

Auditoria como ferramenta para a melhoria contínua da assistência de enfermagem

RESUMO | Objetivo: investigar na literatura ferramentas de auditoria de enfermagem a fim de analisar a qualidade da assistência de enfermagem. Método: Trata-se de uma pesquisa de revisão integrativa no período de janeiro de 2021. Para selecionar os manuscritos foi realizada busca na Biblioteca Virtual em Saúde. Foram utilizados os descritores em saúde conforme padronizados nos descritores em saúde, sendo manuscritos publicados entre 2015 a 2020. Resultados: Dos manuscritos selecionados, nove são de natureza metodológica, os quais utilizaram da implementação de software ou tecnologia para gestão de auditoria a fim de analisar os cuidados de enfermagem. Foi percebido que as ferramentas implementadas trouxeram aspectos positivos voltados para o gerenciamento, cuidado de enfermagem e dimensionamento. Conclusão: pode perceber que a auditoria de enfermagem é um instrumento fundamental para avaliar de forma sistemática a assistência prestada ao cliente, bem como para apontar soluções para as deficiências encontradas, além de medidas de caráter preventivo.

Descritores: Auditoria de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Avaliação de Programas e Instrumentos de Pesquisa; ferramentas.

ABSTRACT | Objective: to investigate nursing audit tools in the literature in order to analyze the quality of nursing care. Method: This is a systematic review research. To select the manuscripts, a search was performed in the Virtual Health Library. Health descriptors were used as standardized in health descriptors, and manuscripts were published between 2015 and 2020. Results: Of the selected manuscripts, nine are methodological in nature, which used the implementation of software or technology for audit management in order to analyze nursing care. It was perceived that the implemented tools brought positive aspects focused on management, nursing care and dimensioning. Conclusion: it can be realized that nursing auditing is a fundamental instrument to systematically evaluate the care provided to the client, as well as to point out solutions to the deficiencies found, in addition to preventive measures.

Descriptors: Nursing Audit; Quality of Health Care; Evaluation of Research Programs and Instruments; Tools.

RESUMEN | Objetivo: investigar las herramientas de auditoría de enfermería en la literatura con el fin de analizar la calidad de la atención de enfermería. Método: Esta es una investigación de revisión sistemática. Para seleccionar los manuscritos, se realizó una búsqueda en la Biblioteca virtual de salud. Los descriptores de estado se utilizaron como estandarizados en descriptores de salud, y los manuscritos se publicaron entre 2015 y 2020. Resultados: De los manuscritos seleccionados, nueve son de naturaleza metodológica, que utiliza la implementación de software o tecnología para la gestión de auditorías con el fin de analizar la atención de enfermería. Se percibió que las herramientas implementadas aportaban aspectos positivos centrados en la gestión, la atención de enfermería y el dimensionamiento. Conclusión: se puede realizar que la auditoría de enfermería es un instrumento fundamental para evaluar sistemáticamente la atención prestada al cliente, así como para señalar soluciones a las deficiencias encontradas, además de medidas preventivas.

Descriptores: Auditoría de enfermería; Calidad de la atención médica; Evaluación de Programas e Instrumentos de Investigación; Herramientas.

Letícia Veronezi

Graduanda de Enfermagem das Faculdades Integradas de Jaú
ORCID: 0000-0001-7739-4915

Adriane Lopes

Docente de Enfermagem das Faculdades Integradas de Jaú
ORCID: 0000-0001-7221-7012

INTRODUÇÃO

A auditoria consiste na avaliação sistemática e formal de uma atividade para determinar se ela está sendo realizada de acordo com seus objetivos. Assim, tem sido de fundamental importância para as instituições de saúde que, impulsionadas pela globalização, avanços tecnológicos e progressos científicos, têm buscado, além de baixos custos, a excelência dos serviços prestados.¹

A auditoria em saúde tem surgido como uma ferramenta importante para a mensuração da qualidade (Auditoria de cuidados) e custos (Auditoria de

custos) das instituições de saúde e que possui por objetivo, não somente a revisão e controle da eficiência e eficácia e apontamento de falhas e inconformidades assistenciais e de contas, mas fornecer dados concretos para a garantia da adequação, demonstrando assim seu caráter educacional.²

A auditoria de enfermagem é caracterizada como um método para criteriosa avaliação dos serviços prestados pela equipe multiprofissional que compõe o atendimento ao cliente, onde a atuação do profissional enfermeiro auditor é de vital importância.³

Dentro deste contexto, vale destacar a importância dos registros de en-

Recebido em: 27/08/2021

Aprovado em: 30/11/2021

fermagem como documentos legais, que promovem a comunicação entre a equipe multiprofissional e fornecem subsídios para auditoria, pesquisa e educação. 2,4

A auditoria consiste na avaliação sistemática e formal de uma atividade para determinar se ela está sendo realizada de acordo com seus objetivos. Nas organizações de saúde esta prática se faz necessária frente à globalização e avanços tecnológicos que imprimem a realidade dos últimos anos tornando o mercado cada vez mais competitivo. 1

Na área da saúde, a primeira auditoria foi realizada nos Estados Unidos em 1918, pelo médico George Gray Ward, tendo o principal objetivo a verificação da qualidade da assistência prestada ao paciente por meio dos registros em prontuário. 5,6 Essa atividade foi realmente incorporada às instituições de saúde, na década de 1980, necessidade gerada pelos avanços tecnológicos, expansão da globalização de mercados e consequente aumento das exigências dos clientes. 5

Nesse sentido, embora a auditoria em saúde, no Brasil, tenha sido instituída em 1984, sua história teve início em 1923, quando através da Lei de Eloy Chaves surgiu a previdência social e seus diversos institutos de proteção social. Em 1966, com a criação do Instituto Nacional de Previdência Social – INPS – a gestão dos diversos institutos foi unificada e as atividades de auditoria, exercidas por seus supervisores, ocorriam através de prontuários de pacientes e contas hospitalares. 8

Somente após 1976, é que se estabeleceu a auditoria para controle formal e técnico das contas hospitalares que passaram a ser denominadas GIH - Guia de Internação Hospitalar – que por sua vez, em 1983, é substituída pela AIH - Autorização de Internação Hospitalar. Neste mesmo ano o médico-auditor passa a ser reconhecido e a auditoria passa a ser realizada nos pró-

prios hospitalares. 8

No Brasil, as primeiras citações sobre auditoria datam do período colonial, onde “o olho do rei”, era destacado pela coroa portuguesa para verificar o correto recolhimento dos tributos para o Tesouro, reprimindo e, principalmente, punindo fraudes. 4 Contudo, no que se refere à primeira evidência concreta, pode ser constatada através do Decreto nº 2.935, de 16 de junho de 1862, que aprovava a reorganização da Companhia de Navegação por Vapor e determinava a convocação anual de auditores para que as contas da empresa fossem avaliadas. 8,6

A evolução da auditoria no Brasil está diretamente relacionada ao progressivo crescimento de empresas internacionais que necessitavam da auditoria para a verificação da veracidade de seus relatórios contábeis emitidos. Porém a oficialização ocorreu em 1968, através do Banco Central do Brasil. 9,10

Nos dias atuais, a auditoria de enfermagem representa um importante papel, não apenas para as instituições públicas, mas também para as operadoras de planos de saúde e instituições privadas, que procuram rentabilidade

e excelência nos serviços prestados. Com isso, o principal objetivo dessas empresas é reduzir desperdícios de insumos e recursos humanos, o que favorece diretamente seus clientes.

A auditoria de enfermagem é, portanto, caracterizada por processos de avaliação e controle, onde além de detectar as inconformidades, deve apontar soluções, assumindo assim seu papel educacional. 4

Neste contexto, este estudo tem como objetivo analisar na literatura as ferramentas de auditoria em enfermagem utilizadas para alcançar a excelência da assistência de enfermagem.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa de revisão integrativa. Para análise e síntese do material foram observados os seguintes passos: 1) leitura exploratória; 2) leitura seletiva; 3) leitura crítica; 4) realização de resumo de cada material selecionado; 5) análise e discussão dos dados obtidos.

Para formular o problema de pesquisa e adoção sistemática de busca, foi utilizado a estratégia PICO (Paciente, Intervenção, Comparação e desfe-

Quadro 1 – Descrição da estratégia PICO. 2020

Acrônimo	Definição	Descrição
P	Problema	Ferramentas de auditoria
I	Intervenção	Implementação de ferramentas
C	Comparação	Análise de ferramentas de auditoria
O	Desfecho	Análise das ferramentas para avaliar a qualidade da assistência à saúde

FONTE: A autora, 2021

Quadro 2 – Descrição da estratégia de busca PICo. 2020

P	I	Co
Auditoria de Enfermagem	and/or Qualidade da Assistência à Saúde	and/or Avaliação de Programas e Instrumentos de Pesquisa; ferramentas

FONTE: A autora, 2021

cho) (QUADRO 1). 12

A estratégia PICO 12 (Quadro 2) foi utilizada a fim de realizar busca na literatura com a seguinte questão que norteadora: “quais ferramentas de auditoria são utilizadas para melhorar a prestação de cuidados de enfermagem?”.

Para selecionar os manuscritos foi realizada uma busca na Biblioteca Virtual em Saúde, a qual fornece artigos baseados em evidências indexadas em bases científicas de qualidade. Foram utilizados os descritores em saú-

de conforme padronizados no DECS: Auditoria de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Avaliação de Programas e Instrumentos de Pesquisa; Auditoria de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; ferramentas. Foram adotados os seguintes critérios de inclusão: manuscritos publicados entre 2015 a 2020, na modalidade open access e excluídos artigos repetidos nas bases indexadas e aqueles que não contemplam o tema do estudo ou respondem a pergunta de pesquisa.

RESULTADOS

Foram encontrados 75 manuscritos, os quais estão indexados nas bases de dados MEDLINE (43), BDNF (19), LILACS (12) e IBEICS (1). Após análise criteriosa dos artigos conforme critérios de seleção, foram selecionados 11 manuscritos para compor este estudo. Dos artigos selecionados, cinco foram publicados em 2019, dois em 2018, um em 2017 e três em 2016 conforme quadro 3.

Dos manuscritos selecionados,

Quadro 3 – Descrição dos manuscritos selecionados. Jaú – SP. 2020.

Autor/Ano	Título	Objetivo	Método	Ferramentas/Considerações
Dourado et al., 2019 13	Software para gestão do cuidado a crianças em pediatria	Validação de software para a gestão do cuidado	estudo metodológico	O instrumento permite ao profissional de saúde planejamento e implementação de programas assistenciais conforme às suas necessidades, além de identificar os cuidados dos pacientes, sendo um grande aliado para a gestão dos serviços de saúde e subsídio para os processos de gestão das instituições
Bowdle et al., 2019 14	Auditoria eletrônica e feedback com recompensas positivas melhoram a conformidade do provedor de anestesia com um sistema de segurança de medicamentos baseado em código de barras.	Analisar a implementação de um sistema de segurança de medicamentos baseado em código de barras descrito	estudo metodológico	Pode perceber que o sistema de feedback dos dados de desempenho individual do provedor trouxe uma melhora significativa em relação a avaliação de desempenho dos profissionais
Boamah, 2019 15	Emergência da liderança clínica informal como um catalisador para melhorar a qualidade do atendimento ao paciente e a satisfação no trabalho	Analisar os atributos críticos da liderança clínica	Estudo transversal	Foi utilizado uma modelagem de equações estruturais na análise de um software de estruturas de momento e pode perceber que pela análise que os líderes clínicos da equipe de enfermagem têm potencial para melhorar a prestação de cuidados ao paciente
Zambonin et al., 2019 16	Classificação dos pacientes na emergência segundo a dependência da enfermagem	caracterizar o grau de dependência dos cuidados de enfermagem de usuários internados	estudo quantitativo, transversal	Foi utilizado um Sistema de Classificação de Pacientes (SCP) de Fugulin, Gaidzinski e Kurcgart. Foi percebido que o instrumento fornece com resultados fidedignos para o gerenciamento hospitalar e de pessoal de enfermagem.
Varndell et al., 2019 17	O uso e a viabilidade de um sistema de software online para apoiar a avaliação da precisão e consistência na aplicação da Escala de Triage Australasian	avaliar o uso e a viabilidade de um sistema de software denominado Triage Quality Assessment Software em departamentos de emergência	estudo descritivo e exploratório	Foi percebido que o software de avaliação de qualidade de triagem testou melhoria da qualidade da triagem em emergência.

Pena; Melleiro, 2018 18	Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado	Análise de processo de comunicação e ocorrência de eventos adversos	estudo teórico-reflexivo	Perceberam a necessidade de implementar ferramenta de comunicação durante a transição de cuidado
Vandresen et al., 2018 19	Classificação de pacientes e dimensionamento de profissionais de enfermagem: contribuições de uma tecnologia de gestão.	Aplicação de classificação de pacientes e dimensionamento de profissionais de enfermagem	Pesquisa Convergente Assistencial	A tecnologia PRAXIS® teve um aspecto positivo, uma vez que, contribuiu para o gerenciamento, classificação de pacientes e dimensionamento do pessoal de enfermagem.
Faeda; Perroca, 2017 20	Conformidade da prescrição de enfermagem às necessidades de cuidado: compreensão do enfermeiro	Analisar a conformidade da prescrição do enfermeiro às necessidades de cuidado do paciente hospitalizado	estudo descritivo, com abordagem quantitativa	Podem perceber por meio deste estudo a necessidade de adequação da prescrição do enfermeiro conforme as necessidades dos pacientes além de implementar estratégias e utilização de instrumentos de avaliação
Ferreira et al., 2016 21	Satisfação do cliente externo quanto aos cuidados de enfermagem	analisar a satisfação do cliente externo em relação aos cuidados de enfermagem recebidos	estudo transversal	Os autores utilizaram um instrumento adaptado e validado no Brasil, o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). Perceberam que por meio da avaliação externa de forma sistematizada utilizando instrumento validado, os resultados sugeriram a criação de novas ferramentas a fim de sistematizar e melhorar a gestão dos serviços de enfermagem na instituição foco do estudo.
Tsuru et al., 2016 22	Avaliação da Qualidade da Observação de Enfermagem com Base em Levantamento de Documentos de Enfermagem Usando EnfermagemNAVI	análise das documentações de cuidados de enfermagem	Desenvolvimento de ferramenta de pesquisa	Os autores desenvolveram uma ferramenta de sistema de apoio ao processo de pensamento para planejar, registrar e avaliar o dia a dia da enfermagem utilizando os conteúdos do NursingNAVI ® Conteúdo para avaliação da qualidade da observação de enfermagem.
Lorenzetti et al., 2016 23	Tecnologia de gestão de unidades de internação hospitalar	descrever a tecnologia PRAXIS e seu processo de construção	pesquisa metodológica	Podem perceber que a implementação do software trouxe benefícios para desempenho da unidade com o planejamento participativo, gestão de processos assistenciais, gestão de pessoas, gestão de materiais, gestão da qualidade e uso de painel eletrônico.

FONTE: A autora, 2021

nove são de natureza metodológica os quais utilizaram da implementação de software ou tecnologia para gestão de auditoria a fim de analisar os cuidados de enfermagem. Evidenciou na busca que as ferramentas implementadas trouxeram aspectos positivos voltados para o gerenciamento do cuidado de enfermagem, dimensionamento e avaliação da qualidade do cuidado em enfermagem.

DISCUSSÃO

Ao agrupar as informações dos trabalhos estudados, observou-se que 5 descreveram o dimensionamento do quadro de pessoal de enfermagem como estratégia na qualidade da assistência (Dourado et al., 2019 13 , Zambonin et al., 2019 16 , Vandresen et al., 2018 19 , Faeda; Perroca, 2017 20 , Ferreira et al., 2016 21) evidenciando 45,4% dos artigos encontrados que o quantitativo de pessoal interfere na qualidade da assistência e se torna uma preocupação para as equipes de auditoria. Em relação a tecnologia da

informação com softwares como base na gestão do cuidado e avaliação da qualidade assistências foram encontrados 4 compreendendo (Boamah, 2019 15, Varndell et al., 2019 17, Tsuru et al., 2016 22, Lorenzetti et al., 2016 23), compreendendo 36,4% dos artigos encontrados. Os demais achados que relata a comunicação e transição do cuidado e desempenho profissional como não menos importante e essencial para a qualidade da assistência foram encontrado em 2 estudos compreende 18,2% dos artigos encontrado

(Bowdle et al., 2019 14, Pena; Melleiro, 2018 18).

De acordo com a American Society for Quality Control, a qualidade se dá quando as características de um produto ou serviço conseguem suprir, de forma satisfatória, todas as necessidades declaradas ou implícitas. Na enfermagem, observa-se que alguns princípios do sistema da Gestão de Qualidade têm sido empregados com bons resultados, como é o caso da avaliação dos cuidados por meio da Auditoria da Qualidade. 24

A gestão da qualidade consiste em uma ferramenta gerencial, fundamentada por teorias administrativas em que se destacam princípios como a motivação dos colaboradores, a participação dos clientes, mas principalmente a satisfação pela excelência da qualidade. Destacam ainda que os processos de avaliação de qualidade são diversificados e estão em constante progresso, de acordo com mudanças e conquistas da área, como a determinação de diagnósticos e intervenções de enfermagem, além de normatizações de técnicas e rotinas, dentre outras. 5

A auditoria de enfermagem, constitui-se um sistema de informação e controle que tem como principal objetivo comprovar a eficiência e eficácia, assim como detectar falhas, em processos e áreas relacionadas aos serviços de enfermagem, através de dados concretos, para que, quando necessário, haja um redirecionamento de ações de forma corretiva ou preventiva. 4

A prática profissional da enfermagem muitas vezes ocorre de forma assistemática, devido à resistência dos profissionais em modificar o seu fazer cotidiano, tecnicista e fragmentada. 1 A busca pela excelência da qualidade na assistência de enfermagem resultou em melhor qualificação profissional, onde protocolos, normas e outras ferramentas gerenciais tiveram papel fundamental atuando como metodologias que direcionam as atividades e funções

da equipe de enfermagem. 3

É de fundamental importância que toda a equipe de enfermagem esteja comprometida com a qualidade da assistência ao invés de se limitar frente à demanda de trabalho e para tanto o enfermeiro deve educar e motivar sua equipe com o objetivo de assegurar

O prontuário do paciente está cada vez mais se firmando como um documento legal e, portanto, utilizado como ferramenta importante na avaliação da qualidade da assistência prestada durante o período de internação

uma prática assistencial que promova um cuidado integral, fundamentado no conhecimento científico. 1

Principalmente em se tratando de questões relacionadas à saúde, qualidade da assistência ao cliente e garantia do cuidado efetivo e eficaz, o processo de comunicação multiprofissional é ferramenta de extrema importância. Nesse sentido, faz-se necessário

a conscientização dos profissionais em relação a real importância das anotações em prontuários, principalmente da enfermagem, considerando que são os profissionais que permanecem mais próximos dos clientes e de forma contínua. 2,4

O prontuário do paciente está cada vez mais se firmando como um documento legal e, portanto, utilizado como ferramenta importante na avaliação da qualidade da assistência prestada durante o período de internação. 5

Existe assim, a importância da educação continuada, para que através de treinamentos sistematizados a equipe esteja capacitada no que diz respeito à assistência ao cliente com excelência na qualidade e valorização das anotações e registros seguindo os padrões estipulados. 1,25

Portanto, é de responsabilidade do enfermeiro assistencial manter a organização, planejamento e qualidade do trabalho de sua equipe, dedicando especial atenção aos registros de enfermagem e quando necessário utilizar a educação continuada, ferramenta que proporciona aprimoramento e aperfeiçoamento profissional. 1,6

Nesse sentido, ao identificar áreas deficitárias, através de auditorias o enfermeiro desta prática poderá realizar ou sugerir oportunidades de melhorias, realizar treinamentos e atualizar documentos e práticas com o objetivo de melhorar a qualidade da referida área, utilizando a educação como prática de desenvolvimento dos processos, visto que o resultado do processo vem de pessoas. 9,26

CONCLUSÃO

Por meio deste estudo foi possível compreender a importância da gestão como ferramenta de auditoria, sua relevância dentro das instituições de saúde como ferramenta de avaliação e melhoria da qualidade da assistência prestada, evidenciado em 82% dos artigos

(Dourado et al., 2019 13 , Zambonin et al., 2019 16 , Vandresen et al., 2018 19 , Faeda; Perroca, 2017 20 , Ferreira et al., 2016 21 Boamah, 2019 15, Varnell et al., 2019 17, Tsuru et al., 2016 22, Lorenzetti et al., 2016 23)

O uso de ferramentas de auditoria

de enfermagem são fundamentais para avaliar de forma sistemática a assistência prestada ao cliente, bem como para apontar soluções para as deficiências encontradas, além de medidas de caráter preventivo. Encontrado em 18,2% dos artigos encontrado (Bowdle et al.,

2019 14, Pena; Melleiro, 2018 18).

Nota-se a necessidade de implementar tecnologias, assim como protocolos de auditoria de enfermagem como instrumento contínuo e transformador no gerenciamento dos serviços de saúde.

Referências

1. Silva JS. Auditoria em saúde: um novo paradigma na qualidade da assistência de enfermagem. *Rev Enferm UFPI*. 2015;4(2):130-4.
2. Silva K, Lima MDO, Souza MA. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. *Rev. Gest.Saúde*. 2016; 7(2): 793-10 793
3. Segateli TN, Castanheira N. A atuação do profissional enfermeiro na auditoria em saúde. *Revista Saúde e Desenvolvimento*. 2015; 7(4).
4. Ribeiro B, Silva MC. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. *REFACI*. 2017; 2(2).
5. Bazzanella NAL, Slob E. A auditoria como ferramenta de análise para a melhoria da qualidade no serviço prestado. *Caderno Saúde e Desenvolvimento*. 2013; 3(2).
6. Garcia TT, Silva W, Ferreira A. Processo de auditoria em enfermagem e suas dimensões na assistência ao paciente: uma revisão sistemática de literatura. *Philosophy*. 2018. DOI:10.11602/C
7. INAMPS. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Lei n. 8.689, de 27 de julho de 1993. Dispõe sobre a extinção do Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS) e dá outras providências. Brasília, DF, p. 10.573, 28 jul. 1993b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8689.htm. Acesso em: 19 jan. 2015
8. Souza LAA, Dzyniewicz AM, Kalinowski LC. Auditoria: uma abordagem histórica e atual. *Rev. adm. Saúde*. 2010;12(47):71-78.
9. Pereira SA, Miranda NRR, Costa RF. Auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado: uma revisão de literatura. *Percurso Acadêmico, Belo Horizonte*. 2011;1(2): 287-306.
10. Trindade LJ, Faveri F. Processo de auditoria da assistência de enfermagem em instituições de saúde: uma revisão integrativa da literatura III Congresso de Pesquisa e Extensão da FSG. I Salão de Extensão & I Mostra Científica. 2019; 7 (7).
11. Martins AJL, Oliveira CM, Moreira ECM, Fecury AA, Dias CAGM, Dendasck CV et.al. Auditoria de Enfermagem na Qualidade da Assistência à Saúde Pública. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 2017; 2(4):96-113.
12. Santos CMC, Pimenta CAM, Nobre MRC. A estratégia pico para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2007; 15(3). <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300023>
13. Dourado JV, Araújo FAC, Aguiar FAR. Software para gestão do cuidado a crianças em pediatria / *Pediatric child care management software*. *Rev. enferm. UFPE on line* . 2019; 13:1-5.
14. Bowdle TA, Jelacic S, Nair B, Zucker F, Bussey LS, Togashi K et al . Auditoria eletrônica e feedback com recompensas positivas melhoram a conformidade do provedor de anestesia com um sistema de segurança de medicamentos baseado em código de barras. *Anesth Analg*. 2019; 129 (2): 418-425.
15. Boamah AS. Emergência da liderança clínica informal como um catalisador para melhorar a qualidade do atendimento ao paciente e a satisfação no trabalho. *J Adv Nurs* ; 2019; 75 (5): 1000-1009.
16. Zambonin F, Lima KLB, Brito AR, Brito TB, Amorim RF, Caldart RV. Classificação dos pacientes na emergência segundo a dependência da enfermagem. *Rev. enferm. UFPE on line* ; 2019; 13(4): 1133-1141.
17. Varnell W, Hodge A, Ryan E, Fry M. O uso e a viabilidade de um sistema de software online para apoiar a avaliação da precisão e consistência na aplicação da Escala de Triagem Australasian. *Australian Emerg Care* ; 2019; 22 (3): 168-173.
18. Pena MM, Melleiro MM. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. *Rev. enferm. UFSM* . 2018; 8(3): 1-10
19. Vandresen L, Pires DEP, Lorenzetti J, Andrade SR. Classification of patients and nursing staff's sizing: contributions of a management technology. *Rev Gaucha Enferm* ; 2018; 39: e20170107.
20. Faeda MS, Perroca MG. Conformity of nurse prescribing to care needs: nurses' understanding. 2017.
21. Ferreira PHC, Guedes H, Moreira SA, Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF. Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. *REME rev. min. enferm* . 2016; 20: 1-7.
22. Tsuru S, Omori M, Inoue M, Wako F. Quality Evaluation of Nursing Observation Based on a Survey of Nursing Documents Using NursingNAVI. *Stud Health Technol Inform*. 2016;225:148-52. PMID: 27332180.
23. Lorenzetti J, Gelbcke FL, Vandresen Lara. Tecnologia de gestão de unidades de internação hospitalar / Tecnologia de gestão de unidades de internação hospitalar. *Texto & contexto enferm* . 2016; 25(2): e1770015.
24. Padilha EF, Matsuda LM. Qualidade dos cuidados de enfermagem em terapia intensiva: avaliação por meio de auditoria operacional. *Rev. bras. enferm.*, Brasília. 2011; 64(4): 684-691, agosto de 2011. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003471672011000400009&lng=en&nrm=iso>. acesso em 27 de setembro de 2020. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672011000400009> .
25. Costa LP, Fossatti P. Capacitação do Enfermeiro Auditor na gestão em saúde: importância e realidade . *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*. 2015; 12(2):70-81.
26. Fernandes IA. Análise comparativa da auditoria aplicada pela enfermagem. *Revista Gestão & Saúde, Curitiba*. 2013; 8(1):13-24.