoria deve estar integrada e realizar uma intervenção sempre que necessário:

- **ESCRITA ILEGÍVEL**

Um dos grandes problemas nas auditorias são as informações contidas nos prontuários. Em sua maioria, as anotações estão de maneira inconsistente, ilegível e subjetiva, o que consequentemente resultam glosas no faturamento das contas hospitalares. Todos os procedimentos e ações geram custos, e o principal meio de assegurar o recebimento do valor gasto durante a assistência prestada é a realização adequada das anotações, sendo estas de grande importância para mostrar o cuidado prestado (RODRIGUES et al., 2018).

Rodrigues et al. (2018) ainda enfatiza em seu estudo ao analisar glosas administrativas e técnicas, que as prescrições, por exemplo, não contemplavam as particularidades de cada paciente, ficando restritas aos cuidados básicos. Assim, espera-se que, para a execução de cuidado com qualidade, este deve ser prescrito com a mesma propriedade. Buscar conhecer e atender às necessidades dos pacientes, de modo a proporcionar-lhes satisfação, é o primeiro passo rumo à qualidade.

Teixeira et al., (2019) refere que as anotações devem ser valorizadas, já que este é o melhor meio de se avaliar o cuidado prestado ao cliente. Os indicadores de qualidade deveriam mensurar o processo dos resultados da assistência prestada e assim melhorar o cuidado no setor.

Segundo Pandovi (2018) a maioria das publicações relacionadas a auditoria frente a qualidade da assistência, revelam que há distorções e não conformidades sempre presentes nas anotações da equipe, e estão relacionadas, principalmente, com a qualidade da assistência e com os prejuízos financeiros às instituições. A função administrativa, sobretudo, a função de liderança junto à equipe; e a auditoria, deve ser encarado como um processo educativo.

Segundo alguns autores (NASCIMENTO, 2016; CINTRA, DE SOUZA C, DE SOUZA S, 2016; ELIAS, LEITE, SILVA, 2017; RODRIGUES et al., 2018), quando conhecido os mecanismos de avaliação do sistema, pode-se trabalhar para aperfeiçoar o SUS e melhorar o atendimento aos usuários.

Pensando nisso, pode-se citar por exemplo a avaliação das contas hospitalares, muitos dos valores que são investidos nas unidades hospitalares estão associados a essa avaliação. Em exemplo disso, os baixos índices de preenchimento completo revelam falha grave no registro da assistência prestada nesta unidade, o que pode estar prejudicando a continuidade do cuidado e a legitimação do trabalho. A avaliação dos prontuários através da auditoria retrospectiva permite identificar as falhas nos registros da equipe, e, desta forma, pode-se incentivar e promover a educação continuada dentro da instituição de saúde atendendo às demandas dos profissionais e visando a melhoria da qualidade dos registros.

- **DÉFICIT DE PROFISSIONAIS E MOTIVAÇÃO PARA DIMINUIÇÃO DE GASTOS**

Os autores aqui referenciados comentam que há um déficit de equipes quanto o contexto de que não há esforço da equipe para realizar a diminuição dos gastos com materiais e medicamentos, fazendo com que não haja um controle eficaz na Instituição. Assim, é importante que haja treinamentos e capacitação para toda a equipe. Considera-se que a importância da implantação de programas de educação permanente com enfoque nos processos de efetivação dos registros, certamente deverá contribuir para a melhoria da assistência.

O estudo de Roeder e Oliveira (2020) evidenciou que os setores de auditoria muitas vezes não realizam um trabalho proativo para a redução de desperdícios hospitalares em materiais e medicamentos, sendo necessária a revisão de suas rotinas, bem como a implantação de um treinamento e a conscientização da equipe, a fim de que todos sejam informados dos recursos econômico-financeiros do hospital, uma vez que valores não pagos pelos convênios médicos, em decorrência de falhas nos registros, são significativos.

O “Perfil do auditor” retrata as características e habilidades necessárias para o desenvolvimento de um bom trabalho de auditoria. Há perspectivas que a auditoria passe a investigar a qualidade do cuidado, pois possui um caráter educativo que possibilite a qualidade da assistência.

Observa-se, portanto, a importância do registro completo e objetivo, nos prontuários dos clientes, pois é através dele que a auditoria controla os gastos financeiros e avalia a qualidade da assistência (COSTA, 2019).

Ações de educação permanente, coparticipação de coletivos, trabalho em equipe e ações interdisciplinares são importantes instrumentos para a consolidação de práticas assistenciais em saúde, em especial de auditoria e regulação. Ressalta-se também o importante papel do profissional de enfermagem em serviços de auditoria e regulação, protagonizando novas formas de se fazer saúde (ELIAS; LEITE; SILVA, 2017).

Assim, a auditoria é adotada como ferramenta de controle e regulação da utilização de serviços de saúde e, especialmente na área privada, tem dirigido o seu foco para o controle dos custos da assistência prestada. Auditar representa a mensuração de todas as atividades desenvolvidas na assistência prestada aos clientes, a fim de compatibilizar o nível desse atendimento. Além de avaliar a rede credenciada; a confirmação dos faturamentos ofertados

pelos serviços; aumento do custo com os procedimentos e cobranças alteradas; alteração do estado clínico do indivíduo durante o uso dos serviços ofertados pela instituição (SANTOS, 2020).

Os autores aqui identificados tratam em seus estudos sobre a qualidade da assistência, percebendo que uma gestão organizada é sem dúvida o condutor e maior idealizador da avaliação da assistência prestada ao paciente. Assim, a auditoria trabalhada tanto no serviço público quanto no privado tem o intuito de existir frente a mecanismos de avaliação, programas de educação permanente, registros com maior fidelidade, dentre outros aspectos, para que seja melhorado os atendimentos aos pacientes.

À medida que a auditoria incorpora à sua prática a avaliação da qualidade, conforme tendência futura, os métodos agregarão diferentes maneiras para sustentar a nova realidade. É necessário investir em capacitação dos profissionais da saúde buscando qualidade nas anotações de enfermagem para que se possa dar continuidade ao cuidado bem como obter respaldo ético e legal frente aos aspectos jurídicos.

Alguns estudos referem que a auditoria é entendida como um método de fiscalização ou até mesmo de punição, pela simples razão de analisar os serviços que são ofertados de uma forma bem detalhada, como também identificar nele a real aplicabilidade financeira do cliente, mediante a utilização de algum tipo de serviço ofertado pela empresa. Assim, o papel da auditoria é de suma importância para o desenvolvimento de todas as atividades realizadas por todos os profissionais que realizam o seu trabalho em prol do cliente. Logo, é primordial que as anotações sejam efetivas no prontuário de cada indivíduo, para evitar as glosas hospitalares. Sendo assim, a auditoria serve para educar a equipe, aperfeiçoar os profissionais no desempenho de suas funções e reduzir as falhas nos serviços prestados (AQUINO et al., 2018).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As publicações aqui estudadas referiram sobre a auditoria e os principais aspectos para melhoria da qualidade de assistência. Foi possível perceber que a auditoria é indicada como uma função de gerenciamento e atualmente tem sido reconhecida como tal.

A atuação da auditoria no contexto hospitalar não está ligada apenas na sua visão contábil e financeira, também foi destacada a importância de existir uma controladoria para as contas e, sobretudo a avaliação da qualidade da assistência. Quanto às limitações do estudo evidencia-se um déficit quando tratamos de auditoria realizada no âmbito da saúde pública, muitas delas são resultados de pesquisa em hospitais privados. Porém, apresenta uma crescente inserção no mercado de trabalho, seja na área contábil ou no assunto de qualidade de serviços, documentos e processos. O presente estudo apresentou a auditoria pode realizar o trabalho interventivo e como este consegue compreender a qualidade de vida do paciente, trazendo benefícios tanto para este quanto para a Instituição.

REFERÊNCIAS

AQUINO, MJN et al. Anotações de enfermagem: avaliação da qualidade em unidade de terapia intensiva. **Rev. Enfermagem em Foco**, v. 9, n. 1, 2018.

BARRETO JA, LIMA GG, XAVIER CF. Inconsistências das Anotações de Enfermagem no Processo de Auditoria. **R. Enferm. Cent. O. Min.** 2016 jan/abr; 1(6):2081-2093.

BURMESTER, H. **Gestão da qualidade hospitalar**. Saraiva Educação SA, 2017.

CARELLI, FPL; LEZANA, AGR. **Proposta de inserção dos princípios da qualidade para estabelecer uma Cirurgia Segura**. Um estudo de caso em um Hospital de Curitiba. XI Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção. 2019.

CINTRA, GMG; DE SOUZA, CG; DE SOUZA, MGS. Auditoria em contas médicas no Hospital da Polícia Militar de Pernambuco. **ID on line Revista De Psicologia**, v. 10, n. 30, p. 92-106, 2016.

COSTA, AMCC. **Implementação do sistema de gestão da qualidade no meio hospitalar e o papel da auditoria Interna: caso do Hospitalar da Figueira da Foz, EPE**. 2019. Tese de Doutorado.

DA PAZ OAJ et al. Auditoria Em Enfermagem: Análise Do Processo, Concepções e Expectativas. **Journal of Nursing UFPE/Revista de Enfermagem UFPE**, v. 9, n. 11, 2015.

DA SILVA, KR; DE OLIVEIRA LIMA, MD; ALVES, MAS. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, n. 2, p. 793-810, 2016.

DOS SANTOS, YP et al. Auditoria em Enfermagem: seu Impacto na Redução de Custos Hospitalares e Qualidade da Assistência. In: **Congresso Internacional de Enfermagem**. 2017.

ELIAS, JAT de Q; LEITE, MV; SILVA, J de MF. **Auditoria no Sistema Único de Saúde: uma evolução histórica do Sistema Nacional de Auditoria para a qualidade, eficiência e resolutividade na gestão da saúde pública brasileira**. 2017.

GROSSI LM, PISA IT, MARIN HF. **Tecnologia da Informação e Comunicação na Auditoria em Enfermagem**. *J. Health Inform.* 2015 Janeiro-Março; 7(1): 30-4.

JUNIOR, ARF; RODRIGUES, MENG. Auditoria de enfermagem nos serviços de saúde: revisão integrativa. **Essentia-Revista de Cultura, Ciência e Tecnologia da UVA**, v. 17, n. 2, 2016.

LOPES, PL; ASCARI, RA. Auditoria dos registros de enfermagem hospitalar: um estudo bibliográfico brasileiro. **Revista uningá**, v. 47, n. 1, 2016.

MENDES, GH de S; MIRANDOLA, TB de S. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Gestão & Produção**, v. 22, n. 3, p. 636-648, 2015.

NASCIMENTO, AQIC do et al. Revisão integrativa da literatura: limites e possibilidades da auditoria hospitalar para uma assistência de qualidade. 2016.

PADOVANI, C. et al. Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Revista Nursing**, v. 21, n. 247, p. 2531-2534, 2018.

RIBEIRO, SP da C. **Ferramenta de gestão de auditorias num centro hospitalar no âmbito do programa de auditoria de qualidade organizacional em saúde.** 2017. Tese de Doutorado.

RODRIGUES, JARM et al. Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, n. 5, p. 2511-2518, 2018.

ROEDER, FC; OLIVEIRA, CR. **Auditoria na administração hospitalar visando a redução de gastos.** 2020. Disponível em: https://bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/123456789/6568/1/Cap_Frederico%20de%20Carvalho%20Roeder.pdf Acesso em: 28 de nov de 2020.

ROQUETE, FF; TEIXEIRA, CC; DE ALMEIDA, V. Acreditação e melhoria da assistência hospitalar no Brasil: uma revisão integrativa. s/ano.

SANTOS, T. de O. **O papel da auditoria em enfermagem na assistência à saúde.** **Caderno De Graduação - Ciências Biológicas E Da Saúde - UNIT - SERGIPE**, 6(1), 99. 2020.

TEIXEIRA, GM et al. **O papel da auditoria de contas na gestão hospitalar.** 2019.

Recebido em: 15/02/2020

Aprovado em: 10/03/2020