

## A QUALIFICAÇÃO NO SERVIÇO DE AUDITORIA POR MEIO DE POP'S ATUALIZADOS

Gabriélly Alves Severo <sup>1</sup>; Pabline Pivetta de Oliveira<sup>2</sup>;

Manoelle Miollo Vieira <sup>3</sup>; Carla Zandral Ferreira <sup>4</sup>; Adriana Dall Asta Pereira <sup>5</sup>

### RESUMO

Objetivou-se desenvolver como atividade/ação final do estágio a atualização e desenvolvimento de novos POP's para o setor. Trata-se de um artigo do tipo relato de experiência, estudo descritivo e de abordagem qualitativa. A partir do estágio curricular supervisionado em Enfermagem II na auditoria pode-se perceber as fragilidades que o ambiente possuía, logo fez-se um diagnóstico situacional, este que foi a base para o desenvolvimento da atividade/ação. Posteriormente foi desenvolvido e atualizado os POP's, assim auxiliando a equipe de colaboradores do hospital. Por fim, o enfermeiro é responsável por gerenciar todos os colaboradores/equipe, assim necessitando desenvolver ferramentas metodológicas de fácil acesso como os POP's, que podem ser consultados rapidamente para sanar dúvidas que ocorrem no cotidiano, bem como atualizar os mesmos e contribuir na redução de erros e glosas desnecessária que viabilizam perdas ao hospital.

**Palavras-chave:** Enfermeiro Auditor, Qualificação, Educação continuada.

**Eixo Temático:** Atenção Integral e Promoção à Saúde (AIPS)

### 1. INTRODUÇÃO

O estágio curricular supervisionado é o momento em que o aluno desenvolve maior autonomia e conhecimento. Dado que, coloca o aluno em contato com diversas vivências e campos práticos já vistos ou novos. O que viabiliza novos desafios e situações que demandam de um olhar crítico-reflexivo para resolver “sozinhos”, visto que não há presença do professor, apenas do preceptor que lhes ajudará (PASCOAL; SOUZA, 2021).

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

Nesse sentido, o setor de auditoria é um campo de estágio novo que muitos alunos não têm a possibilidade de conhecer, devido à grande demanda de trabalho, bem como, por ser um pequeno espaço dentro do setor de administração do hospital, este que demanda de muita responsabilidade, ética, confidencialidade e respeito (LE MOS, 2019).

A auditoria tem a finalidade de normatizar, orientar, disciplinar, racionalizar e identificar as inconformidades presentes nos registros hospitalares, intervindo diretamente nos gastos e glosas desnecessárias. Esse setor opera a partir de um conjunto de medidas que envolvem pessoas diretamente ligadas à execução de atividades operacionais nos diferentes setores do hospital, avaliando a sistemática vigente e a qualidade do serviço prestado (COSTA; SANTOS; BARBOSA; NUNES, 2021).

A Sistematização da Assistência em Enfermagem (SAE) é definida como base para a análise e avaliação dos registros de procedimentos que chegam até o setor de auditoria. Uma vez que, o enfermeiro auditor tem o papel de conferir o histórico, exame físico, diagnóstico de enfermagem, prescrição de enfermagem e Evolução de Enfermagem e registro de todas as ações desenvolvidas. Com objetivo para organização e resultados na gestão e gerência, recursos financeiros alinhados e assistência de qualidade ao paciente (VAL; ALMEIDA; SILVA, 2018).

O enfermeiro auditor tem a função de analisar a conformidade de todos os documentos que chegam até o setor. Bem como, os que não estão completos, por exemplo, com a falta de checagem das medicações, não anotações dos serviços prestados e falta de informações necessárias, onde é solicitado a correção da equipe de enfermagem. Tendo em vista que, registros e procedimentos que possibilitem dúvidas ou mais de uma interpretação de dados registrados podem interferir no proceder da auditoria, possibilitando o não pagamento de materiais utilizados nos procedimentos e serviços prestados (COSTA; SANTOS; BARBOSA; NUNES, 2021).

Diante disso, evidenciamos a importância da utilização de Procedimentos Operacionais Padrão (POP), este documento que tem a função de descrever a sequência de procedimentos, materiais e equipamentos a serem utilizados, a

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

quantidade, as proibições e os cuidados a serem tomados para realização do procedimento. Bem como, a atualização periódica deste documento, incluindo informações pertinentes para elevar a segurança e a qualidade do serviço prestado. Assim, facilitando e qualificando o trabalho de todos os envolvidos e tornando-os responsáveis pelos resultados obtidos (GRAPER, 2019).

Desse modo, observa-se a importância dos alunos conhecerem novos campos práticos no período do estágio final, assim como dos supervisores viabilizarem diferentes campos práticos, possibilitando novas vivências, que consigam atingir o objetivo do ensino-aprendizagem, constante atualização, e ainda transmissão de valores, do papel humanizador do enfermeiro, da arte do cuidado, demonstrando que atuação vai muito além das teorias, é um conjunto de valores éticos e morais (PASCOAL; SOUZA, 2021). Este estudo tem por objetivo qualificar o trabalho de todos os colaboradores a partir dos POP's desenvolvidos e atualizados no período do estágio curricular supervisionado em Enfermagem II.

## 2. METODOLOGIA

Trata-se de um artigo do tipo relato de experiência, estudo descritivo e de abordagem qualitativa. Essa é metodologia de pesquisa que retrata vivências e reflexões acerca de uma ação ou um conjunto de ações desenvolvidas e vivenciadas no contexto teórico/prático do período acadêmico (GIL, 2010).

Esse relato foi desenvolvido a partir das vivências práticas do estágio curricular supervisionado em Enfermagem de uma acadêmica do curso de enfermagem da Universidade Franciscana no setor de auditoria de um hospital particular do interior do Rio Grande do Sul. O período de vivências foi de agosto a novembro de 2021, sendo realizado 5 dias na semana de aproximadamente 5 horas por dia.

O estágio curricular supervisionado possibilita que o acadêmico esteja inserido em um ambiente sem o acompanhamento direto do professor. Desse modo, o aluno fica sob a supervisão direta de um enfermeiro preceptor, este que lhe acompanhará durante o período de estágio e o professor apenas realiza orientações e visitas ao local de estágio para acompanhar indiretamente o desenvolvimento do

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

aluno no campo prático.

Com as vivências no setor de auditoria hospitalar, conseguiu-se observar que há grande responsabilidade para gerenciar todos os registros que passam por esse setor. O que gera necessidade de obter materiais explicativos e educativos para auxiliar no serviço, tais como os POP's, estes que devem apresentar-se de forma clara e objetiva, enfatizando as ações realizadas no cotidiano, assim assegurando a eficiência e conformidade das atividades a serem realizadas.

A partir dessa vivência evidenciou-se que o setor de auditoria possuía alguns POP's desatualizados e falta de outros muito relevantes, assim objetivou-se desenvolver como atividade/ação final do estágio a atualização e desenvolvimento de novos POP's para o setor.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com a vivência no setor de auditoria do hospital que foi realizado o estágio curricular supervisionado em Enfermagem II foi possível perceber as fragilidades que o ambiente possuía, logo fiz o diagnóstico situacional, este que foi a base para o desenvolvimento da atividade/ação.

O diagnóstico situacional é caracterizado pela análise de uma situação-problema que está surgindo no local em que o profissional atua. Após definir qual é o problema, deve-se desenvolver um método ou estratégia para suprir a demanda. Essa ferramenta pode ser dividida em quatro etapas, como: diagnóstico (qual o problema, o que é preciso mudar), formulação (plano de ação); estratégica (como será realizado a intervenção) e por fim a operação (ação sob a demanda apresentada) (AVILA, 2012).

Como primeiro momento foi realizado o diagnóstico situacional na auditoria que realizei o estágio. Pode-se sinalizar a desatualização dos POP's e a falta de outros que são fundamentais para a prestação de serviço com qualidade e resolutividade. Uma vez que, essa fragilidade dificulta a realização correta do serviço, pois os profissionais ficam sem uma base dos procedimentos e materiais que podem ou não ser utilizados para cada paciente. Consequentemente isto viabiliza conflitos internos e perda econômica.

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFRN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFRN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFRN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFRN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFRN);

Corroborando Andrade (2020) salienta que o POP é uma ferramenta que reflete no controle e gerenciamento dos prontuários, visto que, definem parâmetros dentro dos quais as ações que a Instituição e seus colaboradores devem desenvolver, como no acesso, preservação e garantia da qualidade no registro das informações contidas nos prontuários dos pacientes. Além de padronizar a atuação dos profissionais, objetivando promover agilidade de todos os colaboradores, facilitando o acesso aos dados comprobatórios para possíveis intercorrências.

No segundo momento foi formulado o plano de ação, onde determinou-se quais POP's seriam atualizados, tendo em vista a fundamentação teórica estar desatualizada e a mudança de alguns itens descritos. Foram atualizados seis POP's, intitulados: Atribuições do setor de auditoria; Recebimento de contas; Devolução de prontuários/conta consistentes; Gráficos e indicadores; Processo educativo e Glosas e recursos. Bem como, o desenvolvimento de outros cinco novos POP's, estes que são: Auditoria convênio IPE, UNIMED, FUSEX, convênios PARTICULARES e outros convênios (CAUZZO, CASSI, GEAP, etc).

O planejamento das ações a serem realizadas é fundamental, visando qualificar continuamente sua equipe, por meio de materiais explicativos, capacitações e treinamentos. Assim possibilita a atualização e inserção dos demais colaboradores no processo de trabalho, como a qualidade dos cuidados prestados aos pacientes e uma gestão eficiente (RIBEIRO et al., 2018).

No terceiro momento, como estratégia para intervenção, foi realizada a atualização e desenvolvimento dos POP's para serem utilizados pelos colaboradores do setor de auditoria hospitalar. Esse momento contou com uma pesquisa bibliográfica na literatura online e demais documentos fornecidos pelos convênios parceiros do hospital em questão. Posteriormente esses POP's passarão pela avaliação da direção do referido hospital para possíveis adequações e/ou aprovação. Após a aprovação será implementado por mim acadêmica de enfermagem e pela enfermeira preceptora do setor aos demais colaboradores.

Observa-se que, o profissional enfermeiro auditor deve atuar também como administrador e líder na execução de funções educativas. Nesse contexto, o profissional auditor presta auxílio na gestão hospitalar, no planejamento e

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

organização que refletirá na redução de custos e dinamização dos processos (ATAIDE, 2019).

No quarto momento foi realizada a operacionalização do material desenvolvido, onde apresentou-se aos colaboradores os POP's e sua relevância para a organização, efetividade e qualidade na assistência prestada aos pacientes e convênios parceiros. Ademais, espera-se com esse material aumentar a qualidade do serviço prestado, redução de documentos incompletos, falta de registros, baixos índices de glosas e conflitos internos desnecessários.

Graper (2019) traz em sua pesquisa que implementar POP's é uma excelente forma de envolver e comprometer as pessoas/equipe, mapeando as atividades a serem realizadas de forma clara e objetiva, onde qualquer pessoa possa executá-lo. Bem como mantê-los atualizados para que todos os colaboradores possam exercer seu trabalho com a mesma finalidade.

Diante ao exposto, foi possível constatar que o enfermeiro auditor exerce um importante papel dentro do setor administrativo dos hospitais. Uma vez que, exerce a organização, planejamento e execução de inúmeras ferramentas metodológicas para qualificar o atendimento e serviço prestado. A exemplo disto é a implementação de POP's que auxiliam e atualizam os colaboradores nas normas e rotinas hospitalares.

#### 4. CONCLUSÃO

O setor de auditoria foi um campo de estágio muito rico para fortalecer o conhecimento profissional, pois consegui relacionar a teoria com a prática em diversos aspectos, tais como, gerência, liderança, planejamento, organização, gestão, etc. Assim como, observar o enfermeiro fora de uma unidade clínica propriamente dita, entretanto, o mesmo necessita ter muito conhecimento a respeito de todos os procedimentos, equipamentos e materiais disponíveis na unidade para auditar as contas que chegam até o setor.

Ainda o enfermeiro é responsável por gerenciar todos os colaboradores/equipe, assim necessitando desenvolver ferramentas metodológicas de fácil acesso como os POP's, que podem ser consultados rapidamente para sanar

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

dúvidas que ocorrem no cotidiano, bem como atualizar os mesmos e contribuir na redução de erros e glosas desnecessária que viabilizam perdas ao hospital.

Em suma, a vivência na auditoria de um hospital foi muito positiva para meu desenvolvimento acadêmico e profissional, pois vivenciei na prática como é gerenciar, liderar, organizar e reorganizar documentos, procedimentos e a equipe, resolver intercorrências e tomar decisões. Além de visualizar a importância de os hospitais possuírem POP's para consultas rápidas que auxiliam os colaboradores para um trabalho de qualidade.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. V. G. **Implantação do Serviço de Arquivo Médico Estatístico (SAME) da Consultoria e Auditoria de Contas Médico-Hospitalares (CONSTAT) - gestão de saúde.** Dissertação (Mestrado) da Universidade Federal de Sergipe, 2020.

ATAIDE, V. M. S. **A auditoria como ferramenta importante nas contas hospitalares.** Manuscrito (graduação) da Faculdade Católica Dom Orione, Araguaína, 2019.

AVILA, C. M. **Diagnóstico situacional: uma ferramenta possível no planejamento estratégico do centro de atendimento e estudo da família.** Ministério da Saúde Grupo Hospitalar Conceição Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa Em Saúde – Escola Ghc Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, 2012.

LEMONS, 2019. MÁRCIA DE MORAIS. OBSTÁCULOS ENFRENTADOS PELO ENFERMEIRO AUDITOR NO SERVIÇO DE SAÚDE: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.

PASCOAL, M. M., SOUZA, V. A importância do estágio supervisionado na formação do profissional de enfermagem. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação-REASE.** São Paulo, v.7, n.6, 2021. Doi: doi.org/10.51891/rease.v7i6.1408

COSTA, D. A., SANTOS, E. G., BARBOSA, J. J. R., NUNES, R. L. Auditoria em enfermagem na qualidade e cuidado ao paciente. **Revista Brasileira Interdisciplinar em Saúde – ReBIS**, v.3, n.3, p.60-8, 2021.

VAL, L. F., ALMEIDA, P. S. C., SILVA, G. P. Auditoria De Enfermagem: Fragilidades E Potencialidades Para Melhoria Da Qualidade Da Assistência Em Saúde. **Revista Científic@ Multidisciplinary Journal**, v.5, n.3, p.15-25, 2018.

GRAPER, M. A. S. L. **GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL: uma proposta de implantação de procedimento operacional padrão na “unidade de pesquisa” em um hospital ensino de Joinville/SC.** Manuscrito (Graduação) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RIBEIRO, I. A. P., ELIAS, C. M. V., DOURADO, M. M. G. F., CAMPELO, C. L. Auditoria

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);



de enfermagem e a qualidade dos registros de prontuários. **Revista da FAESF**, v. 2, n. 2, p.62-73, Abr-Jun 2018.

<sup>1</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);

<sup>2</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>3</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>4</sup> Discente de enfermagem. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Federal de Santa Maria (UFN);

<sup>5</sup> Docente. Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Franciscana (UFN);