



GESTÃO DA QUALIDADE: A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA COMO FERRAMENTA DE MELHORIA CONTÍNUA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CORDEIRO; Janily Alves de Medeiros¹, TORRES; Juliana de Araújo², SILVA; Antonio Carlos da³

RESUMO

INTRODUÇÃO: A gestão da qualidade desempenha um papel fundamental nas organizações de saúde. Manter os padrões de qualidade e promover a melhoria contínua representam desafios que exigem organização, comprometimento e estratégias bem definidas (FONSECA; LIMA; RESENDE; VALADÃO, 2024). As certificações de acreditação hospitalar configuram-se como importantes motivadores e direcionadores das ações de melhoria nas organizações de saúde, além de contribuírem para o fortalecimento da imagem institucional no cenário competitivo do setor (COSTA; MORO; PASSADOR, 2019). Nesse contexto, uma preparação bem estruturada, como a aplicação da metodologia de auditorias internas, constitui um importante aliado na promoção da melhoria contínua e, conseqüentemente, na obtenção do selo de hospital acreditado após as auditorias externas realizadas pela Instituição Acreditadora Credenciada (IAC). **OBJETIVO:** Implementar o Programa de Auditoria Interna. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo transversal, unicêntrico, que analisou a efetividade do cumprimento do Programa de Auditoria Interna com base nos requisitos da metodologia da Organização Nacional de Acreditação (ONA). O programa tem como objetivo auditar 53 setores da unidade entre maio e setembro de 2025. Para este trabalho, foram considerados os dados referentes ao período de maio a julho de 2025, compilados até 15 de agosto do mesmo ano. O programa foi instituído em um hospital de grande porte do estado de São Paulo, referência nacional e internacional em Cardiologia e Pneumologia, que atualmente conta com cerca de 3.000 funcionários e mais de 500 leitos distribuídos entre UTI e enfermarias, além de serviços de ambulatório, diagnóstico e terapêutica. **RESULTADO:** Durante o período de coleta definido para este estudo (maio a julho), 36 áreas estavam contempladas no cronograma do Programa de Auditoria Interna, abrangendo setores assistenciais e não assistenciais. Nesse intervalo, 19 áreas concluíram integralmente o processo de auditoria (52,78%), o qual é considerado finalizado apenas quando todas as etapas são executadas: (I) autoavaliação pela própria área em relação aos requisitos estabelecidos pela ONA; (II) realização da auditoria interna; e (III) elaboração e envio do relatório final à área auditada. Além disso, 11 áreas (30,56%) encontravam-

¹ Instituto do Coração (InCor), janillyalvesdemedeiros@gmail.com

² Instituto do Coração (InCor), juliana.torres1@hc.fm.usp.br

³ Instituto do Coração (InCor), antonio.silva@hc.fm.usp.br

se em andamento, isto é, haviam concluído a etapa inicial de autoavaliação, permanecendo pendente a execução da auditoria interna e/ou a finalização do relatório. Por fim, 6 áreas (16,67%) apresentavam atraso, caracterizado pela não realização da autoavaliação ou pela existência de pendências de correção nesta etapa, impossibilitando a progressão do processo. **CONCLUSÃO** Por meio do processo de autoavaliação, seguido da auditoria interna, é possível fomentar entre os profissionais a compreensão dos requisitos estabelecidos pela metodologia adotada no programa, além de incentivar a implementação de ações de melhoria fundamentadas em um conhecimento mais aprofundado sobre o tema. Considerando a dimensão e a capacidade da instituição, torna-se necessário estabelecer um cronograma adequado à realidade de cada setor, com prazos factíveis para a execução das atividades planejadas. Nesse contexto, a área da Qualidade assume papel estratégico, desde o planejamento do programa até a execução final, oferecendo suporte às unidades no desenvolvimento das melhorias identificadas durante o processo. FONSECA, E. D.; LIMA, M. X. V. F.; RESENDE, V. H. M.; VALADÃO, E. T. M. **Avaliação dos requisitos de qualidade e segurança do paciente para obter a certificação da Organização Nacional de Acreditação em uma unidade hospitalar: um estudo de caso.** Goiânia: Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola Politécnica e de Artes, 2024. **Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde - OPSS: versão 2022-2026.** São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2021. COSTA, A. L.; MORO, E. A. S.; PASSADOR, C. S. **Qualidade em gestão de saúde.** Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2019. E-book. Disponível em: <<https://www.eerp.usp.br/ebook/qualidade-em-gestao-de-saude.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2025.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, Auditoria Interna, Melhoria Contínua

¹ Instituto do Coração (InCor), janillyalvesdemedeiros@gmail.com

² Instituto do Coração (InCor), juliana.torres1@hc.fm.usp.br

³ Instituto do Coração (InCor), antonio.silva@hc.fm.usp.br