

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA NA QUALIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO SISTEMA e-SUS-AB NA ATENÇÃO BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SITIO NOVO DO TOCANTINS

THE IMPORTANCE OF INTERNAL AUDIT IN THE QUALIFICATION OF INFORMATION IN THE e-SUS-AB SYSTEM IN THE BASIC ATTENTION OF THE MUNICIPALITY OF SITIO NOVO DO TOCANTINS

Paulo César Duarte Farias¹

Ricardo Gomes da Silva²

Resumo: Esta pesquisa tem o objetivo de esclarecer a importância dos processos de auditorias internas nos sistemas de informação das organizações públicas de saúde, especificamente no sistema e-SUS-AB que se encontrava com graves inconsistências em seu banco de dados no município de Sitio Novo do Tocantins, refletindo assim na gestão das práticas clínicas dos profissionais. Com esta pesquisa fica perceptível a importância da qualificação das informações dos sistemas de informação em saúde, principalmente do e-SUS AB, que nos dias atuais é a principal fonte de registro e informações em saúde da população dos municípios brasileiros, tendo consciência de tamanha importância torna-se obrigatório que as gestões municipais qualifiquem seus profissionais constantemente, ao mesmo tempo, os fiscalizando e monitorando para que os resultados possam ser de fato alcançados e a garantia de um serviço público de qualidade e excelência seja dado a população que é usuária de tais serviços.

Palavras-chave: Auditoria Interna. Saúde Pública. Contabilidade na Saúde.

Abstract: This research aims to clarify the importance of internal auditing processes in the information systems of public health organizations, specifically in the e-SUS-AB system, which had serious inconsistencies in its database in the municipality of Sitio Novo do Tocantins, thus reflecting on the management of professionals' clinical practices. With this research, the importance of qualifying information from health information systems, mainly from e-SUS AB, is perceived, which today is the main source of registration and health information for the population of Brazilian municipalities, being aware of such importance it is mandatory that municipal administrations qualify their professionals constantly, at the same time, inspecting and monitoring them so that the results can actually be achieved and the guarantee of a public service of quality and excellence is given to the population that is a user of such services.

Keywords: Internal Audit. Public Health. Health Accounting.

1 Graduando do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4146217204252954>. E-mail: paulocezarfarias@outlook.com

2 Docente do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9013313985698016>. E-mail: ricardogomes.anacleto@gmail.com

Introdução

Esta pesquisa tem o objetivo de esclarecer a importância dos processos de auditorias internas nos sistemas de informação das organizações públicas de saúde, especificamente no sistema e-SUS-AB que se encontrava com graves inconsistências em seu banco de dados no município de Sitio Novo do Tocantins, refletindo assim na gestão das práticas clínicas dos profissionais.

O mesmo também irá possibilitar aos leitores uma compreensão da importância da auditoria na saúde, ramo que ainda é pouco utilizado nas organizações públicas, e que se faz necessário como veremos no decorrer do artigo, permitindo as organizações públicas controle e avaliação contínua das informações e dados gerados pelos sistemas de saúde.

Para Berwick, Godfrey e Roessner (1995), o principal problema na ausência de qualidade em sistemas é a ausência de qualificação dos processos de trabalho, os mesmos ainda afirmam que uma gestão organizada é aquela que monitora, avalia e gerencia seus processos e indicadores. Seguindo essa lógica Guzmán afirma que:

Os governos e as instituições enfrentam, na atualidade, grandes desafios. Garantir que está obtendo o maior benefício possível dos fundos públicos que gastam em suas organizações é um deles. Outro, é o de convencer ao público de sua transparência e a capacidade de render contas, assim como o uso de adequadas práticas administrativas. O governo não só deve ser econômico, eficiente e eficaz como deve ser capaz de demonstrá-lo. (GUZMÁN, 1991, p. 77).

Auditoria

A palavra auditoria é originada da expressão *audire* que vem do latim, a mesma foi usada pelos ingleses para definição da tecnologia contábil conhecida como revisão. Para Crepauldi (2002, p. 23) auditoria significa o levantamento, estudo e avaliação sistemática de transações, operações, rotinas e demonstrações de uma entidade. Já Chiavenato (2006) afirma que a auditoria tem caráter educador, utilizando-se as conclusões e informações geradas sobre a eficiência e eficácia dos sistemas e programas da instituição. Reforçando o conceito, Marra e Hilário (2009, p. 28) afirmam que auditoria é “a técnica contábil que – através de procedimentos específicos que lhe são peculiares, aplicados no exame de registros e documentos, inspeções, e na obtenção de informações e confirmações, relacionados com o controle do patrimônio de uma entidade – objetiva obter elementos de convicção que permitam julgar se os registros contábeis foram efetuados de acordo com princípios fundamentais e normas de contabilidade e se as demonstrações contábeis deles decorrentes refletem adequadamente a situação econômico-financeira do patrimônio, os resultados do período administrativo examinado e as demais situações nelas demonstradas.” A auditoria é o que dá credibilidade aos documentos e informações nelas contidas. No Brasil ela é estabelecida através de resolução do Conselho Federal de Contabilidade N 820, de 17 de dezembro de 1997, que aprova a NBC T 11 – Normas de auditoria independente das demonstrações contábeis com alterações e outras providências.

A auditoria permite a uma empresa ou instituição a avaliação, fiscalização e estudo de documentos, processos, informações e dados de determinadas áreas com o objetivo de qualificar e aperfeiçoar os mesmos, através de críticas, avaliações e conclusões. Dentro deste vasto campo existe a auditoria de gestão definida como função organizacional de revisão, avaliação e emissão de opinião quanto ao ciclo administrativo (planejamento, execução, controle) em todos os momentos e ambientes das entidades (GIL, 2000).

Auditoria interna

Auditoria interna é uma ferramenta que auxilia a gestão da empresa – alta administração - assegurando que os setores internos, sistemas e rotinas de trabalho estejam sendo habilmente executadas e que os dados mereçam confiança; a mesma pode ser vista como uma revisão e avaliação da qualidade da informação dependendo dos objetivos estabelecidos pelo gestor, critério esse que é de extrema importância, é preciso que os objetivos do processo de auditoria interna sejam esclarecidos pelos gestores para que os auditores saibam dar importância e um olhar mais atento as necessidades de quem os contratou. Este tipo de auditoria pode ser realizado de duas formas diferentes: **auditoria de primeira parte:** realizada por um profissional membro da própria instituição que seja treinado para tais procedimentos; e a **auditoria de segunda parte:** onde a empresa contrata um prestador de serviços externo para realizar a auditoria. Quando o profissional auditor pertence a organização ele tem maior facilidade de entender como os procedimentos internos funcionam, porém ele pode ser influenciado pelos colegas de trabalho fazendo com que essa auditoria não seja de fato fidedigna; ao se contratar um profissional externo as chances de que a avaliação interna seja clara e qualificada são enormes, entretanto o profissional externo pode não ter a devida clareza do contexto de trabalho e fluxo interno da empresa prejudicando assim os relatórios finais; ambas possuem especificidades importantes.

Todos os relatórios elaborados pela equipe devem ser enviados ao diretor ou chefe do departamento que irá elaborar um plano de ação buscando realizar as devidas correções e ajustes necessários, facilitando as tomadas de decisão e possuindo justificativas claras para realizar as mudanças necessárias nos processos de trabalho interno. A maior vantagem da prática interna de auditoria para as empresas é ter a oportunidade de possuir informações e dados revisados e qualificados, garantindo a confiança do mercado no trabalho da organização.

Auditoria na saúde

O principal problema encontrado hoje pela gestão das organizações governamentais é a falta de qualidade nos dados dos sistemas de informação, gerando assim problemas nos processos de trabalho, como o não alcance dos objetivos e metas pactuados pela gestão implicando assim em cortes e perdas de recursos financeiros, físicos e humanos. A auditoria interna assim torna-se importante ferramenta na garantia da qualidade dos dados fornecidos pelos sistemas e na qualificação dos processos de trabalho, especialmente na saúde pública, onde as informações fornecidas pelos sistemas de alguma forma, refletem nos atendimentos realizados pelos profissionais de saúde a população. Como o SUS é um sistema complexo, dinâmico e em constante evolução, para acompanhar seu processo de crescimento, ações, indicadores e resultados, foram desenvolvidos diferentes sistemas e redes de informações estratégicos, gerenciais e operacionais, que são usados pelo SNA para obtenção de dados, análise e suporte à realização de auditorias analíticas e operacionais (BRASIL, 2005), embora o sistema único de saúde esteja passando atualmente por adequações através da unificação da grande parte dos seus sistemas, facilitando assim a possibilidade de melhoria na qualificação de todos os registros.

Segundo Santos e Barcellos (2009), a auditoria analítica no âmbito do SUS consiste no exame do todo ou de partes de processos, assim como de acompanhamento, controle e avaliação à distância de um prestador ou de um processo. Deve ser utilizada como rotina e permitir traçar o perfil de um sistema, atividade ou serviço. Na análise pormenorizada de relatórios e documentos, visa aferir a eficácia, a eficiência e a efetividade dos serviços prestados, bem como a adequação dos recursos aplicados. A propriedade ou veracidade das informações colhidas poderá ser conferida in loco durante a auditoria operativa, que compreende a atividade desenvolvida na própria unidade em que as ações e os serviços são realizados, mediante a observação direta de controles internos, fatos, dados, documentos e situações. Busca-se aferir de modo contínuo a adequação, a eficiência, a eficácia e os resultados dos serviços de saúde, identificar distorções, promover correções e buscar aperfeiçoamento do atendimento médico-hospitalar, procurando obter melhor relação custo-benefício na política de atendimento das necessidades do paciente e promover processo educativo com vistas à melhoria da qualidade do atendimento em busca da satisfação do

usuário (BRASIL, 1999). Assim torna-se explícito que a auditoria em saúde em sua primazia é ferramenta essencial para a gestão, tanto na qualificação dos dados e informações, quanto na educação contínua dos recursos humanos, permitindo as organizações o alcance da excelência em todos os seus aspectos.

Sistema de informação e-sus atenção básica

Segundo definição do Ministério da Saúde, O **e-SUS Atenção Básica (e-SUS AB)** é uma estratégia do Departamento de Atenção Básica para reestruturar as informações da Atenção Básica em nível nacional. Esta ação está alinhada com a proposta mais geral de reestruturação dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde, entendendo que a qualificação da gestão da informação é fundamental para ampliar a qualidade no atendimento à população. A estratégia e-SUS AB, faz referência ao processo de informatização qualificada do SUS em busca de um SUS eletrônico.

Aprovado pela portaria GM/MS N° 1.412, de 10 de julho de 2013, o mesmo preconiza como diretrizes:

- **Individualizar o registro:** registro individualizado das informações em saúde, para acompanhamento dos atendimentos aos cidadãos;
- **Integrar a informação:** integração dos diversos sistemas de informação oficiais existentes na AB, a partir do modelo de informação;
- **Reduzir o retrabalho na coleta de dados:** reduzir a necessidade de registrar informações similares em mais de um instrumento (fichas/sistemas) ao mesmo tempo;
- **Informatizar as unidades:** desenvolvimento de soluções tecnológicas que contemplem os processos de trabalho da AB, com recomendações de boas práticas e o estímulo à informatização dos serviços de saúde;
- **Gestão do cuidado:** introdução de novas tecnologias para otimizar o trabalho dos profissionais na perspectiva de realizar a gestão do cuidado;
- **Coordenação do cuidado:** a qualificação do uso da informação na gestão e no cuidado em saúde na perspectiva de integração dos serviços de saúde.

Analisando o manual do sistema, a partir da versão 3.2 iremos perceber a importância dos módulos de cadastro individual e domiciliar e territorial. O primeiro é realizado no Prontuário Eletrônico do Cidadão com o objetivo de se registrar no sistema todos os usuários do Sistema Único de Saúde em determinada Unidade independente do seu território, é um cadastro mais simplificado e sincronizado com a base nacional de dados do Cartão do SUS – CADSUS, o segundo é feito por meio do aplicativo e-SUS Território instalado nos tablets dos Agentes Comunitários de Saúde, onde cada ACS registra as informações do seu território mais conhecido na área da saúde como microárea, o mesmo cadastro é extenso e mais detalhado, com o objetivo de se ter um banco de dados que identifique todas as necessidades e potências do território.

São atributos essenciais da atenção primária a saúde no registro da prática clínica na atenção primária a atenção a saúde no primeiro contato, implicando na garantia da acessibilidade e no fortalecimento da prática do acolhimento nas unidades de saúde; a longitudinalidade defini os atendimentos aos usuários de forma contínua independente de existir problemas ou não; a integralidade estabelece o cuidado contínuo ao indivíduo e sua família através de uma equipe multiprofissional que saiba utilizar os saberes individuais de cada um nas práticas; e a coordenação do cuidado que reforça a importância das redes de atenção a saúde no que tange as necessidades de encaminhamento do usuário, sabendo-se que a atenção básica é a porta de entrada do usuário no sistema único de saúde e intermediária entre o usuário e os outros serviços de saúde, como a média e alta complexidade.

Para que os objetivos do sistema e-SUS sejam de fato alcançados faz-se necessário que os profissionais em sua prática clínica fortaleçam e aprimorem os atributos essenciais na efetivação das políticas de saúde no que diz respeito a gestão do processo clínico individual, ou seja, ter conhecimento da situação clínica de cada indivíduo do seu território seja dentro da UBS ou no seu domicílio; é importante também ter como prática a gestão do processo familiar, que entende a família como algo complexo e dinâmico que necessita de um cuidado específico de acordo com seu contexto, uma das práticas mais utilizadas pelos

profissionais nos dias atuais é o genograma familiar que busca através do conhecimento da árvore genealógica da família estabelecer as prioridades a serem trabalhadas pela equipe de saúde; e pôr fim a gestão da prática clínica que diz respeito a organização das equipes de saúde em todos os níveis de atendimento, seja individual ou familiar.

Metodologia

A pesquisa deu seu início através da coleta e análise de dados por meio de pesquisa bibliográfica que, segundo Marconi e Lakatos (2003), permite a construção de uma nova perspectiva e significado a algo que já foi escrito e estudado outrora por outros, mediante isso tomamos por base livros, periódicos, artigos científicos e dissertações, fundamentais na construção das ideias aqui construídas e defendidas. Para Manzo (1971, p. 32), a bibliografia pertinente “oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizaram suficientemente” e tem por objetivo permitir ao cientista “o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações” (TRUJILLO, 1974, p. 230).

A pesquisa documental foi um procedimento essencial. Para Oliveira (2007) “a documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras matérias de divulgação” (OLIVEIRA, 2007, p. 69). No caso desta pesquisa foi-se utilizado como fonte documental os relatórios dos doze meses que compreenderam o período de outubro do ano de 2018 a setembro do ano de 2019 do banco de dados do sistema e-SUS-AB.

Para efetivar a análise das informações aqui estabelecidas, uma pesquisa de campo foi necessária através da técnica conhecida como observação participante que permite ao pesquisador se incorporar de fato aos sujeitos analisados. Para Mann (1970, p. 96), a observação participante é uma “tentativa de colocar o observador e o observado do mesmo lado, tomando-se o observador um membro do grupo de molde a vivenciar o que eles vivenciam e trabalhar dentro do sistema de referência deles”.

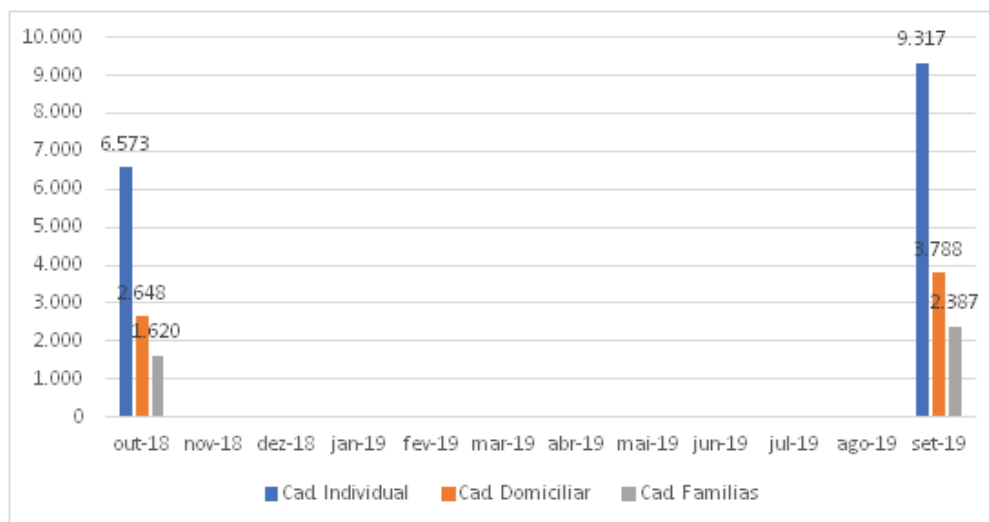
Resultados e discurso

Após a equipe da Secretaria Municipal de Saúde identificar uma grande quantidade de inconsistências no banco de dados do e-SUS-AB através de técnicas utilizadas na auditoria como a obtenção de informações de várias fontes fidedignas (relatórios de outros sistemas) e cruzamentos dessas informações, identificou-se a necessidade de realização de uma auditoria interna no sistema e-SUS-AB, dentre os principais problemas identificados, apenas 70% da população constava no banco de dados, o mesmo ocorria nos cadastros domiciliar e familiar, existia também diversas duplicidades de cadastros e muitos deles estavam desatualizados e incompletos. Além destas inconsistências, os profissionais apresentavam dificuldades nos registros de atendimentos tanto nas Unidades Básicas, quanto no território, prova disso está nas quantidades reduzidas de registros encontrados nos relatórios do mês de outubro do ano de 2018. Para tanto fez-se necessário a utilização de metodologias ativas de aprendizagem que permitem aos profissionais serem sujeitos na construção do seu conhecimento participando da análise do seu processo assistencial e realização de educação continuada (capacitações sobre o uso adequado do sistema e-SUS-AB), mediadas por interlocutores da secretaria municipal com a cooperação de todos os profissionais de saúde, na qualificação dos mesmos para a utilização do sistema de forma eficaz.

Através da elaboração de relatórios pelos auditores internos da Secretaria Municipal de Saúde, a gestão municipal identificou a necessidade da realização de Práticas de Educação Permanente em Saúde realizadas pela equipe da Gestão Municipal junto aos profissionais da Atenção Primária, como podemos analisar nos gráficos abaixo elaborados pelos autores deste artigo com base nos últimos doze meses referentes ao período do mês de outubro do ano de 2018 ao mês de setembro do ano de 2019 é perceptível a evolução na qualidade dos registros do Sistema de Informação e-SUS-AB, influenciando de forma transparente na potencialização do atendimento à população e no alcance dos objetivos, metas e indicadores

pactuados pela gestão. Reforçando essas informações, Santos e Barcellos (2009), em seu artigo Auditoria em saúde: uma ferramenta de gestão, afirmam que a avaliação e o controle em saúde constituem instrumentos fundamentais de monitoramento das políticas de saúde para a redefinição dos objetivos da instituição, a realocação dos recursos e a readequação de suas ações. Ademais, a auditoria deixa de ser técnica ou modalidade de trabalho voltada para o policiamento dos profissionais de saúde e passa a assumir o significado de instrumento para avaliar a qualidade, a propriedade e a efetividade dos serviços de saúde prestados à população e para a educação continuada dos atores envolvidos, visando a melhoria progressiva da assistência à saúde, dentro das propostas de universalidade, igualdade e equidade.

Gráfico 1. Evolução nos Registros do Banco de Dados do e-SUS-AB



Fonte: Dos autores (2020).

Gráfico 2. Evolução dos Registros da Atenção Primária no e-SUS –AB



Fonte: Dos autores (2020).

Conclusão

Analisando tudo os dados aqui discutidos chegamos à conclusão de que se faz necessário que as organizações públicas em especial as de saúde implantem em seus municípios o setor de auditoria interna, pois através deste os gestores terão a garantia de controle contínuo dos dados e informações gerados

pelos sistemas através das práticas realizadas pelos profissionais. Ao mesmo tempo a auditoria interna irá proporcionar a qualificação das informações em saúde, refletindo no fortalecimento da atenção básica do município, garantindo a todos os usuários o acesso de qualidade aos serviços de saúde pública.

Com esta pesquisa fica perceptível a importância da qualificação das informações dos sistemas de informação em saúde, principalmente do e-SUS AB, que nos dias atuais é a principal fonte de registro e informações em saúde da população dos municípios brasileiros, tendo consciência de tamanha importância torna-se obrigatório que as gestões municipais qualifiquem seus profissionais constantemente, ao mesmo tempo, os fiscalizando e monitorando para que os resultados possam ser de fato alcançados e a garantia de um serviço público de qualidade e excelência seja dado a população que é usuária de tais serviços.

Faz-se importante e necessário investir em análises quali-quantitativas, aplicando-se a educação permanente da auditoria, que se constitui em importante instrumento no desenvolvimento de competências e habilidades para análise da gestão em saúde no SUS.

Referências

- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- ATTIE, Willian. **Auditoria interna**. São Paulo: Atlas, 1992.
- CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. São Paulo: Campus, 2006.
- GIL, A. L. **Auditoria operacional e de gestão**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- FRANCO, H. MARRA, E. **Auditoria Contábil**. 4. Ed. – 6. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Departamento Nacional de Auditoria do SUS. Orientações técnicas sobre auditoria na assistência ambulatorial e hospitalar no SUS**. cad. 3. Brasília-DF, 2005. (Série A. Normas e manuais técnicos).
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. **Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria. Manual de auditoria técnico científica**. Brasília-DF, 1999. Disponível em: <http://www.mp.to.gov.br/portal/sites/default/files/Manual%20T%C3%A9cnico%20de%20Auditoria%20%20C3%81rea%20de%20Sa%C3%BAde_o.pdf>. Acesso em: 11 out. 2019.
- SANTOS, L. C. BARCELLOS, V. F. **Auditoria em Saúde**. 1. Ed. Brasília – DF: UNIEURO. 2009.
- MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. - 5. ed. - São Paulo: Atlas 2003.
- BERWICK, D. M.; GODFREY, A. B.; ROESSNER, J. **Melhorando a qualidade dos serviços médicos, hospitalares e da saúde**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1995.
- Brasil. Ministério da Saúde. **Secretaria de Atenção Primária à Saúde. e-SUS Atenção Básica: Manual do Sis-**

tema com Prontuário Eletrônico do Cidadão PEC – Versão 3.2 [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção Primária à Saúde, Secretaria-Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

GUZMÁN, Miguel D. **A auditoria comprensiva: um moderno concepto en la auditoria**. México: 1991, p,77.

TRUJILLO FERRARI, Alfonso. **Metodologia da ciência**. 3. ed. Rio de Janeiro: Kennedy, 1974.

MANZO, Abelardo J. **Manual para la preparación de monografías: una guía para presentar informes y tesis**. Buenos Aires: Humanitas, 1971.

MANN, Peter H. **Métodos de investigação sociológica**. Rio de Janeiro: Zahar, 1970.

Recebido em 05 de março de 2020.

Aceito em 19 de Junho 2020.