

# ***A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA MUNICIPAL (SUS) PARA A QUALIDADE DA ATENÇÃO EM SAÚDE MENTAL NO CAPS - ESPAÇO NISE DA SILVEIRA. OLINDA - PE.***

**THE IMPORTANCE OF MUNICIPAL AUDIT (SUS) FOR THE ATTENTION QUALITY IN  
MENTAL HEALTH IN CAPS - NISE DA SILVEIRA SPACE. OLINDA - PE.**

**Rosiane Fernandes de Lima**

Especialista em auditoria em serviços de saúde pelo Centro Universitário Internacional Uninter.  
rosianefernandes12@gmail.com

## **RESUMO**

O objetivo deste artigo foi o de verificar se a auditoria municipal (SUS) poderia beneficiar a qualidade da atenção em saúde mental no Caps - Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE. Trata-se de uma pesquisa quantitativa aplicada com profissionais de nível médio e superior do Caps , assim como com os usuários e familiares. Os dados foram coletados por meio de 03 (três) tipos de questionários, composto de 04 (quatro) a 05 (cinco) perguntas objetivas fechadas e abertas, relacionadas a auditoria municipal (SUS). A análise foi iniciada posterior à coleta de dados. No processo de discussão dos resultados, identificou-se que a maioria dos familiares e profissionais pesquisados, assim como todos os usuários entrevistados, consideraram que tal auditoria pode favorecer a qualidade da assistência no Caps.

**Palavras-chave:** Auditoria Municipal (SUS). Qualidade da Atenção em Saúde Mental. Centro de Atenção Psicossocial.

## **ABSTRACT**

The objective of this article was to check if the attention quality in mental health in Caps - Space Nise da Silveira, in Olinda – PE could benefit from the audit municipal (SUS). This is a quantitative research applied to mid-level and higher education professionals from Caps, as well as with users and family members. The data was collected by means of 03 (three) types of questionnaires, composed of 04 (four) to 05 (five) objective questions of open and closed types, related to municipal audit (SUS). The analysis was initiated after data collection. During the results discussion process, it was identified that most of family members and professionals surveyed, as well as all the interviewed users, considered that such audit can promote the care quality in Caps.

**Key words:** Municipal Audit (SUS). Care quality in mental health. Psychosocial Care Center.



## **INTRODUÇÃO**

O município de Olinda tem 397.266 habitantes (Plano Municipal de Saúde – 2010 – 2013 - Proposta para a 9ª Conferência Municipal de Saúde. PE. Olinda. Ano: 2009. p. 7) e o número de pacientes internados em Hospital Psiquiátrico, no âmbito privado perfaz um total de 148 (Cento e quarenta e oito) conveniados ao SUS, sendo 124 (cento e vinte e quatro) do gênero masculino e 24 (vinte e quatro) do gênero feminino (Informações obtidas através do Diretor Clínico do Sanatório Psiquiátrico de Olinda - Comunidade Terapêutica de Olinda, Dr. Feliciano Abdon. Setembro/2010).

Sabe-se que com o processo da Reforma Psiquiátrica, os pacientes passaram a ter uma assistência em saúde mental mais humanizada, de modo que o tratamento pode ser Intensivo, Semi- Intensivo e Não-Intensivo, em unidades de saúde especializadas, denominadas de CAPs – Centros de Atenção Psicossocial.

O processo de desospitalização dos manicômios vem acontecendo de forma gradual e responsiva. O Ministério da Saúde, juntamente, com as equipes de Coordenação de Saúde Mental dos Estados e dos Municípios, estão cada vez, mais envolvidos com tal processo, de modo que as equipes nas três esferas de Governo, organizam-se para supervisionar os hospitais psiquiátricos, com o objetivo de melhorar o serviço e, não encontrando as condições adequadas aplicam advertências, entre outros, chegando até ao fechamento de alguns hospitais ou clínicas que não atendam às normas vigentes. As supervisões nos hospitais, através do PNASH – Programa Nacional de Avaliação do Serviço Hospitalar/Psiquiatria favoreceu a melhoria de alguns serviços hospitalares e a extinção de outros.

Há anos atrás, o Município de Olinda, teve o fechamento da Clínica de Repouso Nossa Senhora de Fátima e mais recentemente, teve-se o mesmo procedimento no Hospital Alberto Maia do Município de Camaragibe. Para chegar a tanto, o caminho é lento e o hospital precisa de fato não atender as normas já citadas, bem como, oferecer condições desumanas e indignas, ao portador de sofrimento psíquico. Com a Reforma Psiquiátrica expandiu-se o número de CAPs públicos, levando-nos a considerar a

importância de avaliar tais serviços, a fim de que progridam na humanização e na melhoria da assistência e dos usuários de saúde mental.

O município de Olinda conta com 02 (dois) CAPs: o CAPS ad – Centro de Atenção Psicossocial para uso abusivo de Álcool e outras Drogas e o CAPs – Centro de Atenção Psicossocial - Espaço Nise da Silveira.

O quantitativo de usuários nestas unidades de saúde pode variar diariamente, dependerá, especialmente, da presença ou ausência destes, em cada regime de atendimento: Intensivo, Semi-intensivo e Não intensivo.

A auditoria é uma especialidade na área da saúde que tem como objetivo avaliar a qualidade da assistência prestada ao usuário, bem como, se os procedimentos efetuados estão em conformidade com o que foi solicitado, de acordo com as normas específicas, buscando uma maior eficiência e produzindo redução de custos na produção da qualidade da saúde.

A partir da 8ª Conferência Nacional de Saúde, consagraram-se os princípios da Reforma Sanitária: descentralização, hierarquização e universalização. A Constituição Federal de 1988 criou o SUS- Sistema Único de Saúde.

A Lei de Nº 8.080 operacionaliza as disposições da constituição e a Lei de Nº 8689 de 07/03/1993, criando o Sistema Nacional de Auditoria, Art. 6º, e sendo regulamentada pelo Decreto-Lei de Nº 1651 de 28/09/1995.

Considerando a Portaria de Nº 251 de 31/01/2002 que estabelece que os hospitais psiquiátricos integrantes do SUS, deverão ser avaliados, por meio do PNASH, assim como, todo o processo da Reforma Psiquiátrica e a instituição das leis que favorecem a substituição do Modelo Hospitalar para o Modelo Extra-Hospitalar, como por exemplo, o que cita a Portaria/MS de Nº 336 de 2002 que amplia a abrangência dos serviços substitutivos – os CAPs – Centro de Atenção Psicossocial.

Levando em consideração, ainda, a Portaria/GM de Nº 678 de 30/03/2006 que resolve instituir a Estratégia Nacional de Avaliação, Monitoramento, Supervisão e Apoio Técnico aos CAPs e outros dispositivos comunitários, da rede pública de saúde mental, bem como, o Programa Nacional de Avaliação dos CAPs.

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



Considerando, ainda, a ampliação do número de CAPs, no Brasil que em novembro/2009 pelo Ministério da Saúde, perfazia um total de 1.467 e pressupondo a necessidade de melhorar e aperfeiçoar, continuamente, a assistência no CAPs – Espaço Nise da Silveira. Olinda – PE, a fim de contribuir cada vez, com maior afinco em relação a reforma psiquiátrica e conseqüentemente, à saúde mental dos usuários portadores de sofrimento psíquico deste município, foi realizada uma pesquisa com usuários, seus familiares e profissionais desta, a fim de se verificar se a auditoria municipal (SUS), pode beneficiar a qualidade da assistência no CAPs citado acima.

Os objetivos desta pesquisa foram os seguintes:

- Averiguar se os profissionais do CAPs têm conhecimento em relação aos Programas Nacional tanto de Avaliação dos Serviços Hospitalar/ Psiquiatria, como o dos CAPs;
- Verificar quanto a necessidade de orientação dos profissionais, associada às dificuldades existentes na assistência do CAPs para melhorar a qualidade da mesma;
- Investigar se o serviço CAPs já foi submetido a uma auditoria municipal;
- Certificar-se de que os profissionais, usuários e familiares destes, consideram que a auditoria municipal pode beneficiar a qualidade da assistência no CAPs;
- Verificar a opinião dos profissionais, usuários e seus familiares, em relação ao período que deve ser realizada a auditoria supracitada;
- Analisar como o usuário e familiares consideram o tratamento efetuado no CAPs;
- Verificar de quais atividades os usuários participam;
- Averiguar quanto ao que pode ser percebido, pelo usuário e familiares, em relação ao que se encontra faltando no serviço para favorecer a qualidade da assistência;
- Verificar a participação dos familiares nos grupos relacionados a eles.

Foi realizada uma pesquisa aplicada quantitativa com profissionais de nível médio e superior do CAPs, não incluindo os de nível médio administrativo, por não ser objeto deste trabalho, assim como, com os usuários e familiares, por intermédio da coleta de dados com 3 (três) tipos de questionários, composto de 4 (quatro) a 5 (cinco) perguntas objetivas fechadas e abertas, relacionadas a auditoria municipal (SUS), ou seja, se esta poderá beneficiar a qualidade da atenção em saúde mental no CAPs – Espaço Nise da Silveira. Olinda –PE.

Inicialmente, para execução da pesquisa, solicitou-se a autorização da unidade, via DPCAA - Diretoria de Programação, Controle, Avaliação e Auditoria da SSO - Secretaria de Saúde do Município de Olinda que encaminhou o projeto de pesquisa à Gerência de Gestão de Pessoas. Esta por sua vez, solicitou à Diretoria de Planejamento o parecer, por meio da Comissão Técnica, a fim de que a Secretária de Saúde do município autorizasse a pesquisa, por meio da Carta de Anuência. Após esta autorização o Diretor do DPCAA, encaminhou a pesquisadora à Gerência do CAPs – Espaço Nise da Silveira que colaborou para a efetivação da pesquisa, encaminhando à pesquisadora.

No momento da aplicação a pesquisadora, quando solicitada, fez a leitura dos questionários, assim como, do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Profissionais, usuários e Familiares do CAPs), a fim de dirimir toda e qualquer dúvida existente no momento da pesquisa.

Como a pesquisa foi realizada com seres humanos, considerou-se importante a autorização dos usuários, seus familiares e profissionais por escrito, através da assinatura do Termo de Consentimento referido acima.

A amostra dos profissionais foi de 100% dos existentes de nível médio e superior, totalizando 13 (treze).

A amostra de usuários e familiares foi de 10% do total da população de usuários existentes no primeiro dia da aplicação (10/01/11), ou seja, nesta data, tal população perfazia um total de 210 (duzentos e dez) usuários, subdividindo-se em 31(trinta e um) do regime intensivo: 74 (setenta e quatro) do Semi-Intensivo e 105 (cento e cinco) do Não Intensivo (Fontes: Livros de admissão: Frequência Diária dos Usuários e Quadro Demonstrativo dos Grupos dos Pacientes do CAPs - Espaço Nise da Silveira. Janeiro/2011). Então, 10%, fez um total de 21 (vinte e um) familiares, assim como 21 (vinte e um) usuários.

A idade dos profissionais, usuários e familiares, foram variadas e apenas, fizeram parte da pesquisa, os que espontaneamente, desejaram participar e que sabiam ler e escrever.

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



Vale ressaltar que os questionários foram aplicados tanto individualmente, quanto em grupo, em sala existente no CAPs para este fim. Faz-se mister referir que ao ser aplicado em grupo, os participantes responderam de modo individual.

## **RESULTADOS**

O total de questionários aplicados para usuários, familiares e profissionais, foi de 55 (cinquenta e cinco), sendo subdivididos da seguinte forma: 13 (treze) profissionais – 100%, assim como, 21 (vinte e um) usuários – 10% e 21 (vinte e um) familiares – 10%. Os 10% tanto de usuários e de familiares, foi extraído do total da população de usuários existentes no primeiro dia da coleta de dados.

Inicia-se com a análise dos questionários para os usuários. Descreve-se primeiramente, quanto a idade, gênero, nível de escolaridade, tipo de atendimento, respectivamente. Posteriormente, foi analisado o questionário composto de 4 (quatro) perguntas.

Verificou-se que em relação a idade, 23,81% dos usuários variou entre 20 (vinte) e 29 (vinte e nove) anos; 33,33% de 32 (trinta e dois) a 39 (trinta e nove) anos; 28,57% de 42 (quarenta e dois) a 48 (quarenta e oito) anos; 9,52% de 50 (cinquenta) a 53 (cinquenta e três) anos e por fim, 4,76% com 65 (sessenta e cinco) anos.

Dos usuários, 76,19% eram do gênero feminino, sendo 23,81% do masculino. Em relação ao nível de escolaridade foi variado, sendo 4,76% de nível superior; 52,38% de nível médio e do fundamental 42,86%. O tipo de atendimento, também diversificou, sendo 9,52 dos usuários do regime Intensivo; 52,38% do Semi-Intensivo e 38,10% do Não Intensivo.

No que se refere a primeira questão deste questionário, ou seja, **Como você considera o tratamento no CAPs?** Descrevem-se agora as respostas, por meio do quadro 1 abaixo:

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	TOTAL
28,57%	52,38%	9,52%	4,76%	4,76%	100%

Na segunda questão: **De quais atividades você participa no CAPs?** Serão fornecidos dados das respostas dos usuários por meio do quadro 2 a seguir:

RESPOSTAS ATIVIDADES	SIM	NÃO	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
INDIVIDUAL	66,67%	28,57%	4,76%	100%
GRUPAL	100%	-----	-----	100%
OFICINAS TERAPÊUTICAS	90,48%	9,52%	-----	100%
ATIVIDADE COMUNITÁRIA	57,14%	38,10%	4,76%	100%

Em relação a terceira questão: **Considerando que a auditoria tem como objetivo melhorar a qualidade da assistência. Você acha que o atendimento no CAPs pode ser beneficiado em sua qualidade, por intermédio de uma auditoria?**

Verificou-se que 100% dos usuários disseram que SIM.

Detectou-se ainda, que 9,52% não justificaram suas respostas e 90,48%, justificaram, fazendo os seguintes comentários:

- O CAPs precisa de novos profissionais, de ambulância, cursos, atividades de pintura e deveria ter mais passeios;
- Precisa de auditoria para melhora dos usuários e dos profissionais;
- Para ter um atendimento mais justo, com mais respeito e respeito entre os pacientes;
- Porque a Secretaria de Saúde pode ajudar o CAPs e os usuários;
- Porque entra quem quer no CAPs;
- Porque os pacientes precisam de melhor apoio dos técnicos e para o desenvolvimento de cada paciente;
- Porque o governo vai ver o CAPs e ajudará para o benefício.
- No que concerne a última questão: Em sua opinião o que falta para beneficiar a qualidade da assistência no CAPs? Os usuários responderam o que segue na tabela abaixo:

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



Dos 66,67% dos usuários que responderam SIM ao item F (Auditoria Anual) e dos 90,48% que disseram SIM ao item G (Auditoria Semestral) do quadro 3 abaixo, 61,90% afirmaram SIM para a auditoria tanto anual quanto para a semestral, ou seja, que falta uma auditoria anual ou semestral para beneficiar a qualidade da assistência no CAPs.

RESPOSTAS				
ITENS	SIM	NÃO	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
A- AUMENTO DO NÚMERO DE PROFISSIONAIS	80,95%	14,29%	4,76%	100%
B- MELHOR TRATAMENTO	76,19%	23,81%		100%
C- VISITAS DOMICILIARES	95,24%	4,76%		100%
D-ATENDIMENTO EM GRUPO	57,14%	42,86%		100%
E-MEDICAÇÕES	57,14%	42,86%		100%
F-AUDITORIA ANUAL	66,67%	14,28%	19,05%	100%
G-AUDITORIA SEMESTRAL	90,48%	4,76%	4,76%	100%
H-TODAS AS ANTERIORES	38,10%	9,52%	52,38%	100%
I-NENHUMA DAS ANTERIORES	4,76%	9,52%	85,71%	100%

No que diz respeito as justificativas das respostas à questão 4 (quatro), 9,52% não ofereceram justificativas e 90,48%, justificaram o que segue:

- Precisamos de todos os tratamentos para melhorar o atendimento e os usuários no CAPs;
- Ao qualificar os profissionais e diversificando os trabalhos, beneficiaria os pacientes;
- Para ser respeitado e para a valorização do paciente;
- Para ver filhos e ter mais respeito dos familiares;
- Mais visitas, para conhecer a família e o ambiente que o paciente vive; para saber de perto o problema de cada um;
- Coisa ruim é hospital fechado;
- Por considerar o atendimento em grupo importante para os pacientes trocarem experiências e se ajudarem mutuamente;
- Falta medicação de qualidade para o problema mental;
- Faltam médicos, só tem 1 (um);
- Seria importante, sempre, ter uma auditoria e ouvir os pacientes;
- Deveria ser mais controlada a entrada e saída dos usuários e acompanhantes;
- Para que o paciente tenha um bom acompanhamento psicológico com confiança e credibilidade com possibilidade de melhoria;
- Porque falta ter um bom tratamento de um psiquiatra;
- Porque precisa de maior apoio dos técnicos.



No que concerne ao questionário para familiares dos usuários, observou-se que em 14,29% a idade variou entre 16 (dezesseis) e 17 (dezessete); 19,05% entre 20 (vinte) a 28 (vinte e oito); 4,76% tinham 37 (trinta e sete) anos; 28,57% entre 41 (quarenta e um) a 48 (quarenta e oito) anos; 4,76% com 58 (cinquenta e oito) anos e 19,05% com idade de 60 (sessenta) a 64 (sessenta e quatro) anos e 9,52% não informaram a idade.

É importante, ainda, referir que 85,71% dos familiares eram do gênero feminino 14,29% do masculino. Quanto ao nível de escolaridade 42,86% eram do nível médio e 57,14% do fundamental.

Salienta-se também, que 28,57% dos familiares pesquisados eram mães de usuários; 38,10% irmãos; 9,52% esposo (a); 9,52% primo (a); 4,76% sobrinho (a) e 9,52% filho(a).

Na primeira questão do questionário para familiares: Como você vê, de modo geral, o atendimento no CAPs? Obtiveram-se as seguintes respostas do quadro abaixo:

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	TOTAL
42,85%	38,10%	19,05%	-----	----	100%

Quanto a segunda questão: Você participa do grupo com familiares? 80,95% responderam que SIM e 19,05% relataram que NÃO.

Em relação a terceira questão: Se respondeu SIM a questão anterior, você considera o grupo com familiares? Estes responderam o que segue abaixo:

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO RESPONDERAM
38,10%	38,10%	4,76%	4,76%	-----	14,28%

Quanto as justificativas do terceiro quesito do questionário para familiares, 14,28% não justificaram e 85,72, justificaram o seguinte:

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



## **ÓTIMO**

- Pela organização que tem com o paciente, pois fica melhor de lidar com a pessoa que está fazendo o tratamento e retira dúvidas;
- É um modo de entender sobre o CAPS e saber o modo de interagir com o paciente;
- Porque trata muito bem;
- Porque é através deste grupo que o familiar ou o acompanhante tira as dúvidas e esclarece e sabe como vai o tratamento do paciente e dão orientação em como lidar no dia a dia com ele;
- Porque se pode falar a respeito do tratamento do paciente;
- As pessoas atendem bem, precisa melhorar.

## **BOM**

- Porque é importante participar do acompanhamento do paciente;
- Porque a gente fala tudo que precisa e tudo que gostaríamos que o CAPS fizesse;
- Porque eles vêm e se ocupam com atividades, como exercícios. E, minha mãe, vem demonstrando melhoras em seu objetivo de se recuperar de um transtorno.

## **REGULAR**

- Alguns familiares faltam às reuniões, daí prejudica o paciente.

## **RUIM**

- Porque teve um dia que não pôde participar, estava doente.

No que se refere a questão 4 (quatro):

A auditoria visa melhorar a qualidade da assistência em saúde mental.

Em sua opinião se existisse uma auditoria de 6 (seis) em 6 (seis) meses ou anual, esta beneficiaria a qualidade do atendimento em saúde mental no CAPS?

Verificou-se que 95,24% dos familiares responderam SIM e 4,76% não responderam.

Na quinta questão do questionário dos familiares. Em sua opinião o que falta para beneficiar a qualidade da Assistência no CAPs? Obtiveram-se as respostas que seguem na tabela abaixo:

RESPOSTAS				
ITENS	SIM	NÃO	NÃO RESPONDERAM	TOTAL
A - AUMENTO DO NÚMERO DE PROFISSIONAIS	71,43%	19,05%	9,52%	100%
B - MELHOR TRATAMENTO	80,95%	9,52%	9,52%	100%
C - VISITAS DOMICILIARES	76,19%	9,52%	14,28%	100%
D - ATENDIMENTO EM GRUPO	66,67%	4,76%	28,57%	100%
E - MEDICAÇÕES	57,14%	19,05%	23,81%	100%
F - AUDITORIA ANUAL	42,86%	23,81%	33,33%	100%
G - AUDITORIA SEMESTRAL	71,43%	4,76%	23,81%	100%
H - TODAS AS ANTERIORES	42,86%	9,52%	47,62%	100%
I - NENHUMA DAS ANTERIORES	14,29%	4,76%	80,95%	100%

Dos 42,86% dos familiares que responderam SIM ao item F (Auditoria Anual) e dos 71,43% que disseram SIM ao item G (Auditoria Semestral) na tabela acima, 33,33% afirmaram SIM para a auditoria tanto anual quanto para a semestral, ou seja, disseram que falta uma auditoria anual ou semestral para beneficiar a qualidade da assistência no CAPs.

No que diz respeito às justificativas das respostas à questão 5 (cinco), 28,57% não ofereceram justificativas e 71,43%, justificaram referindo o seguinte:

- - Precisa melhorar em visita;
- - Porque é bom... Tudo tem que melhorar;
- - Porque precisa melhorar o atendimento ao paciente e aos familiares, porque estes ligam e o recado não é passado aos profissionais;
- - Precisa melhorar as medicações;
- - Fazer exames nos pacientes;
- - Atendimento médico. Ele não se preocupa com os pacientes, não gostei;
- - As pessoas que frequentam o CAPs precisam de mais cuidados, de mais passeios para a distração dos pacientes;
- - Aumento do número de médicos (um único médico). Ele é ótimo;
- - O médico fica sobrecarregado passa uma coisa negativa ao paciente;
- - Em relação aos familiares, às vezes, somos maltratados. Nunca acompanhei atendimento em grupo. Mau tratamento da recepção e do vigilante.

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



Aborda-se a seguir a consolidação dos dados dos questionários para os profissionais. Cita-se, inicialmente quanto a idade dos mesmos: em 23,08% deles a idade foi de 26 (vinte e seis) a 29 (vinte e nove): 23,08% de 30 (trinta) a 36 (trinta e seis) anos; 30,78% de 40 (quarenta) a 46 (quarenta e seis) anos e 23,08% de 50 (cinquenta) a 56 (cinquenta e seis) anos.

Vale ressaltar que 92,31% eram do gênero feminino e 7,69% do masculino. Quanto ao nível de escolaridade dos profissionais, foi médio e superior, sendo 23,08% para o primeiro e 76,92 para o segundo.

Quanto a primeira pergunta do questionário para os profissionais do CAPS: Você conhece o PNASH/ PSQUIATRIA – o Programa Nacional de Avaliação do Serviço hospitalar/Psiquiatria? Os mesmos responderam o que segue:

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
46,56%	53,85

No que concerne a segunda questão: Você conhece ou ouviu falar no Programa Nacional de Avaliação dos CAPs? Os profissionais responderam:

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
61,54%%	38,46%

Observou-se, ainda que 100% dos profissionais afirmaram SIM à 3ª (terceira) questão: Você gostaria que o município, através de uma equipe multidisciplinar de auditoria, os orientasse quanto às dificuldades existentes na assistência do CAPs para a melhoria da qualidade da atenção em saúde mental?

No que diz respeito às justificativas a pergunta citada acima, anteriormente,, 15,38% dos profissionais não justificaram, enquanto 84,62% justificaram de acordo com o que segue:

- Porque todo conhecimento é benéfico para o aprimoramento e crescimento profissional;
- É importantíssimo um suporte de auditoria, pois, enquanto profissionais de saúde mental existem, corriqueiramente, casos onde precisamos de orientação;
- Gostaria que as nossas queixas e dificuldades no trabalho chegassem ao conhecimento dos responsáveis pela manutenção do CAPs;
- Para que os pacientes tenham uma melhor assistência;
- Para receber orientações sobre dificuldades que se enfrenta, sempre contribui para a melhora da qualidade do serviço. Mais, ainda, quando vêm de pessoas especializadas nas questões;
- Facilitaria para outras unidades de saúde e ao nosso atendimento em termos de fluxograma, encaminhamentos e qual o verdadeiro serviço (admissão de usuários com perfil para CAPs) / Melhoraria a interação na própria rede, assim, melhoraria o fluxo dos pacientes com os demais serviços;
- A meu ver todo embasamento teórico e prático, auxiliado por uma equipe multidisciplinar, só tem a acrescentar em qualquer trabalho;
- Esclarecimento para a melhoria do serviço, principalmente, neste momento que o CAPS se encontra sem supervisão e com uma equipe nova que não foi em momento algum capacitada para trabalhar no CAPs;
- Para motivar o comprometimento dos servidores;
- Dar mais informação sobre o serviço do CAPs e do restante da rede municipal.

A questão 4 (quatro) refere:

A auditoria não deve ser transformada em uma técnica para policiamento das atividades de saúde.

A auditoria tem como objetivo, o controle, a avaliação e regulação da assistência à saúde, assim como, melhorar a qualidade da assistência, sugerindo ou orientando caminhos necessários para a efetivação da qualidade do serviço de acordo com as normas vigentes.

Considerando o conceito acima, o município, através do DPCAA – Departamento de Programação, Controle, Avaliação e Auditoria, realiza ou realizou auditoria no CAPs?

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



SIM	NÃO	NÃO RESPONDERAM
-----	92,31	7,69

No que diz respeito a quinta questão: Em sua opinião uma auditoria (anual ou semestral) no CAPs, dentro do conceito explicitado na questão 4 (quatro), pode beneficiar a qualidade da atenção em saúde mental neste serviço?

RESPOSTAS			
SIM	NÃO RESPONDERAM	ANUAL	SEMESTRAL
92,31%	7,69%	23,08%	69,23%

Quanto a justificativa em relação a estas respostas 23,08% não justificaram e 76,92% justificaram o que segue:

- Para a melhoria do serviço e para que haja um conhecimento maior das normas a serem trabalhadas;
- Porque se a intenção é de controle e avaliação da assistência à saúde, certamente, teremos com isto a qualidade do serviço;
- Para analisar o que está funcionando, realmente, beneficiando o que pode ser melhorado;
- Vai melhorar bastante em relação a todo tipo da assistência;
- Uma anual dará subsídios para mudanças e melhorias do serviço.
- Semestralmente, para a efetivação da qualidade do serviço;
- Como a política de saúde mental no município nunca passou por auditoria, acredito que o CAPs só tenha a ganhar com a implantação;
- Para motivar o comprometimento. Dar uma idéia de que está sendo reconhecido e que há a vontade de melhorar, cada vez mais;
- Importante para orientação no serviço.

## **CONCLUSÃO**

Considerando os diversos estudos em saúde mental e auditoria, assim como, experiência profissional na área de saúde mental e algumas supervisões em hospitais psiquiátricos realizados pela autora do artigo, a mesma procurou buscar um caminho que extinguisse dúvidas concernentes a sua área de atuação – saúde mental, relacionando-as ao CAPs – Centro de Atenção Psicossocial – município de Olinda – PE.

A pergunta da autora, estava relacionada a auditoria no (SUS), se a mesma poderia beneficiar a qualidade da atenção em saúde mental no CAPs referido acima? Diante de tal dúvida, a mesma realizou uma pesquisa no sentido de verificar se a auditoria no SUS (Municipal) pode favorecer a qualidade da assistência em saúde mental no CAPs.

Neste sentido, através da consolidação de dados obtidos da aplicação de 55 (cinquenta e cinco) questionários a usuários, seus familiares e profissionais dessa unidade de saúde, constatou-se que 100% dos usuários, 93,24% dos familiares e 92,31% dos profissionais pesquisados, afirmaram positivamente, quanto a este objetivo.

A pesquisa, também, constou de diversos objetivos específicos, além do objetivo geral constatado. Colocar-se-á os mesmos a seguir com as suas respectivas comprovações.

Diante do exposto, observou-se que os objetivos, tanto geral, quanto específicos da pesquisa, foram alcançados, de acordo com os dados obtidos através dos usuários, seus familiares e profissionais, fazendo detectar que a auditoria municipal (SUS), pode beneficiar a qualidade da assistência em saúde mental no CAPs– Centro de Atenção Psicossocial – Espaço Nise da Silveira do Município de Olinda – PE.

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DADOS DA PESQUISA REALIZADA																														
- Averiguar se os profissionais do CAPS têm conhecimento em relação aos Programas Nacionais tanto de Avaliação dos Serviços Hospitalar/ Psiquiatria, como o dos CAPS.	- Quanto ao PNASH/Psiquiatria- Programa Nacional de Avaliação dos Serviços Hospitalar/ Psiquiatria 53,85% não tinha conhecimento e 46,56%, o obteve . Em relação a avaliação dos CAPS 61,54% obtiveram conhecimento e 38,46% disseram que não;																														
- Verificar quanto a necessidade de orientação dos profissionais, associada às dificuldades existentes na assistência do CAPS para melhorar a qualidade da mesma;	-100% afirmaram sentir necessidade de orientação relacionada a assistência do CAPS;																														
- Investigar se o serviço dos CAPS já foi submetido a uma auditoria municipal;	- 92,31%, dos profissionais, referiram que o CAPS não foi submetido a uma Auditoria, através do município;																														
- Certificar se os profissionais, usuários e familiares destes, consideram que a auditoria municipal pode beneficiar a qualidade da assistência no CAPS;	- 92,31% dos profissionais, 100% dos usuários e 95,24% dos familiares, afirmaram que a auditoria poderia beneficiar a qualidade da assistência no CAPS;																														
- Verificar a opinião dos profissionais, usuários e seus familiares, em relação ao período que deve ser realizada a auditoria supracitada;	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>AUDITORIA</th> <th>USUÁRIOS</th> <th>FAMILIARES</th> <th>PROFIS.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ANUAL</td> <td>66,67%</td> <td>42,86%</td> <td>23,08%</td> </tr> <tr> <td>SEMESTRAL</td> <td>90,48%</td> <td>71,43%</td> <td>69,23%</td> </tr> <tr> <td>AMBAS</td> <td>61,90%</td> <td>33,33%</td> <td>-----</td> </tr> </tbody> </table>	AUDITORIA	USUÁRIOS	FAMILIARES	PROFIS.	ANUAL	66,67%	42,86%	23,08%	SEMESTRAL	90,48%	71,43%	69,23%	AMBAS	61,90%	33,33%	-----														
AUDITORIA	USUÁRIOS	FAMILIARES	PROFIS.																												
ANUAL	66,67%	42,86%	23,08%																												
SEMESTRAL	90,48%	71,43%	69,23%																												
AMBAS	61,90%	33,33%	-----																												
- Analisar como o usuário e familiares consideram o tratamento efetuado no CAPS;	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>_____</th> <th>ÓTIMO</th> <th>BOM</th> <th>REGULAR</th> <th>RUIM</th> <th>MUITO RUIM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>USUÁRIOS</td> <td>28,57%</td> <td>52,38%</td> <td>9,52%</td> <td>4,76%</td> <td>4,76%</td> </tr> <tr> <td>FAMILIARES</td> <td>38,10%</td> <td>38,10%</td> <td>4,76%</td> <td>4,76%</td> <td>-----</td> </tr> </tbody> </table>	_____	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	USUÁRIOS	28,57%	52,38%	9,52%	4,76%	4,76%	FAMILIARES	38,10%	38,10%	4,76%	4,76%	-----												
_____	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM																										
USUÁRIOS	28,57%	52,38%	9,52%	4,76%	4,76%																										
FAMILIARES	38,10%	38,10%	4,76%	4,76%	-----																										
- Verificar de quais atividades os usuários participam;	- Observou-se que participam de todas as atividades: individual, grupal, ofic. Terapêuticas e at. Comunitária. Contudo, individual e a comunitária estiveram em menor proporção a participação: 66,67% e 57,14%, respectivamente. 100% participam da atividade grupal e 90,48% da ofic. Terap.																														
- Averiguar quanto ao que pode ser percebido, pelo usuário e familiares, em relação ao que se encontra faltando no serviço para favorecer a qualidade da assistência;	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ITENS</th> <th>USUÁRIOS</th> <th>FAMILIARES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A- AUMENTO DO NÚMERO DE PROFISSIONAIS</td> <td>80,95%</td> <td>71,43%</td> </tr> <tr> <td>B- MELHOR TRATAMENTO</td> <td>76,19%</td> <td>80,95%</td> </tr> <tr> <td>C-VISITAS DOMICILIARES</td> <td>95,24%</td> <td>76,19%</td> </tr> <tr> <td>D-ATENDIMENTO EM GRUPO</td> <td>57,14%</td> <td>66,67%</td> </tr> <tr> <td>E-MEDICAÇÕES</td> <td>57,14%</td> <td>57,14%</td> </tr> <tr> <td>F-AUDITORIA ANUAL</td> <td>66,67%</td> <td>42,86%</td> </tr> <tr> <td>G-AUDITORIA SEMESTRAL</td> <td>90,48%</td> <td>71,43%</td> </tr> <tr> <td>H-TODAS AS ANTERIORES</td> <td>38,10%</td> <td>42,86%</td> </tr> <tr> <td>I-NENHUMA DAS ANTERIORES</td> <td>4,76%</td> <td>14,29%</td> </tr> </tbody> </table>	ITENS	USUÁRIOS	FAMILIARES	A- AUMENTO DO NÚMERO DE PROFISSIONAIS	80,95%	71,43%	B- MELHOR TRATAMENTO	76,19%	80,95%	C-VISITAS DOMICILIARES	95,24%	76,19%	D-ATENDIMENTO EM GRUPO	57,14%	66,67%	E-MEDICAÇÕES	57,14%	57,14%	F-AUDITORIA ANUAL	66,67%	42,86%	G-AUDITORIA SEMESTRAL	90,48%	71,43%	H-TODAS AS ANTERIORES	38,10%	42,86%	I-NENHUMA DAS ANTERIORES	4,76%	14,29%
ITENS	USUÁRIOS	FAMILIARES																													
A- AUMENTO DO NÚMERO DE PROFISSIONAIS	80,95%	71,43%																													
B- MELHOR TRATAMENTO	76,19%	80,95%																													
C-VISITAS DOMICILIARES	95,24%	76,19%																													
D-ATENDIMENTO EM GRUPO	57,14%	66,67%																													
E-MEDICAÇÕES	57,14%	57,14%																													
F-AUDITORIA ANUAL	66,67%	42,86%																													
G-AUDITORIA SEMESTRAL	90,48%	71,43%																													
H-TODAS AS ANTERIORES	38,10%	42,86%																													
I-NENHUMA DAS ANTERIORES	4,76%	14,29%																													
-Verificar a participação dos familiares nos grupos relacionados a eles.	- Quanto a participação dos familiares em grupos para tanto, 80,95% relataram participar destes grupos.																														



Deste modo, a indagação inicial foi corroborada com tais dados e nos faz propor aos que fazem direta ou indiretamente a gestão em saúde mental do município citado, às seguintes sugestões:

- Realizar auditoria no CAPs por meio de uma equipe interdisciplinar, do DPCAA - Diretoria de Programação, Controle, Avaliação e Auditoria do município;
- Levar em consideração às informações dos usuários e familiares, quanto ao que falta no CAPs, para melhorar a qualidade da assistência, mesmo que estes, em sua maioria, tenham opinado que esta unidade tem um ótimo e bom atendimento;
- Capacitar os profissionais do CAPs, diante das necessidades expostas pelos mesmos;
- Possibilitar um maior conhecimento da equipe de auditoria e de supervisores do DPCAA, quanto a saúde mental, favorecendo o intercâmbio e a inter-relação dos mesmos com a equipe de Supervisão de saúde mental do Estado de Pernambuco e/ou outras que venham a acrescentar na qualidade da assistência em saúde mental.

*A importância da auditoria municipal (SUS)  
para a qualidade da atenção em saúde mental no CAPS -  
Espaço Nise da Silveira. Olinda - PE.*



## REFERÊNCIAS

CALEMAN, G.; MOREIRA, L.SANCHEZ, M. C. – **Auditoria, Controle e Programação de Serviços de Saúde – Para gestores Municipais de Serviços de Saúde.** São Paulo.1998.Ed. Fundação Petrópolis. 145 p.

LIMA, R.; MONTEIRO, D.- Projeto Terapêutico – Caps II – Centro de Atenção Psicossocial – Espaço Nise da Silveira. Pernambuco. Olinda. 2004. 47 p.

MINISTÉRIO DA SAÚDE – **Legislação em Saúde Mental.** Brasil. Brasília. 1990 - 2004. 339 p.

MINISTÉRIO DA SAÚDE – Reforma Psiquiátrica e Política de Saúde Mental no Brasil-Conferência Regional de Reforma dos Serviços de Saúde Mental – 15 Anos depois de Caracas. Brasil. Brasília. Nov. de 2005. 51 p.

MINISTÉRIO DA SAÚDE - Portaria/GM N°678. Brasil. Brasília. 2006.  
[http://www.ccs.saúde.gov.br//saúde mental/index.php](http://www.ccs.saúde.gov.br//saúde%20mental/index.php).

MINISTÉRIO DA SAÚDE – Avaliar Caps. Brasil. Brasília. 2008. **Portal da Saúde.**  
[www. saude.gov.br](http://www.saude.gov.br) – principal

MINISTÉRIO DA SAÚDE – Pacote de Medidas é Anunciado para Melhorar o Atendimento de Pacientes com Transtornos Mentais.Brasil. Brasília. 2009.

MÜLLER, N. A. – Desmistificando o Trabalho da Auditoria. Paraná. 4 p.

ORGANIZAÇÃO: Diretoria de Planejamento em Saúde – **Plano Municipal de Saúde 2010 - 2013.- Proposta para a 9ª Conferência Municipal de Saúde.** PE. Olinda. 2009. 79 p.

PRADO, D.O. et al- **Manual de Normas de Auditoria.** Brasil. Brasília: Ministério da Saúde, 1998. 48 p.

TENÓRIO, F. – História, Ciências, Saúde- Manguinhos – Psychiatry reform in Brazil from.. Rio de Janeiro.vol. 9 nº 1. 2002. 22 p.

**Informação pessoal:** Informações obtidas através do Diretor Clínico do Sanatório Psiquiátrico de Olinda - Comunidade Terapêutica de Olinda, Dr. Feliciano Abdon. Setembro/2010.