



CAPÍTULO 7

AUDITORIA HOSPITALAR COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA QUALIDADE: IMPACTOS NOS PROCESSOS CLÍNICOS

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.134112613017>

Sirley Diniz Barbosa Souza¹

Bacharelado em Enfermagem. Especialista em Enfermagem em Urgência, Emergência e Trauma. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University.

RESUMO: A auditoria hospitalar tem se consolidado como uma ferramenta essencial para a gestão e melhoria da qualidade nos serviços de saúde. Diante da crescente complexidade dos processos clínicos e da necessidade de otimização dos recursos, torna-se fundamental a implementação de mecanismos de controle e avaliação que garantam a eficiência e a segurança assistencial. Nesse contexto, este estudo tem como objetivo analisar a relevância da auditoria hospitalar na otimização dos processos clínicos, investigando seu impacto na melhoria da assistência, na conformidade com diretrizes regulatórias e na sustentabilidade financeira das instituições de saúde. A metodologia adotada baseia-se em uma revisão bibliográfica, explorando diferentes abordagens sobre auditoria clínica, operacional e financeira, bem como sua aplicabilidade na governança hospitalar. A análise evidencia que a auditoria desempenha um papel estratégico na identificação de falhas e na implementação de medidas corretivas, promovendo a melhoria contínua da qualidade e a redução de desperdícios. Além disso, destaca-se sua contribuição para a transparência e a responsabilização profissional, fatores essenciais para o fortalecimento da confiança dos pacientes e da sociedade nas instituições de saúde. Conclui-se, portanto, que a auditoria hospitalar não apenas assegura a eficiência dos processos clínicos, mas também favorece a adoção de boas práticas assistenciais, sendo indispensável para a gestão hospitalar moderna e sustentável.

PALAVRAS-CHAVE: Auditoria Hospitalar. Saúde. Gestão. Processos clínicos.

Hospital Auditing as a Quality Management Tool: Impacts on Clinical Processes

ABSTRACT: Hospital auditing has been consolidated as an essential tool for management and quality improvement in healthcare services. Given the increasing complexity of clinical processes and the need to optimize resources, the implementation of control and evaluation mechanisms that ensure efficiency and patient safety becomes fundamental. In this context, this study aims to analyze the relevance of hospital auditing in optimizing clinical processes, investigating its impact on care improvement, compliance with regulatory guidelines, and the financial sustainability of healthcare institutions. The adopted methodology is based on a literature review, exploring different approaches to clinical, operational, and financial auditing, as well as their applicability in hospital governance. The analysis highlights that auditing plays a strategic role in identifying failures and implementing corrective measures, promoting continuous quality improvement and waste reduction. Additionally, its contribution to transparency and professional accountability is emphasized, essential factors for strengthening patient and societal trust in healthcare institutions. It is concluded, therefore, that hospital auditing not only ensures the efficiency of clinical processes but also fosters the adoption of best care practices, making it indispensable for modern and sustainable hospital management.

KEYWORDS: Hospital Audit. Health. Management. Clinical Processes.

INTRODUÇÃO

O termo “auditoria” tem sua raiz no latim “audire”, que significa “ouvir”. Contudo, o conceito pode ser mais bem compreendido a partir da palavra inglesa “audit”, que carrega o sentido de examinar, ajustar e validar. Dessa forma, a auditoria representa uma análise metódica e estruturada de uma atividade, com o intuito de verificar se ela está alinhada com seus propósitos estabelecidos (Dias *et al.*, 2011).

No campo da saúde, a auditoria não é uma prática recente. Trata-se de uma iniciativa voltada para a melhoria da qualidade, que já faz parte da rotina dos profissionais da área há bastante tempo. O principal objetivo da auditoria em saúde é avaliar o cumprimento dos padrões estabelecidos para determinadas práticas, identificar as razões pelas quais esses padrões não são alcançados e propor ajustes para que sejam atingidos. Essa prática é considerada uma etapa fundamental no cuidado baseado em evidências (Viana, 2019).

Os processos organizacionais desempenham um papel crucial no funcionamento eficiente de uma empresa, pois estabelecem diretrizes que facilitam a compreensão do fluxo de atividades. Isso possibilita a detecção exata de falhas em setores ou etapas

específicas. A implementação da gestão de processos tem sido reconhecida como uma estratégia para aprimorar a administração, visando resultados mais eficazes e otimizados, já que os recursos são aplicados de maneira organizada e alinhada aos objetivos traçados (Freitas, 2023).

No ambiente hospitalar, a gestão de processos e métodos eficazes são essenciais para o sucesso das operações, garantindo a qualidade de vida tanto para pacientes quanto para colaboradores. Essa abordagem exige competência para integrar, supervisionar e executar as atividades da organização, trazendo agilidade e eficiência para o dia a dia (Freitas, 2023).

Nas instituições de saúde, a auditoria surge como uma ferramenta fundamental na transformação dos processos de trabalho, especialmente em hospitais e operadoras de planos de saúde que buscam se reestruturar para manter a qualidade dos serviços oferecidos e se destacar no mercado. Nesse cenário, a auditoria pode ser entendida como uma avaliação sistemática da qualidade do atendimento, baseada em registros médicos ou na condição do próprio paciente (Dias *et al.*, 2011).

No Brasil, a auditoria ganhou força com a Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990, que determinou que o Ministério da Saúde acompanhasse a utilização dos recursos repassados a Estados e Municípios, realizando ações de coordenação e avaliação técnica e financeira. Com o tempo, a auditoria hospitalar expandiu-se, começando pelo setor financeiro e posteriormente abrangendo áreas assistenciais. Sua função é controlar o processo administrativo e avaliar sistematicamente a qualidade do atendimento prestado (Araújo *et al.*, 2020).

Cabe a todos os profissionais de um hospital assegurar o melhor cuidado aos pacientes. Eles devem utilizar os resultados das auditorias para aprimorar a prática clínica e adotar as melhores práticas disponíveis. Dessa forma, a auditoria é um instrumento indispensável para a melhoria contínua da qualidade, devendo ser integrada a um programa estruturado de gestão de riscos e qualidade organizacional (Viana, 2019).

O presente estudo tem como objetivo analisar a relevância da auditoria hospitalar na otimização dos processos clínicos, destacando seu impacto na qualidade da assistência à saúde, na eficiência operacional e na sustentabilidade financeira das instituições hospitalares. A pesquisa busca compreender como a auditoria pode identificar falhas nos fluxos de trabalho, promover a conformidade com diretrizes regulatórias e aprimorar a gestão dos recursos disponíveis, reduzindo desperdícios e garantindo a segurança do paciente. Além disso, pretende-se discutir a auditoria como uma ferramenta estratégica para a governança clínica, evidenciando sua contribuição para a implementação de práticas baseadas em evidências e a melhoria contínua dos serviços hospitalares.

AUDITORIA NO CONTEXTO HOSPITALAR

Classificações das auditorias

Em relação aos seus propósitos, a auditoria pode ser classificada como financeira ou contábil, com o intuito de verificar se a situação financeira do objeto analisado reflete de maneira precisa sua realidade contábil e se está alinhada aos resultados da gestão, garantindo sua integridade. Outra modalidade, no que se refere ao objetivo, é a auditoria de legalidade, que busca avaliar a conformidade com as normas estabelecidas no setor público. Quanto ao seu alcance, a auditoria pode ser parcial ou abrangente. Em relação à periodicidade, pode ser contínua, anual ou esporádica. Dependendo do momento em que é realizada, pode ocorrer de forma preventiva, simultânea ou retrospectiva (auditoria retrospectiva). No setor público, é comum que as auditorias sejam contínuas e avaliem, ao mesmo tempo, aspectos contábeis e o cumprimento das normas legais (Barros; Vaitsman, 2008).

No contexto da saúde, sob a perspectiva do Sistema Nacional de Auditoria (SNA), conforme o regulamento do Sistema Estadual de Auditoria Assistencial, a auditoria pode ser categorizada de acordo com o tipo, a causa que a motivou, as consequências da ação, o nível de execução e o objeto da ação. Quanto ao tipo, ela se divide em analítica ou operativa. A auditoria analítica consiste em um conjunto de atividades que buscam examinar a formulação, implementação e resultados de uma política, com o objetivo de reorientá-la ou reformulá-la. Baseia-se na análise de dados estatísticos, documentos, processos, relatórios, taxas, entre outros, para verificar a conformidade com normas e padrões predefinidos e redirecionar o modelo de atenção à saúde. Essa modalidade é essencial para preparar auditorias operativas ou para analisar situações identificadas durante auditorias operacionais (Barros; Vaitsman, 2008).

A auditoria operacional é definida como a avaliação sistemática e formal de atividades realizadas por profissionais que não estão diretamente envolvidos em sua execução, com o objetivo de garantir conformidade, qualidade e controle em uma função, processo ou instituição de saúde. Essa modalidade, seja na área da saúde ou em outros setores, torna-se uma ferramenta de gestão que, quando bem aplicada, contribui para a redução de custos institucionais, a avaliação da qualidade dos serviços prestados e a melhoria da colaboração entre setores (Ceretta; Seibert; Callegaro, 2023).

A auditoria clínica é um processo no qual médicos e outros profissionais da saúde realizam uma revisão sistemática e periódica de suas práticas clínicas, promovendo os ajustes necessários. Essa revisão interna permite avaliar a adequação, eficácia, eficiência e segurança dos serviços oferecidos (Abu-Jeyyab *et al.*, 2024).

As auditorias clínicas fornecem recomendações práticas para a modificação das práticas, visando melhorar o atendimento e os resultados clínicos. Elas descrevem as práticas atuais e verificam se estão em conformidade com diretrizes clínicas aceitas ou benchmarks estabelecidos. Isso é feito comparando as práticas em diferentes departamentos e avaliando se estão alinhadas com as diretrizes vigentes. Após a implementação das recomendações, um período de acompanhamento é realizado para garantir a adesão às diretrizes. A governança clínica, que busca assegurar que os pacientes recebam o melhor cuidado possível, inclui a auditoria clínica como um de seus componentes. Observações adicionais são feitas para confirmar que as melhorias foram implementadas na prestação de serviços de saúde (Abu-Jeyab *et al.*, 2024).

Independentemente de suas diversas modalidades, a auditoria envolve um processo sistemático, crítico e contínuo, que examina as ações e decisões de indivíduos e instituições que prestam serviços na área da saúde, visando otimizar a gestão administrativa por meio da verificação e controle dos processos e resultados. Seu objetivo é garantir o maior benefício, o menor risco e a maior eficiência possível. Além disso, busca verificar se os benefícios estão em conformidade com os planos estabelecidos, normas e legislações vigentes (Barros; Vaitsman, 2008).

Importância e benefícios da auditoria hospitalar

A administração de hospitais tem como principal objetivo organizar e regular o ambiente de trabalho e a estrutura institucional. No entanto, quando se trata de uma instituição de saúde, a gestão assume um papel ainda mais relevante, devido à diversidade de setores, profissionais e serviços envolvidos. Dessa forma, o sucesso ou o fracasso da organização depende diretamente da eficácia das funções gerenciais, que direcionam os esforços necessários em cada área operacional (Ceretta; Seibert; Callegaro, 2023).

A auditoria em hospitais é fundamental para aprimorar os processos clínicos. Ao analisar detalhadamente as práticas e procedimentos, ela identifica pontos de melhoria e propõe ações corretivas, garantindo a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos. Essa avaliação crítica permite detectar falhas e lacunas, assegurando que os cuidados prestados sejam sempre de alto padrão (Oliveira *et al.*, 2024).

Na gestão hospitalar, é imprescindível a criação de um setor de auditoria, responsável por assessorar a direção da instituição. Esse departamento deve ser formado por uma equipe multidisciplinar e focar inicialmente nas atividades mais críticas. A auditoria ajuda a eliminar desperdícios, simplificar processos e fornecer dados confiáveis sobre o andamento das operações. Sem um controle adequado, organizações complexas, como hospitais, ficam expostas a riscos, erros frequentes

e ineficiências. Por isso, a auditoria deve estar integrada ao planejamento estratégico da instituição (Silva; Espírito Santo, 2013).

A relevância da auditoria na gestão hospitalar está na sua capacidade de envolver diversos profissionais e na sua contribuição específica e complexa para a administração dos serviços de saúde. Ela auxilia na obtenção de resultados, planejamento, monitoramento e avaliação das ações de saúde, além de promover a capacitação contínua dos envolvidos (Ceretta; Seibert; Callegaro, 2023).

Um dos principais benefícios da auditoria hospitalar é garantir o cumprimento das normas e regulamentações vigentes. Ao verificar a adesão aos protocolos de segurança e boas práticas clínicas, ela previne eventos adversos e erros médicos, promovendo a segurança do paciente e a qualidade dos cuidados (Oliveira *et al.*, 2024).

Além disso, a auditoria identifica ineficiências nos processos clínicos, sugerindo melhorias que podem otimizar fluxos de trabalho, reduzir tempos de espera e aumentar a eficiência operacional. Isso não só melhora a experiência do paciente, mas também contribui para a sustentabilidade financeira do hospital (Oliveira *et al.*, 2024).

A auditoria também é uma ferramenta valiosa para diagnosticar problemas nos processos assistenciais e gerenciais, propondo estratégias para a tomada de decisões. Ela apoia a implementação de melhorias, ajustes de condutas e monitoramento de indicadores, o que pode resultar em uma significativa redução de custos (Ceretta; Seibert; Callegaro, 2023).

Para ser eficaz, a auditoria deve funcionar como um sistema de educação contínua, focando na qualidade, segurança e humanização dos serviços de saúde. Ela deve promover a motivação e a participação de todos os envolvidos no atendimento, além de mediar conflitos e prevenir erros profissionais (Silva; Espírito Santo, 2013).

Outro aspecto crucial é a promoção da transparência e responsabilidade dentro da instituição. Ao monitorar os processos clínicos, a auditoria cria uma cultura de prestação de

contas, incentivando práticas éticas e fortalecendo a confiança dos pacientes (Oliveira *et al.*, 2024).

A melhoria da qualidade nos serviços de saúde depende do comprometimento da liderança, de um ambiente não punitivo, da educação em técnicas de qualidade e da alocação de recursos. A auditoria, como órgão de assessoria, deve estar alinhada ao modelo de gestão da organização, reduzindo riscos e agregando valor (Silva; Espírito Santo, 2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A auditoria hospitalar desempenha um papel crucial na otimização dos processos clínicos, permitindo uma avaliação sistemática da qualidade e eficiência dos serviços de saúde. Por meio da análise de registros, conformidade com diretrizes e identificação de oportunidades de melhoria, a auditoria não apenas assegura a segurança do paciente, mas também contribui para a sustentabilidade financeira das instituições hospitalares. Além disso, sua implementação viabiliza um gerenciamento mais eficaz dos recursos, reduzindo desperdícios e promovendo boas práticas assistenciais. Dessa forma, a auditoria hospitalar se estabelece como um instrumento essencial para a governança clínica, assegurando a adoção de padrões elevados de atendimento e o aprimoramento contínuo dos processos.

A relevância da auditoria hospitalar também se reflete na promoção da transparência e da responsabilidade dentro das instituições de saúde. Ao fomentar uma cultura de prestação de contas e melhoria contínua, a auditoria favorece a qualificação da assistência e a adequação dos protocolos clínicos, impactando positivamente na experiência do paciente e na eficiência dos serviços prestados. Além disso, sua aplicação contribui para a mitigação de riscos e erros operacionais, garantindo maior aderência às normativas vigentes. Dessa forma, pode-se concluir que a auditoria hospitalar não apenas otimiza processos clínicos, mas também fortalece a qualidade e a confiabilidade dos serviços de saúde, sendo indispensável para a gestão eficaz e sustentável das instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

Abu-Jeyyab, M., Al-Jafari, M., El Din Moawad, M. H., Alrosan, S., & Al Mse'adeen, M. (2024). The role of clinical audits in advancing quality and safety in healthcare services: A multiproject analysis from a Jordanian hospital. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.54764>

Araujo, J. D. N. S., Santos, A. H. C., Reis, L. M., Lago, P. N., & Nobre, V. N. N. (2020). O papel da auditoria de enfermagem no ambiente hospitalar. *Revista Artigos. Com*, 24, e5615-e5615.

Barros, M., & Vaitsman, M. J. (2008). Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde. *São Paulo em perspectiva*, 22(1), 152-164.

Ceretta, J. C., Seibert, R. M., & Callegaro, A. R. C. (2023). Gestão hospitalar: A auditoria operacional como ferramenta estratégica para o controle de desperdícios. *Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)*, 14(3), 2663–2675. <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i3.1739>

Dias, T. C. L., Santos, J. L. G. dos, Cordenuzzi, O. da C. P., & Prochnow, A. G. (2011). Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 64(5), 931–937. <https://doi.org/10.1590/s0034-71672011000500020>

Freitas, C. D. C. (2023). Gestão de processos na área hospitalar: revisão comparativa de literatura (Doctoral dissertation, Universidade Federal de Viçosa).

Oliveira, A. N., Soares, D. A. de O., de Souza, J. M., de Bruyn, A. M. L., & Felicidade, F. L. de A. (2024). Relevância da auditoria hospitalar na otimização dos processos clínicos. Retrieved from Zenodo website: <https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.10815741>

Silva, A. T., & do Espírito Santo, E. (2013). A Auditoria como ferramenta para a excelência da gestão hospitalar. *Revista saúde e desenvolvimento*, 3(2), 43-60.

Viana, C. D. S. (2019). O papel da auditoria nas instituições hospitalares. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento [internet]*, 4(11), 05-20.