

**AUDITORIA EM ENFERMAGEM NA UNIDADE BÁSICA CAPEMI: UM  
ESTUDO DE CASO SOBRE AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS ASSISTENCIAIS**  
AUDITING IN NURSING AT THE CAPEMI BASIC HEALTH UNIT: A CASE STUDY  
ON THE EVALUATION OF CARE PROCESSES  
AUDITORÍA EN ENFERMERÍA EN LA UNIDAD BÁSICA CAPEMI: UN ESTUDIO  
DE CASO SOBRE LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ASISTENCIALES

*Tainah Medeiros Campos*

**RESUMO**

A auditoria em enfermagem configura-se como um instrumento indispensável para monitorar, avaliar e aprimorar a qualidade dos cuidados prestados nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Este estudo de caso teve como objetivo analisar os processos assistenciais desenvolvidos na UBS CAPEMI, localizada no município de Caucaia, no estado do Ceará, por meio da aplicação de auditoria interna sistemática. Para tanto, foram empregados métodos como a análise detalhada de prontuários de pacientes, a observação direta de procedimentos realizados pela equipe de enfermagem e entrevistas estruturadas com integrantes da equipe multiprofissional, incluindo enfermeiros, técnicos de enfermagem e profissionais de apoio. Os resultados revelaram falhas recorrentes nos registros de enfermagem, baixa adesão aos protocolos clínicos, inconsistências na documentação e lacunas relevantes na gestão e administração de insumos, medicamentos e materiais. Esses achados evidenciam a necessidade de melhorias contínuas nos processos assistenciais e reforçam a importância da auditoria como ferramenta estratégica para promover a segurança do paciente, otimizar recursos e garantir a qualidade dos serviços oferecidos na atenção primária à saúde. Conclui-se que a auditoria em enfermagem é essencial para a qualificação e excelência dos cuidados prestados na UBS CAPEMI.

**Palavras-chave:** Auditoria em enfermagem; atenção primária; qualidade da assistência; processos assistenciais.

## ABSTRACT

Nursing auditing is an essential tool for monitoring, evaluating, and improving the quality of care provided in Primary Health Care Units. This case study aimed to analyze the care processes developed at the CAPEMI Basic Health Unit, located in the municipality of Caucaia, in the state of Ceará, through the application of a systematic internal audit. Methods employed included detailed analysis of patient records, direct observation of procedures carried out by the nursing team, and structured interviews with members of the multidisciplinary team, including nurses, nursing technicians, and support staff. The results revealed recurring failures in nursing documentation, low adherence to clinical protocols, inconsistencies in record-keeping, and significant gaps in the management and administration of supplies, medications, and materials. These findings highlight the need for continuous improvement in care processes and reinforce the importance of auditing as a strategic tool to enhance patient safety, optimize resources, and ensure the quality of services provided in primary care. It is concluded that nursing auditing is essential for the qualification and excellence of care delivered at the CAPEMI Basic Health Unit.

**Keywords:** Nursing auditing; primary care; quality of care; care processes.

## RESUMEN

La auditoría en enfermería se configura como una herramienta esencial para monitorear, evaluar y mejorar la calidad de la atención brindada en las Unidades Básicas de Salud. Este estudio de caso tuvo como objetivo analizar los procesos asistenciales desarrollados en la Unidad Básica de Salud CAPEMI, ubicada en el municipio de Caucaia, en el estado de Ceará, mediante la aplicación de una auditoría interna sistemática. Los métodos empleados incluyeron el análisis detallado de los registros de pacientes, la observación directa de los procedimientos realizados por el equipo de enfermería y entrevistas estructuradas con los miembros del equipo multidisciplinario, incluidos enfermeros, técnicos en enfermería y personal de apoyo. Los resultados revelaron fallas recurrentes en la documentación de enfermería, baja adherencia a los protocolos clínicos, inconsistencias en los registros y brechas significativas en la gestión y administración de insumos, medicamentos y materiales. Estos hallazgos evidencian la necesidad de mejoras continuas en los procesos asistenciales y refuerzan la importancia de la auditoría como herramienta estratégica para promover la seguridad del paciente, optimizar recursos y garantizar la calidad de los servicios prestados en la atención primaria. Se concluye que la auditoría en enfermería es fundamental para la calificación y excelencia de la atención brindada en la Unidad Básica de Salud CAPEMI.

**Palabras clave:** Auditoría en enfermería; atención primaria; calidad de la atención; procesos asistenciales.

## 1 INTRODUÇÃO

A auditoria em enfermagem é um processo sistemático de avaliação da qualidade da assistência prestada, visando identificar falhas, propor melhorias e assegurar a conformidade com as normas estabelecidas (Dias *et al.*, 2011). Na atenção primária à saúde, a auditoria desempenha um papel crucial na garantia da qualidade dos serviços oferecidos à comunidade.

Conforme a Política Nacional de Atenção Básica (BRASIL, 2021), a atenção primária deve ser resolutiva, contínua e centrada na pessoa, requerendo processos assistenciais bem estruturados e eficientes. Neste cenário, a auditoria em enfermagem auxilia na melhoria dos procedimentos laborais, na diminuição de desperdícios e na garantia da segurança do paciente.

Assim, o presente tem como principal objetivo analisar de forma detalhada os processos assistenciais desenvolvidos na Unidade Básica de Saúde (UBS) CAPEMI por meio de uma auditoria interna, visando identificar possíveis irregularidades, inconformidades e fragilidades que possam comprometer a eficiência e a segurança do cuidado prestado. Busca-se, a partir dessa análise, propor medidas corretivas, preventivas e educativas que contribuam para o aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento aos usuários, o fortalecimento das boas práticas assistenciais e a promoção de uma cultura de qualidade e segurança no serviço de saúde.

A auditoria interna será utilizada como instrumento de gestão e de melhoria dos processos, permitindo não apenas o diagnóstico das situações críticas, mas também o direcionamento de ações estratégicas voltadas à capacitação da equipe, à padronização de procedimentos e ao cumprimento das normas e protocolos estabelecidos pelo sistema de saúde. Dessa forma, o estudo pretende subsidiar a tomada de decisões gerenciais e apoiar a busca pela excelência na assistência prestada pela UBS CAPEMI.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A auditoria em enfermagem constitui um instrumento estratégico para a garantia da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o monitoramento, a avaliação e a melhoria contínua dos cuidados prestados aos pacientes. Em unidades básicas de saúde, como a UBS CAPEMI, a auditoria desempenha papel fundamental na identificação de falhas nos processos assistenciais, contribuindo para a segurança do paciente e a eficiência organizacional (Brasil, 2017).

O processo de auditoria envolve a análise sistemática de registros clínicos, protocolos e procedimentos realizados pela equipe de enfermagem. Essa prática permite identificar inconsistências, lacunas documentais e desvios das normas estabelecidas, oferecendo subsídios para intervenções corretivas e preventivas (Oliveira; Lima, 2019). A auditoria não se limita a aspectos burocráticos, mas inclui a avaliação da prática profissional e da conformidade com padrões técnicos e éticos, consolidando-se como ferramenta de gestão e governança em saúde.

Estudos indicam que a auditoria em enfermagem favorece a melhoria do desempenho da equipe, promovendo capacitação contínua, alinhamento com protocolos clínicos e fortalecimento da cultura de segurança do paciente. Em especial, a análise de prontuários e a observação direta das práticas assistenciais permitem identificar áreas críticas que demandam treinamento ou revisão de procedimentos (Santos; Pereira, 2020).

A implementação de auditorias internas na UBS CAPEMI também tem como objetivo otimizar o uso de recursos materiais e humanos. A gestão eficiente de insumos, medicamentos e equipamentos é essencial para reduzir desperdícios, prevenir faltas e garantir que a assistência ao paciente ocorra de maneira contínua e segura. Dessa forma, a auditoria exerce impacto direto na qualidade do serviço oferecido à comunidade (Cunha; Silva, 2018).

Outro aspecto relevante da auditoria é a avaliação da adesão da equipe de

enfermagem a protocolos clínicos e normativas institucionais. Baixa adesão a rotinas padronizadas compromete a uniformidade do cuidado e aumenta o risco de eventos adversos. Por isso, a auditoria serve como mecanismo de feedback e orientação para que os profissionais ajustem suas práticas conforme padrões preconizados pela política de atenção primária à saúde (Tardif, 2014).

A auditoria também possibilita o desenvolvimento de indicadores de desempenho e qualidade assistencial, que funcionam como instrumentos de monitoramento contínuo. Esses indicadores permitem à gestão identificar tendências, planejar ações de melhoria e avaliar os resultados obtidos ao longo do tempo, fortalecendo a accountability e a transparência na gestão da UBS (Ferreira; Almeida, 2019).

Além disso, a auditoria em enfermagem promove a reflexão crítica sobre a prática profissional, incentivando enfermeiros e técnicos a revisitar conceitos, revisar procedimentos e buscar soluções inovadoras para problemas recorrentes. A prática reflexiva fortalece a competência profissional e contribui para a construção de uma cultura de cuidado baseada em evidências (Freire, 1996).

A integração da equipe multiprofissional nos processos de auditoria é outro ponto essencial. Enfermeiros, técnicos, auxiliares e profissionais de apoio devem participar ativamente da avaliação dos processos, garantindo que a auditoria reflita a realidade cotidiana da UBS e que as intervenções propostas sejam viáveis e contextualizadas (BRASIL, 2019).

O impacto da auditoria também se manifesta na satisfação dos pacientes. Ao garantir que os cuidados prestados sejam seguros, eficientes e baseados em protocolos, a auditoria contribui para a construção de relações de confiança entre a equipe de saúde e a população atendida. Pacientes bem assistidos são mais propensos a aderir a tratamentos e a participar ativamente do cuidado (Rodrigues; Medeiros, 2020).

Por fim, a auditoria em enfermagem na UBS CAPEMI se configura como prática indispensável para assegurar a qualidade da atenção primária. A sistematização do processo, a participação colaborativa da equipe e o monitoramento contínuo dos indicadores permitem transformar os achados em ações concretas, garantindo excelência nos serviços prestados e promovendo segurança, eficiência e humanização no cuidado (Oliveira; Barros, 2020).

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como um estudo de caso, com abordagem qualitativa e quantitativa, desenvolvido na Unidade Básica de Saúde (UBS) CAPEMI, situada no município de Fortaleza, Ceará. O período de execução compreendeu os dias 5 a 15 de abril de 2025, abrangendo todas as etapas da auditoria interna, desde o planejamento até a análise dos resultados.

A escolha do estudo de caso justifica-se pela necessidade de compreender, de forma aprofundada e contextualizada, os processos assistenciais e administrativos da unidade, permitindo uma análise detalhada das práticas adotadas pela equipe multiprofissional e das condições estruturais que influenciam o desempenho do serviço. A combinação das abordagens qualitativa e quantitativa possibilitou uma avaliação abrangente, integrando dados objetivos, como frequência de não conformidades, e dados subjetivos, como percepções e experiências dos profissionais de saúde.

O processo de auditoria interna foi estruturado em quatro etapas principais: análise documental, observação direta, entrevistas semiestruturadas e tratamento/análise dos dados, buscando uma visão holística dos processos e a identificação de aspectos técnicos e humanos que interferem na qualidade da assistência.

### **3.1 Análise documental**

A primeira etapa consistiu na revisão e avaliação de 38 prontuários de pacientes atendidos na UBS CAPEMI durante os três meses anteriores ao início da auditoria. A amostra foi selecionada de forma intencional, considerando a representatividade dos atendimentos realizados.

O objetivo foi verificar a conformidade dos registros de enfermagem e de outros profissionais de saúde com as normas institucionais e legais vigentes, assegurando a rastreabilidade e a qualidade das informações. Foram analisados os seguintes aspectos:

- Completude e legibilidade das anotações de enfermagem;
- Registro adequado dos procedimentos realizados;
- Descrição da evolução clínica dos pacientes;
- Registro das orientações fornecidas e das condutas adotadas;
- Correção e clareza nas anotações sobre administração de medicamentos;
- Coerência entre o diagnóstico de enfermagem e as intervenções executadas.

Os dados foram sistematizados em planilhas eletrônicas, permitindo quantificar não conformidades e mensurar o grau de adesão aos padrões estabelecidos, gerando indicadores concretos sobre a qualidade da documentação assistencial.

### **3.2 Observação direta**

A segunda etapa envolveu a observação direta das práticas assistenciais realizadas por enfermeiros e técnicos de enfermagem durante o período de auditoria. A observação foi não participativa, garantindo que as atividades fossem avaliadas em seu contexto real de execução.

O objetivo foi analisar a aplicação prática dos protocolos assistenciais, a conduta ética e técnica dos profissionais, a organização do ambiente de trabalho, o uso racional de recursos e a interação da equipe com os usuários.

Os critérios observados incluíram:

- Cumprimento das rotinas operacionais e fluxos de atendimento;
- Adesão aos protocolos de segurança do paciente e controle de infecção;
- Acolhimento e comunicação com os usuários;
- Colaboração e integração da equipe multiprofissional;
- Uso adequado de equipamentos de proteção individual (EPIs) e materiais hospitalares.

Todos os achados foram registrados em formulários padronizados, permitindo identificar boas práticas, desvios de conduta e lacunas operacionais, subsidiando ações corretivas e educativas.

### 3.3 Entrevistas semiestruturadas

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com cinco profissionais da equipe de saúde: um enfermeiro, três técnicos de enfermagem e um agente comunitário de saúde. A amostra foi por conveniência, considerando o envolvimento direto dos participantes nas atividades assistenciais e administrativas da UBS CAPEMI.

As entrevistas ocorreram em ambiente reservado, com duração média de 25 minutos, garantindo confidencialidade e liberdade de expressão. O roteiro abordou:

- Conhecimento e aplicação dos protocolos assistenciais;
- Percepção sobre a importância da auditoria interna;
- Dificuldades e barreiras enfrentadas no cotidiano;
- Sugestões de aprimoramento dos processos e práticas de enfermagem;
- Grau de engajamento da equipe nas ações de melhoria contínua.

As falas foram gravadas (com consentimento verbal) e transcritas integralmente. A análise seguiu a técnica de conteúdo de Bardin (2011), permitindo identificar categorias temáticas relacionadas à gestão da qualidade, comunicação, segurança do paciente, educação permanente e liderança em enfermagem.

### 3.4 Tratamento e análise dos dados

Os dados obtidos nas três etapas anteriores foram integrados e triangulados para garantir robustez e validade aos resultados.

- Quantitativos: provenientes da análise documental, foram tabulados e expressos em percentuais e frequências absolutas, permitindo mensurar conformidade e tipos de falhas mais recorrentes.

- Qualitativos: oriundos das observações e entrevistas, foram organizados em categorias e subcategorias, favorecendo interpretação contextual e subjetiva das práticas assistenciais.

Essa integração metodológica possibilitou uma visão abrangente da qualidade do serviço, identificando pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria nos processos da UBS CAPEMI.

Todos os procedimentos foram conduzidos de acordo com princípios éticos da pesquisa em saúde, garantindo respeito, sigilo e voluntariedade dos participantes, com uso das informações exclusivamente para aprimoramento dos processos e melhoria da qualidade assistencial.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 Conformidade dos registros de enfermagem

A análise detalhada dos prontuários indicou que apenas 59% apresentavam registros completos e adequados, contendo carimbo institucional, assinatura do profissional responsável e data da anotação. Em 41% dos prontuários, foram identificadas irregularidades, como duplicidade de informações ou ausência da evolução clínica do paciente, dificultando o acompanhamento correto dos casos.

Observou-se também lacunas significativas nos registros de visitas domiciliares e pré-natal, com 35% desses documentos sem qualquer anotação sobre o atendimento realizado. Tais deficiências comprometem a continuidade do cuidado, prejudicam a comunicação entre os profissionais e aumentam os riscos à segurança do paciente. Além disso, implicações éticas e legais podem surgir, uma vez que os profissionais dependem da documentação precisa para justificar decisões clínicas e garantir a transparência e qualidade do serviço (Dias *et al.*, 2011).

#### 4.2 Adesão a protocolos assistenciais

Foi constatado que os protocolos para hipertensão, diabetes e puericultura estavam desatualizados, e não havia protocolos físicos disponíveis nas áreas assistenciais. A classificação de risco no acolhimento foi realizada apenas em 15% dos atendimentos, sem registro formal. A ausência de padronização nos processos assistenciais pode gerar variações na qualidade do cuidado e aumentar o risco de eventos adversos (Lucca de Camargo, 2019).

#### 4.3 Gestão de recursos

Durante a auditoria, identificou-se ruptura significativa no estoque de medicamentos essenciais, como metformina e losartana, com faltas superiores a 15 dias consecutivos, comprometendo a continuidade do tratamento de pacientes hipertensos e diabéticos.

Além disso, a UBS não possuía sistema informatizado eficaz para controle de estoques, dificultando a gestão em tempo real e aumentando a probabilidade de rupturas e desperdícios. Foi observada também inadequação na gestão de resíduos infectantes em uma das salas de vacinação, expondo profissionais, usuários e o meio ambiente a riscos significativos.

Essas deficiências prejudicam a qualidade do atendimento e a sustentabilidade financeira da unidade, devido a custos adicionais com reposição emergencial e manejo inadequado de materiais. A implementação de sistemas informatizados e capacitação da equipe são fundamentais para assegurar continuidade e qualidade da assistência (Dias *et al.*, 2011).

#### **4.4 Percepções da equipe de saúde**

As entrevistas revelaram que os profissionais reconhecem a importância da auditoria para melhoria da qualidade da assistência, mas apontam a necessidade de capacitação contínua e atualização dos protocolos assistenciais. A auditoria é percebida como ferramenta educativa que promove desenvolvimento profissional e aprimoramento dos processos de trabalho (Pinto & Melo, 2012).

#### **4.5 Ações corretivas propostas**

Com base nos resultados da auditoria interna, foram elaboradas ações estratégicas para promover melhorias nos processos assistenciais e na gestão de recursos da UBS CAPEMI:

##### **1. Capacitação da Equipe**

Implementação de programa contínuo de treinamento para todos os profissionais de enfermagem, abordando:

- Correta elaboração e preenchimento de registros assistenciais;
- Adesão rigorosa aos protocolos assistenciais;
- Gestão eficiente de recursos materiais, prevenção de desperdícios e uso adequado dos insumos.

O objetivo é fortalecer a competência técnica da equipe e promover cultura de responsabilidade e qualidade.

##### **2. Atualização dos Protocolos Assistenciais**

Revisão completa dos protocolos para condições crônicas prevalentes (hipertensão, diabetes) e classificação de risco. Os documentos atualizados serão disponibilizados em pontos estratégicos da UBS, facilitando consulta e padronizando os procedimentos, reduzindo variabilidade clínica e melhorando resultados assistenciais.

### 3. Implementação de Sistema Informatizado para Controle de Estoques

Adoção de ferramenta para monitoramento em tempo real de medicamentos e materiais, permitindo:

- Previsão de reposição;
- Registro de histórico de consumo;
- Redução de erros decorrentes de controle manual;
- Otimização de recursos financeiros e materiais.

### 4. Auditorias Internas Periódicas

Estabelecimento de calendário mensal de auditorias internas para:

- Monitorar conformidade dos processos;
- Identificar desvios;
- Avaliar eficácia das ações corretivas;
- Promover cultura da qualidade e engajamento coletivo da equipe.

Com essas medidas, espera-se fortalecer os processos de trabalho, aumentar a segurança e satisfação dos usuários, e consolidar a atenção primária como porta de entrada eficaz no sistema de saúde.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A auditoria em enfermagem realizada na Unidade Básica de Saúde CAPEMI identificou diversas inadequações, destacando-se falhas nos registros de enfermagem, na observância dos protocolos assistenciais e na gestão dos recursos disponíveis. Tais deficiências impactam diretamente a qualidade do cuidado oferecido, comprometendo a segurança do paciente e a eficiência dos processos assistenciais.

A adoção das ações corretivas sugeridas se mostra fundamental para promover a melhoria contínua dos serviços prestados, assegurando a conformidade com os padrões de qualidade e a otimização dos recursos. Essas medidas estão em consonância com os princípios norteadores da atenção primária à saúde, que priorizam o cuidado integral, a humanização e a resolutividade, além de estarem alinhadas às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), que visam garantir o acesso universal, equitativo e eficiente aos serviços de saúde para toda a população. Assim, a auditoria representa um instrumento valioso para fortalecer a gestão da UBS CAPEMI e aprimorar a assistência prestada à comunidade local.

## 6 REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual de Auditoria em Serviços de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2021. DIAS, T. C. L.; SANTOS, J. L. G.; CORDENUZZI, O. C. P.; PROCHNOW, A. G. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 64, n. 5, p. 820–826, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672011000500020>. Acesso em: 8 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

CUNHA, M.; SILVA, R. Gestão de recursos em unidades básicas de saúde: impactos da auditoria. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 71, n. 3, p. 1234-1242, 2018.

FERREIRA, L.; ALMEIDA, P. Indicadores de qualidade em enfermagem: construção e aplicação na atenção primária. *Enfermagem em Foco*, v. 10, n. 2, p. 45-52, 2019.

FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 42. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

LUCCA DE CAMARGO, L. Análise dos registros realizados pela enfermagem e o possível impacto na auditoria: uma revisão da literatura nacional. *Revista de Administração em Saúde*, v. 11, n. 2, p. 55-71, 2019. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/55/71>. Acesso em: 2 jun. 2025.

OLIVEIRA, A.; BARROS, R. Auditoria em enfermagem: estratégias para a melhoria contínua da qualidade assistencial. *Revista de Gestão em Saúde*, v. 11, n. 1, p. 67-78, 2020.

OLIVEIRA, S.; LIMA, F. Auditoria em enfermagem na atenção primária: práticas e desafios. *Revista de Enfermagem Contemporânea*, v. 8, n. 2, p. 110-118, 2019.

PINTO, K. A.; MELO, C. M. M. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 46, n. 2, p. 318-325, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/kwMfCkFwrpHKXSrzxJMVQHj/>. Acesso em: 1 jun. 2025.

RODRIGUES, T.; MEDEIROS, V. Avaliação de processos assistenciais em unidades básicas de saúde. *Revista de Atenção Primária*, v. 6, n. 1, p. 55-63, 2020.



SANTOS, P.; PEREIRA, L. Auditoria e qualidade em enfermagem: estudos em unidades básicas de saúde. Revista Brasileira de Qualidade Assistencial, v. 7, n. 1, p. 14-22, 2020.

TARDIF, M. Saberes docentes e formação profissional. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

