

## **AVALIAÇÃO, PERCEPÇÃO E IMPACTO DA AUDITORIA INTERNA DE SAÚDE: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DE SAÚDE EM INDAIATUBA**

Alexandro Marcos Menegócio, Aline Guimarães Mariz, Dienifer Mayara Rosa Pereira, Gustavo Christovam Furlan, Maria Laynne da Silva, Jamile Kailany da Silveira Furlan, Kauan Vitor Barbosa da Cruz, Laura Cuciolli de Santana, Maria Eliete dos Santos Passarini, Matheus de Andrade Ruas, Valdirene Rodrigues dos Santos Castro, Yasmim Sousa Santos, Luís Gustavo Romani Fernandes, Carolina de Lima

### **RESUMO**

Este estudo de campo investigou a avaliação, percepção e impacto da auditoria interna de saúde entre profissionais de saúde no Município de Indaiatuba-SP. A auditoria interna de saúde é uma prática imprescindível para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de saúde, no entanto, sua implementação e impacto podem variar significativamente dependendo do contexto organizacional e das percepções dos profissionais envolvidos. Utilizando uma abordagem mista, combinando métodos quantitativos e qualitativos, foram coletados dados de uma amostra representativa de profissionais de saúde em diferentes unidades de saúde em Indaiatuba. Os participantes foram convidados a avaliar sua compreensão da auditoria interna de saúde, sua percepção sobre sua eficácia e seu impacto na qualidade dos serviços de saúde prestados. Os resultados indicaram uma variedade de perspectivas entre os profissionais de saúde em relação à auditoria interna de saúde. Enquanto alguns participantes reconheceram seu valor na identificação de áreas de melhoria e na promoção da segurança do paciente, outros expressaram preocupações sobre possíveis efeitos negativos, como aumento da carga de trabalho e tensões interpessoais dentro das equipes de saúde. Além disso, o estudo destacou a importância da comunicação eficaz, liderança comprometida e cultura organizacional favorável para maximizar os benefícios da auditoria interna de saúde e mitigar seus possíveis desafios. Esses achados fornecem *insights* valiosos para gestores de saúde e profissionais envolvidos na implementação e supervisão de programas de auditoria interna de saúde, sugerindo áreas de foco para otimizar sua eficácia e impacto na prestação de cuidados de saúde de qualidade.

**Palavras-chave:** Qualidade em saúde, atenção básica, enfermeiro, auditoria.

### **INTRODUÇÃO**

Como em qualquer instituição prestadora de serviços de saúde, na Atenção Primária à Saúde (APS), deve existir uma forma de auditoria que tenha como objetivo avaliar o serviço prestado à

comunidade, tarefa que deve ser estruturada, dado que a APS está contida em um sistema complexo, onde vários fatores determinam o seu sucesso ou insucesso (Brasil, 2014).

A auditoria em enfermagem na qualidade e cuidado ao paciente é uma avaliação sistemática que versa avaliar a qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente, contribuindo para melhorar a qualidade do serviço prestado através da análise de prontuários, documentos administrativos, acompanhamento do cliente in loco e verificação da compatibilidade entre os procedimentos ofertados e a satisfação final do cliente. A auditoria não tem apenas a função de apontar falhas ou problemas, mas também apontar sugestões e soluções, a fim de educar os profissionais envolvidos na assistência, momento muito enriquecedor de troca de experiências e importante ferramenta de educação permanente (Almeida, 2020).

Nesse contexto, os programas de auditoria interna se apresentam como instrumentos valiosos para monitorar e otimizar a excelência dos cuidados de saúde, garantindo a segurança dos pacientes (Ferreira & Pires, 2019). Em consonância com essa abordagem, a percepção dos profissionais de saúde em relação aos programas de auditoria tem despertado interesse crescente na literatura científica brasileira. Estudos nacionais têm investigado as complexidades subjacentes à maneira como os profissionais de saúde recebem e respondem a essas iniciativas (Ribeiro, 2018). Essa percepção é influenciada por fatores diversos, que abarcam desde a comunicação eficaz sobre as auditorias até a compreensão dos objetivos e a participação ativa no processo (Silva & Santos, 2021).

Os programas de auditoria interna desempenham um papel de extrema importância ao destacar áreas com oportunidades de aprimoramento e ao reforçar a segurança dos pacientes. Um dos benefícios mais significativos desses programas reside na sua capacidade de identificar, de maneira proativa, setores que requerem otimização. Essa abordagem preventiva permite a implementação de medidas corretivas antes que possíveis deficiências possam afetar negativamente a qualidade dos cuidados de saúde (Ribeiro, 2018).

No contexto da melhoria contínua dos serviços de saúde, os programas de auditoria interna têm sido adotados como instrumentos valiosos para avaliar e otimizar a qualidade dos cuidados prestados. No entanto, à medida que esses programas são implementados, surge a necessidade de compreender como os profissionais de saúde, enfermeiros responsáveis técnicos e coordenadores das unidades de saúde percebem e respondem a essas iniciativas (Silva & Santos, 2021).

A percepção dos profissionais de saúde desempenha um papel fundamental na eficácia desses programas, influenciando sua aceitação e engajamento. Portanto, o problema central desta pesquisa é explorar como a percepção modificada dos profissionais de saúde em relação ao programa de auditoria interna de saúde impacta sua participação ativa, compreendendo os fatores que contribuem para essa

percepção e como ela molda a interação entre os profissionais e o programa. Isso proporcionará *insights* essenciais para o aprimoramento contínuo do programa, visando à excelência nos cuidados de saúde no Município de Indaiatuba.

Com base na premissa de que uma comunicação clara é essencial para o entendimento e o engajamento, hipotetiza-se que enfermeiros, responsáveis técnicos e coordenadores das unidades de saúde de Indaiatuba, que recebem informações transparentes sobre os objetivos, processos e benefícios do programa de auditoria interna de saúde, tendem a apresentar uma percepção mais positiva em relação à eficácia desse programa.

Partindo da suposição de que o envolvimento ativo dos profissionais de saúde pode aumentar seu senso de responsabilidade e pertencimento, postula-se que profissionais que participam ativamente do processo de auditoria interna tendem a ter uma percepção mais favorável em relação à relevância e à utilidade do programa, comparados àqueles que estão menos envolvidos.

Considerando a influência dos resultados concretos na formação de opiniões, sugere-se que profissionais de saúde que testemunham melhorias tangíveis nos processos ou resultados após a implementação das recomendações resultantes da auditoria interna serão mais propensos a avaliar positivamente a eficácia do programa. Deste modo, no cenário atual do Sistema Único de Saúde Brasileiro, existe uma fragilidade da qualidade assistencial da APS, observa-se a necessidade de abordar o tema “Avaliação, Percepção e Impacto da Auditoria Interna de Saúde: Um Estudo com Profissionais de Saúde em Indaiatuba” com o objetivo de analisar como a percepção modificada dos enfermeiros responsáveis técnicos e coordenadores das unidades de saúde de Indaiatuba em relação ao programa de auditoria interna de saúde influencia em sua eficácia e contribui para a qualidade dos cuidados prestados.

Esta pesquisa visou ainda aprofundar a área de estudo, concentrando-se na compreensão da percepção modificada dos enfermeiros responsáveis técnicos e coordenadores das unidades de saúde de Indaiatuba quanto ao programa de auditoria interna de saúde customizado.

Os resultados demonstrados neste trabalho podem vir a auxiliar na orientação de gestores de saúde e responsáveis pela implementação de auditorias a maximizar seu impacto positivo. Além disso, a pesquisa promove uma cultura de melhoria contínua, incentivando o envolvimento ativo dos profissionais e fornecendo diretrizes práticas para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde, resultando em melhores cuidados para os pacientes e um ambiente de trabalho mais eficiente e satisfatório.

## **METODOLOGIA**

Este estudo trata-se de uma pesquisa de campo, descritiva e exploratória. A pesquisa descritiva tem como objetivo principal descrever fenômenos, características ou relações presentes em um determinado contexto. Neste estudo, busca-se descrever a percepção modificada dos enfermeiros, responsáveis técnicos e coordenadores das unidades de saúde em relação ao programa de auditoria interna de saúde em Indaiatuba.

Além disso, o estudo também possui características exploratórias, uma vez que visa investigar de forma mais profunda a relação entre a percepção dos profissionais de saúde e os fatores que a influenciam, como a clareza da comunicação, a participação ativa e os impactos percebidos das melhorias implementadas.

Para garantir a precisão e a validade dos dados coletados, alguns critérios de exclusão foram aplicados na seleção dos participantes deste estudo. Sendo eles: 1) Profissionais que não estavam registrados em seus respectivos conselhos de classe ou que não estavam atualmente ativos na área da saúde foram excluídos da pesquisa; 2) Profissionais que tinham menos de um ano de experiência nas funções de enfermeiro responsável técnico ou coordenador nas unidades de saúde não foram considerados, uma vez que podiam não possuir uma compreensão sólida das práticas e desafios das unidades de saúde; 3) Os profissionais que optaram por não participar ou recusaram-se a preencher o questionário eletrônico.

### **População do Estudo**

A pesquisa foi conduzida em etapas definidas. Inicialmente, os profissionais de saúde, enfermeiros responsáveis técnicos e coordenadores de suas respectivas unidades foram convidados a preencher um formulário elaborado pela equipe de pesquisa.

Esse formulário apresentou questões norteadoras que visam compreender a percepção dos profissionais em relação ao programa de auditoria interna de saúde divididos em cinco aspectos específicos: a clareza da comunicação sobre o programa e sua relação com a percepção dos profissionais; o impacto da participação ativa dos profissionais no processo de auditoria na modificação de suas percepções; a relação entre os resultados das auditorias e a percepção dos profissionais sobre a eficácia do programa; os principais fatores que moldam a percepção dos profissionais em relação ao programa, a fim de propor recomendações práticas para aprimorar o programa de auditoria interna com base nas percepções dos profissionais, com o objetivo de melhoria contínua dos serviços de saúde em Indaiatuba.

Todos os participantes foram convidados a fornecer um consentimento informado antes de participar da pesquisa. O guia de consentimento informado explicou claramente os objetivos da pesquisa, os

procedimentos envolvidos, os possíveis riscos e benefícios, e os direitos dos participantes. A participação foi totalmente voluntária, e os participantes puderam retirar-se a qualquer momento sem qualquer penalização.

A pesquisa foi conduzida nas unidades de saúde localizadas no município de Indaiatuba, no estado de São Paulo, Brasil. Essas unidades de saúde representam o ambiente onde os profissionais de saúde interagem diariamente com os pacientes e estão envolvidos nas práticas clínicas e administrativas. Considerando a natureza eletrônica da coleta, que permite uma abordagem flexível, a coleta de dados se deu ao longo de três meses, a partir de setembro de 2023 até dezembro de 2023. Esse intervalo foi escolhido para permitir a coleta de uma amostra representativa das percepções dos profissionais de saúde ao longo de um período significativo. As datas específicas foram definidas em consonância com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa sob o número 6.485.346.

### **Desenho do Estudo**

Foram identificadas as variáveis de interesse, incluindo a clareza da comunicação sobre o programa de auditoria, a participação ativa dos profissionais no processo de auditoria, os impactos percebidos das melhorias implementadas e a percepção geral dos profissionais em relação à eficácia do programa.

Com base nas variáveis identificadas, um questionário estruturado foi desenvolvido. O questionário apresentou itens relacionados às percepções dos profissionais sobre os diferentes aspectos do programa de auditoria interna de saúde.

A coleta de dados ocorreu por meio de um questionário eletrônico como material suplementar do artigo, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos participantes, com gerenciamento cauteloso dos dados pessoais dos participantes seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13709 de 14/08/2018.

### **Instrumento de Análise de Dados**

Os dados coletados foram analisados a partir de métodos quantitativos. Foram aplicadas técnicas estatísticas, como análise descritiva e análise de correlação, para examinar as relações entre as variáveis de interesse e avaliar a influência dos diferentes fatores na percepção dos profissionais.

Após a coleta dos formulários preenchidos, a equipe de pesquisa procedeu com a análise dos dados. Os formulários foram examinados com ênfase à identificação dos fatores que mais impactam a

percepção, tais como a clareza da comunicação em relação ao programa de auditoria, a participação ativa dos profissionais no processo de auditoria e os efeitos percebidos das melhorias implementadas.

Para coletar os dados necessários e atingir os objetivos propostos, esta pesquisa utilizou um questionário estruturado, desenvolvido e disponibilizado em formato eletrônico por meio de uma plataforma de pesquisa online. O questionário apresentou uma série de itens relacionados às percepções dos participantes em relação ao programa de auditoria interna de saúde. Os itens abordam tópicos como a clareza da comunicação sobre o programa, a participação ativa dos profissionais no processo de auditoria, os impactos percebidos das melhorias implementadas e a percepção geral da eficácia do programa. As respostas foram registradas em escalas de classificação, permitindo a quantificação das percepções.

Antes de iniciar a pesquisa, os participantes assinaram um guia de consentimento informado, no qual mostrou os objetivos da pesquisa, os procedimentos envolvidos, os direitos dos participantes e as medidas tomadas para garantir a confidencialidade e o anonimato das respostas. Os mesmos tiveram a opção de concordar em participar da pesquisa após compreenderem completamente os termos.

Tiveram também um breve formulário adicional que serviu para coletar informações demográficas dos participantes, como idade, gênero, anos de experiência e cargo ocupado. Esses dados foram usados para caracterizar a amostra e contextualizar as percepções em relação ao programa de auditoria interna.

Durante o período de coleta de dados, a equipe de pesquisa esteve disponível para esclarecer dúvidas e fornecer suporte aos participantes, caso fosse necessário. Após o término do período de coleta de dados, os participantes não tiveram mais acesso ao questionário eletrônico. Os dados foram então compilados para análise.

### **Avaliação e Análise dos Resultados**

Os dados coletados foram organizados e verificados quanto à integridade, garantindo que todas as respostas estavam em um formato adequado para análise. Foram realizadas análises descritivas das variáveis, apresentando médias, desvios-padrão, frequências e percentuais. Isso permitiu obter uma visão geral das percepções dos profissionais em relação a cada aspecto do programa de auditoria interna. A análise dos dados categóricos permitiu identificar possíveis relações entre idade e experiência profissional com o tipo de resposta dada no questionário, realizado pelo teste de Qui-quadrado. O nível de significância utilizado foi valores de  $p$  menores ou iguais a 0,05. Os gráficos e as análises estatísticas foram realizadas no software GraphPad® Prism versão 6 (La Jolla, CA, EUA).

Na etapa final, foram elaboradas discussões e conclusões baseadas nos insights extraídos da análise. As discussões se concentraram em destacar a importância dos achados e em contextualizá-los dentro do cenário mais amplo da qualidade dos cuidados de saúde.

A finalização desta etapa sintetizou os principais resultados, suas implicações práticas e possíveis recomendações para o aprimoramento contínuo do programa de auditoria interna de saúde em Indaiatuba.

Todos os aspectos da pesquisa foram conduzidos com honestidade e integridade científica. Os dados foram analisados de maneira imparcial e objetiva, e quaisquer conflitos de interesse serão divulgados.

A fase seguinte envolveu a interpretação dos resultados obtidos. A equipe de pesquisa analisou os dados coletados à luz de teorias existentes sobre percepção de auditoria interna de saúde e qualidade dos cuidados de saúde. Foram exploradas as interconexões entre os fatores identificados e as percepções dos profissionais, visando uma compreensão aprofundada do contexto local.

## **RESULTADOS**

### **Características gerais da população de estudo**

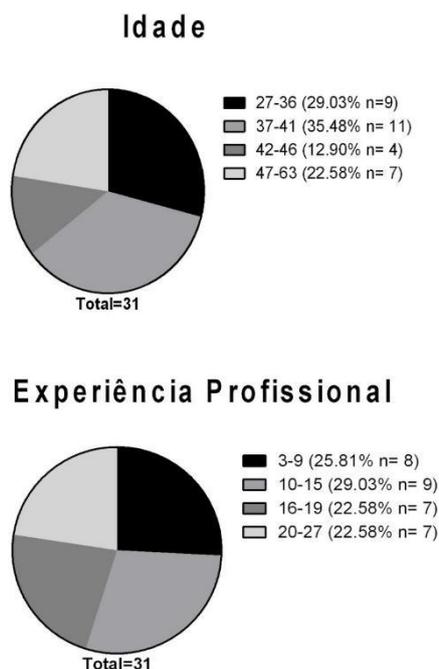
Inicialmente, procedeu-se com a análise das características da população em que foi aplicado o questionário. Pode-se observar através dos dados apresentados na tabela 1 e na figura 1 que a faixa etária com maior representatividade é a de 37-41 anos, com 35,48% dos participantes. A média de idade é de aproximadamente 41 anos, sendo que a distribuição etária mostra uma dispersão considerável, variando de 27 a 63 anos, com a maioria dos participantes entre 36 e 46 anos. Além disso, observamos uma participação majoritária de indivíduos do sexo feminino (aproximadamente 93%) e de apenas 7% de indivíduos do sexo masculino.

Quanto à qualificação profissional, observa-se a participação majoritária de profissionais graduados no curso Superior de Enfermagem sem cargo de coordenação ou pós-graduação. Com relação aos dados sobre experiência profissional, a categoria com maior representatividade é a de 10-15 anos de experiência, com 29,03% dos participantes. A média de anos de experiência profissional é de aproximadamente 15 anos, sendo que a distribuição da experiência profissional é relativamente uniforme, com uma leve concentração nas faixas de 3-9 anos e 10-15 anos.

*Tabela 1 . Características etárias e de experiência profissional da População de Estudo - Indaiatuba - São Paulo - Brasil - 2024*

<b>Variável</b>	<b>Resultado</b>
<b>Número de Participantes (n)</b>	31
<b>Idade</b>	
Média (D.P.; anos)	40,84 7,11
Mediana (min-máx; anos)	41 (27 - 63)
Percentil 25% (anos)	36
Percentil 75% (anos)	46
<b>Experiência Profissional</b>	
Média (D.P.; anos)	14,77 6,72
Mediana (min-máx; anos)	15 (3 - 27)
Percentil 25% (anos)	9
Percentil 75% (anos)	19
<b>Sexo</b>	
Masculino	2
Feminino	29
<b>Qualificação Profissional</b>	
Cargo de Coordenação	05
Graduação em Enfermagem	24
Pós-Graduação (Doutorado)	01
Curso Técnico de Enfermagem	01

*Abreviações: D.P. - Desvio Padrão; min - valor mínimo; máx - valor máximo*



*Figura 1 - Perfil etário e de experiência profissional dos participantes do estudo*

### **Perfil geral das respostas dadas às questões do questionário aplicado**

A partir da pesquisa realizada por meio de questionário aplicado a profissionais de Enfermagem e coordenadores em Unidades Básicas de Saúde do município de Indaiatuba, obtivemos os seguintes perfis de respostas apresentadas nas questões de 1 a 5 do questionário aplicado (figura 2, painéis A-E).

Pode-se observar que de uma maneira geral houve uma concordância entre os perfis de respostas dadas às questões aplicadas, sendo que em todas há uma alta frequência de respostas nas categorias: “concordo” e “concordo totalmente”. Nota-se que, embora com uma frequência baixa, há respostas neutras e de discordância com relação às questões 2 (painel B), 3 (painel C) e 5 (painel E).

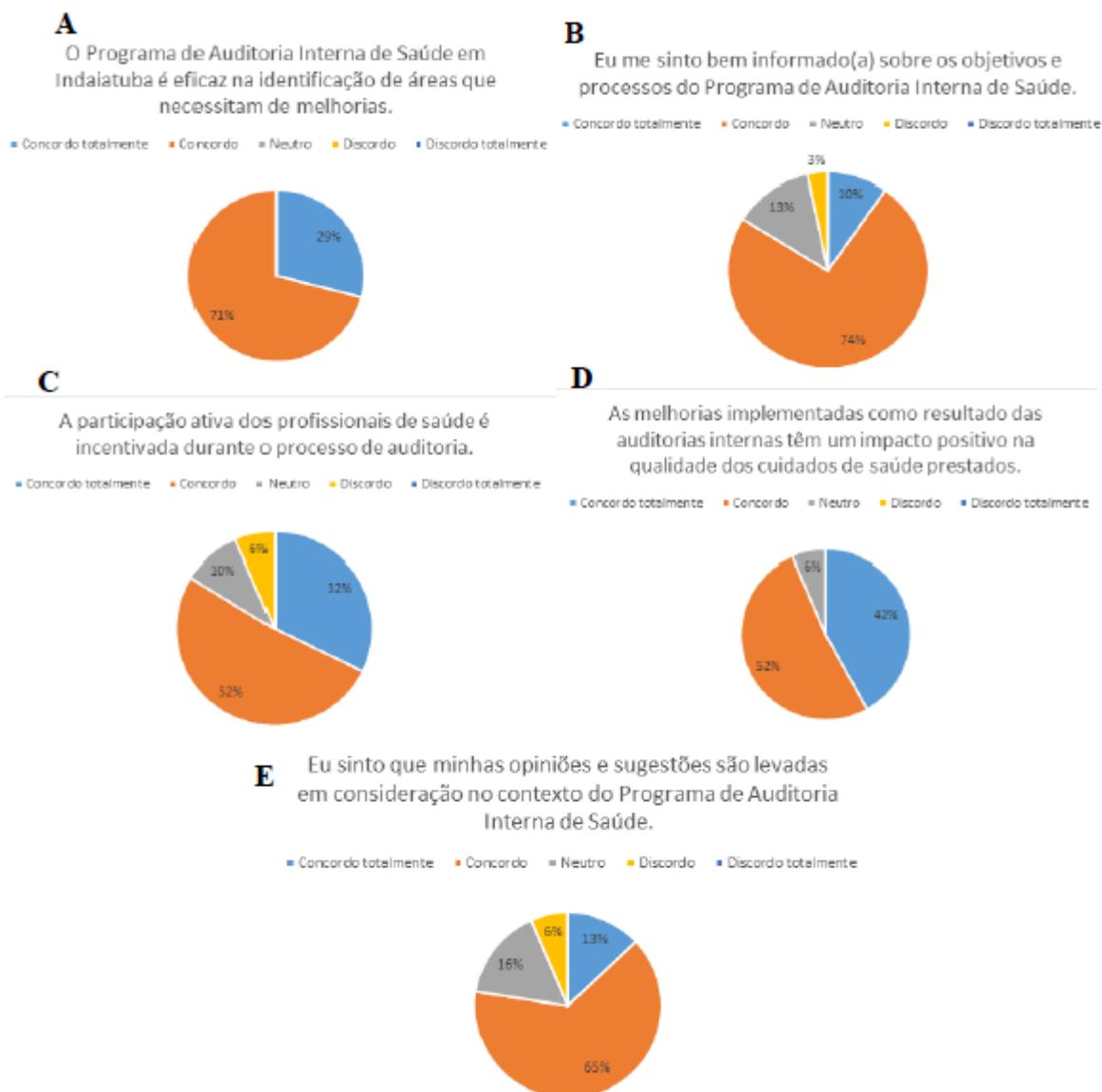


Figura 2 - Perfil das respostas apresentadas no questionário. Painéis: A- Pergunta 1, B - Pergunta 2, C-Pergunta 3, D-Pergunta 4 e E-Pergunta 5.

### Perfil das respostas e faixa etária

A partir da análise dos resultados obtidos nos questionários, os dados obtidos nas questões de 1 a 5 foram analisados em relação às quatro faixas etárias: 27-36, 37-41, 42-46 e 47-63; conforme apresentado na figura 3 abaixo.

Pode-se ainda observar que as perguntas 1 a 4 apresentam uma tendência de alta concordância em todas as faixas etárias, com pouca ou nenhuma discordância e neutro. Todavia, a pergunta 5 é uma exceção, com uma variação maior entre as faixas etárias, especialmente na faixa de 27-36 anos, na qual a concordância é menor e as opiniões neutras é maior. Nesse sentido, os dados sugerem que, para as

perguntas 1 a 4, há um consenso entre todas as faixas etárias. No entanto, a pergunta 5 mostra uma maior divergência de opiniões, particularmente na faixa etária mais jovem.

Apesar das tendências observadas nos dados, conforme descrito acima, as análises estatísticas com testes de qui-quadrado não apresentaram correlação significativa entre a idade e os perfis das respostas apresentadas.

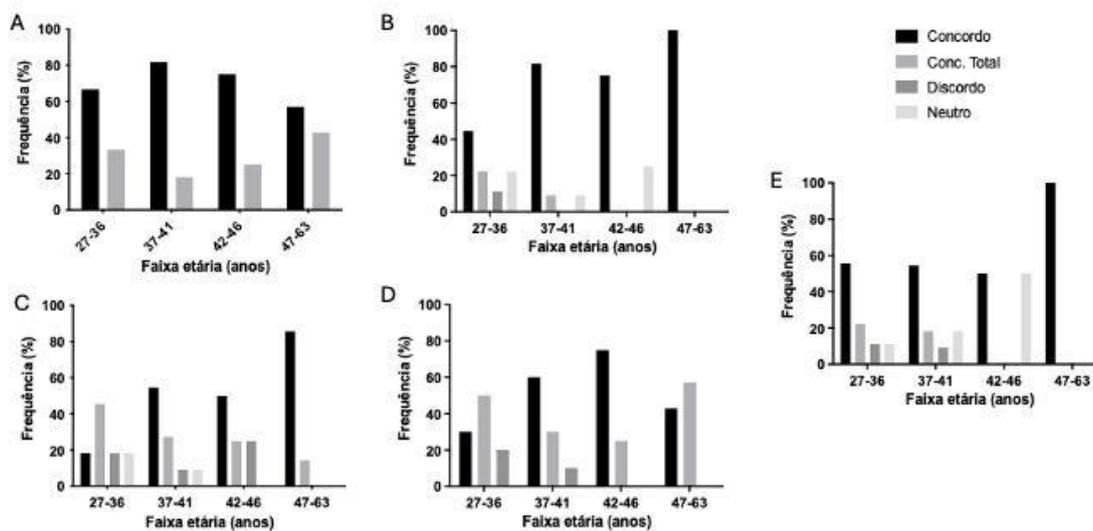


Figura 3 - Perfil das respostas nas diferentes faixas etárias. A- Questão 1, B- Questão 2, C- Questão 3, D - Questão 4 e E - Questão 5

### Perfil das respostas e experiência profissional

A partir da análise dos resultados obtidos nos questionários, os dados obtidos nas questões de 1 a 5 foram analisados em relação às quatro faixas de experiência profissional: 3-9, 10-15, 16-19 e 20-27; conforme apresentado na figura 4 abaixo.

Pode-se observar que as perguntas 1 a 4 apresentam uma tendência de alta concordância em todas as faixas de experiência profissional, com pouca ou nenhuma discordância e neutro. Todavia, a pergunta 5 é uma exceção, com uma variação maior entre as faixas de experiência profissional, especialmente na faixa de 3-9 anos, onde a concordância é menor e o neutro e discordância são maiores. Os dados sugerem que, para as perguntas 1 a 4, há um consenso geral entre todas as faixas de experiência profissional. No entanto, a pergunta 5 mostra uma maior divergência de opiniões, particularmente na faixa com menor experiência profissional.

Apesar das tendências observadas nos dados, conforme descrito acima, as análises estatísticas com testes de qui-quadrado não apresentaram correlação significativa entre a experiência profissional e os perfis das respostas apresentadas.

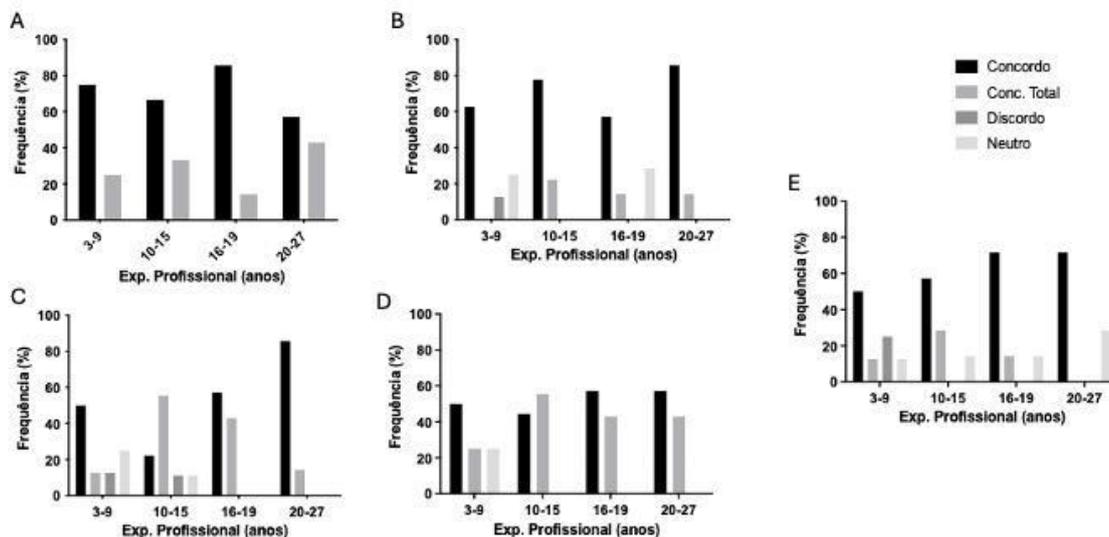


Figura 4 - Perfil das respostas nas diferentes faixas de experiência profissional. A- Questão 1, B- Questão 2, C- Questão 3, D- Questão 4 e E- Questão 5

## DISCUSSÃO

O referencial teórico desta pesquisa se baseia em um conjunto de conceitos e abordagens que fundamentam a compreensão da percepção dos profissionais de saúde em relação aos programas de auditoria interna de saúde. Esses programas, que têm ganhado destaque no cenário da saúde, refletem a busca constante por qualidade e excelência nos serviços oferecidos. Para contextualizar essa pesquisa, são explorados três pilares fundamentais: a importância dos programas de auditoria interna, os fatores que influenciam a percepção dos profissionais de saúde e a interação entre esses fatores.

O primeiro pilar destaca a relevância dos programas de auditoria interna na promoção da qualidade e segurança dos serviços de saúde. A literatura ressalta que esses programas são ferramentas essenciais para identificar áreas de aprimoramento e garantir a conformidade com padrões e regulamentos (Ferreira & Pires, 2019). Eles atuam como mecanismos de controle interno, contribuindo para a redução de erros médicos e incidentes adversos (Silva & Santos, 2021). Além

disso, esses programas oferecem a oportunidade de monitorar a eficácia das práticas clínicas e administrativas, alinhando-se com os esforços globais para aprimorar a qualidade dos cuidados de saúde.

No segundo pilar, explora-se a percepção dos profissionais de saúde como um fator crítico que molda a interação entre os programas de auditoria interna e sua eficácia. A literatura destaca que a percepção dos profissionais afeta diretamente a aceitação e o engajamento nesses programas (Ribeiro et al., 2018). A clareza na comunicação sobre os objetivos e processos das auditorias é um fator-chave que influencia como os profissionais percebem e respondem a essas iniciativas (Silva & Santos, 2021). Além disso, a participação ativa dos profissionais nos processos de auditoria é um componente que pode aumentar seu senso de responsabilidade e envolvimento (Melo et al., 2019).

O terceiro pilar analisa a interação entre os fatores que influenciam a percepção dos profissionais de saúde em relação aos programas de auditoria interna. A literatura destaca que a percepção positiva dos profissionais é influenciada por fatores como a eficácia das auditorias, a clareza da comunicação, a relevância das melhorias implementadas e a participação ativa (Silva & Santos, 2021; Ferreira & Pires, 2019).

Portanto, este referencial teórico proporciona uma base sólida para compreender como a percepção dos profissionais de saúde em Indaiatuba, moldada pelos fatores discutidos e como essa percepção influencia a eficácia do programa de auditoria interna de saúde. A pesquisa buscou contribuir para o preenchimento de lacunas na literatura e oferecer fundamentos práticos para aprimorar os programas de auditoria interna, promovendo melhorias contínuas nos serviços de saúde e, conseqüentemente, na qualidade dos cuidados prestados aos pacientes.

Para que os programas de auditoria interna sejam sustentáveis a longo prazo, é necessário garantir que eles sejam integrados nas operações diárias das unidades de saúde. Isso significa que a auditoria não deve ser vista como um evento isolado, mas como uma parte contínua do processo de gestão da qualidade. A alocação adequada de recursos, o apoio da liderança e a inclusão da auditoria nos planos estratégicos das unidades de saúde são elementos essenciais para a sustentabilidade desses programas (Ferreira & Pires, 2019).

Os dados revelam uma alta taxa de aceitação do programa, sugerindo que desempenha um papel fundamental na identificação de questões críticas e na aprimoração da qualidade dos serviços de saúde. No entanto, a percepção negativa de quase um terço dos respondentes aponta para obstáculos significativos, como resistência à mudança e escassez de recursos. Para maximizar a

eficácia do programa, é imperativo abordar esses desafios, investindo em capacitação contínua, comunicação eficaz e gerenciamento ágil de mudanças.

Pode-se identificar também que a maioria dos profissionais se sentem bem informados sobre os objetivos e processos do programa, refletindo uma comunicação eficaz. No entanto, ainda há espaço para melhorias na disseminação de informações, especialmente para os respondentes neutros. Aumentar a clareza e a acessibilidade das informações pode fortalecer ainda mais a compreensão e o engajamento dos profissionais no programa.

A comunicação clara e transparente é essencial para o entendimento e o engajamento dos profissionais de saúde com o programa de auditoria interna. Hipotetiza-se que enfermeiros, responsáveis técnicos e coordenadores que recebem informações detalhadas sobre os objetivos, processos e benefícios do programa tendem a ter uma percepção mais positiva sobre sua eficácia (Silva & Santos, 2021). Essa percepção positiva pode levar a uma maior aceitação e cooperação com as iniciativas de auditoria, promovendo uma cultura de melhoria contínua dentro das unidades de saúde.

A maioria dos profissionais percebe que a participação ativa é incentivada durante o processo de auditoria, evidenciando um apoio sólido da administração. No entanto, a presença de uma minoria significativa que discorda ou permanece neutra destaca a necessidade de estratégias adicionais para envolver esses profissionais. Sessões de *feedback* mais frequentes e maior transparência nos processos de auditoria podem aumentar a participação e o comprometimento dos profissionais.

A grande maioria dos profissionais acreditam que as melhorias implementadas como resultado das auditorias têm um impacto positivo na qualidade dos cuidados de saúde. No entanto, é imperativo abordar as percepções neutras para reforçar a eficácia do programa. Estratégias como monitoramento contínuo, comunicação de resultados e *feedback* dos profissionais podem validar ainda mais o impacto das mudanças implementadas.

A auditoria interna deve ser integrada em um ciclo contínuo de melhoria e educação. O *feedback* obtido durante a auditoria pode ser utilizado para programas de capacitação e desenvolvimento profissional, ajudando a elevar os padrões de qualidade dos serviços de saúde. Além disso, a auditoria pode identificar lacunas de conhecimento e habilidades, direcionando esforços de treinamento de maneira mais eficaz. Essa abordagem integrada promove uma cultura de melhoria contínua e aprendizado dentro das unidades de saúde (Ferreira & Pires, 2019).

Embora a maioria dos profissionais sinta que suas opiniões e sugestões são levadas em consideração, ainda há uma parcela significativa que discorda ou permanece neutra. Estratégias

para aumentar a inclusão e consideração incluem estabelecer canais regulares de *feedback*, aumentar a transparência no processo de decisão e implementar um sistema de reconhecimento para as contribuições dos profissionais

Um dos maiores desafios na implementação de programas de auditoria interna é a resistência dos profissionais de saúde. Essa resistência pode ser causada por uma percepção de que a auditoria é um processo punitivo ou uma sobrecarga adicional às suas responsabilidades. Para superar esses desafios, é fundamental que a auditoria seja conduzida de maneira colaborativa e que os profissionais sejam envolvidos desde o início do processo, ajudando a moldar as diretrizes e objetivos da auditoria (Almeida, 2020).

O uso de ferramentas e tecnologias modernas pode melhorar significativamente a eficiência e a eficácia dos programas de auditoria interna. Sistemas de informação de saúde, softwares de gestão de qualidade e ferramentas de análise de dados podem ajudar a coletar, analisar e interpretar dados de forma mais precisa e rápida. Além disso, essas tecnologias podem facilitar a comunicação e o compartilhamento de informações entre os profissionais de saúde, promovendo uma maior transparência e colaboração (Ferreira & Pires, 2019).

As observações e sugestões adicionais fornecem subsídios valiosos sobre áreas específicas que necessitam de aprimoramento, como maior envolvimento da gestão da Atenção Básica, adequação de recursos, personalização das avaliações e fortalecimento dos programas de educação e treinamento. Essas recomendações podem contribuir significativamente para aumentar a eficácia e a aceitação do programa.

Ao participar desta pesquisa, os profissionais de saúde puderam contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços de saúde e para a otimização do programa de auditoria interna. Além disso, destacam-se os seguintes benefícios potenciais: 1 - compartilhando suas percepções e opiniões, os participantes podem influenciar positivamente o programa de auditoria interna de saúde, isso pode levar a melhorias tangíveis na qualidade dos cuidados de saúde prestados às comunidades locais; 2- respondendo as perguntas sobre suas percepções em relação ao programa de auditoria interna, os participantes podem refletir sobre suas próprias práticas e atitudes, levando a um maior autoconhecimento e à identificação de áreas de crescimento profissional; 3- a pesquisa ofereceu aos participantes a oportunidade de compartilhar sua voz e influenciar as decisões relacionadas ao programa de auditoria interna, contribuindo assim para um ambiente de trabalho mais participativo e colaborativo; 4- ao refletir sobre suas experiências e percepções, os participantes puderam desenvolver uma compreensão mais profunda da importância

da auditoria interna de saúde e do papel que desempenham na melhoria contínua dos cuidados de saúde; e 5-ao explorar a percepção dos profissionais em relação ao programa de auditoria interna de saúde, a pesquisa busca contribuir para melhorias substanciais na qualidade e segurança dos serviços prestados aos pacientes.

Para os pacientes que são atendidos pelo serviço de saúde, os benefícios são claros. A pesquisa pode resultar em uma melhoria geral na qualidade dos cuidados de saúde. Ao identificar áreas de aprimoramento com base nas percepções dos profissionais de saúde, será possível introduzir mudanças e ajustes que têm o potencial de impactar positivamente os diagnósticos, tratamentos e resultados clínicos. Isso, por sua vez, cria um ambiente de cuidados mais eficaz e seguro para os pacientes.

Além disso, a pesquisa também pode contribuir para a segurança do paciente. Ao identificar precocemente possíveis falhas ou lacunas nos processos de saúde, com base nas percepções dos profissionais, é possível implementar medidas corretivas antes que essas questões possam se traduzir em erros médicos ou outros incidentes adversos. Por outro lado, para os profissionais de saúde, a pesquisa oferece benefícios tangíveis, ao considerar suas percepções sobre o programa de auditoria interna, a pesquisa pode contribuir para melhorias nas condições de trabalho. Adicionalmente, a identificação de áreas problemáticas permite ajustes que podem tornar os processos mais eficientes, aliviando pressões desnecessárias sobre os profissionais e melhorando o fluxo de trabalho.

Em resumo, a pesquisa proporcionou ainda um mapeamento detalhado das percepções dos enfermeiros responsáveis técnicos e coordenadores das unidades de saúde sobre a eficácia, relevância e impactos do programa de auditoria interna. Isso contribuiu para identificar áreas de força e oportunidades de melhoria no programa.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Reafirma-se, portanto, a importância crítica de um programa de auditoria interna bem estruturado e integrado no contexto das unidades de saúde. A sustentabilidade desses programas depende da sua integração contínua nas operações diárias, alocação adequada de recursos e apoio da liderança, como discutido por Ferreira e Pires (2019). Além disso, a aceitação e a eficiência do programa são essenciais, com destaque para a necessidade de enfrentar a resistência à mudança e escassez de recursos através de capacitação contínua e comunicação eficaz.

A comunicação clara e transparente, apontada por Silva e Santos (2021), revela-se como um pilar fundamental para o sucesso dos programas de auditoria, aumentando a compreensão e o engajamento dos profissionais. A participação ativa e o estímulo contínuo são necessários, entretanto a necessidade de estratégias adicionais para envolver todos os profissionais permanece. O impacto positivo das melhorias implementadas é reconhecido, porém, é essencial reforçar a eficácia do programa entre todos os profissionais.

Além disso, a abordagem de melhoria contínua e educação permanente é fundamental, promovendo uma cultura de aprendizado e evolução constante dentro das unidades de saúde, de modo que a inclusão e a consideração das opiniões dos profissionais devem ser intensificadas, garantindo que todos se sintam ouvidos e valorizados.

Superar os desafios e resistências é possível através de uma condução colaborativa das auditorias e envolvimento precoce dos profissionais, conforme destacado por Almeida (2020), também com o uso de ferramentas e tecnologias modernas a fim de elevar a eficiência dos programas de auditoria, facilitando a coleta, análise e interpretação de dados, além de promover maior transparência e colaboração entre os profissionais.

Em suma, o Programa de Auditoria Interna de Saúde em Indaiatuba tem demonstrado um impacto positivo significativo na qualidade dos serviços de saúde. Para maximizar sua eficácia e aceitação, vê-se como primordial a abordagem dos desafios identificados e a implementação de estratégias que promovam a participação inclusiva, a comunicação eficaz e a valorização das contribuições dos profissionais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Auditoria no SUS, SNA do Sistema Único de Saúde. Brasília/ DF: Ministério da Saúde, 2014.

Ferreira, J., & Pires, D. (2019). **A importância das auditorias internas na qualidade dos serviços de saúde**. Revista Brasileira de Gestão Hospitalar, 21(2), 89-97.

Ribeiro, M., Lima, R., & Oliveira, L. (2018). **Percepções dos profissionais de saúde sobre programas de auditoria interna**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 43, e3-09.

Silva, A., & Santos, J. (2021). **Compreendendo a percepção dos profissionais de saúde sobre auditorias internas: Um estudo exploratório**. Revista Brasileira de Qualidade em Saúde, 20(1), 79-90.

Melo, F., Souza, M., & Alves, R. (2019). **Pesquisa de campo na área da saúde: Reflexões e desafios.** *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(4), 1355-1364.

Souza, E., Oliveira, V., & Rodrigues, L. (2022). **Estratégias para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde no Brasil.** *Revista Brasileira de Medicina*, 29(1), 56-64

Almeida, L. M. C. Casanova, A. O., & Oliveira, L. V. (2020). **Desafios da gestão pública na saúde brasileira.** *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 9(3), 391-398.

Ferreira, J. Se Pires, D. E. P. (2019). **A importância da auditoria interna na gestão hospitalar.**

Ribeiro, S. M., Barbosa, S. F. Silva, L. A., & Oliveira, L. C. (2018). **Percepção dos profissionais da saúde sobre auditoria em saúde: uma revisão integrativa.** *Revista Baiana de Saúde Pública*, 42(1), 95-108.

Silva, M. A. L. Santos, D. B. (2021). **Percepção dos profissionais de saúde sobre auditoria interna em um hospital público.** *Revista Gestão & Tecnologia*, 21(1), 90-107.

Souza, R. C. C. Lima, M. V. F. C. Lima, J. C. L. Carvalho, C. M. M. (2022). **Avaliação da percepção dos profissionais de saúde sobre a auditoria interna em um hospital universitário.** *Revista Cuidarte Enfermagem*, 16(1), e940.