

A AUDITORIA ODONTOLÓGICA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Dental auditing in supplementary health care services

Simone Lima Gonçalves Vieira¹

Geraldo Elias Miranda²

Fernanda Capurucho Horta Bouchardet³

Luciano Eloi Santos⁴

¹Consultora em Odontologia. Especialista em Odontologia Legal pela PUC Minas, MBA Auditoria e Gestão de Qualidade Aplicada em Serviços de Saúde pelo Centro Universitário UNA.

²Auditor-Odontológico, Especialista em Odontologia Legal, Mestrando em Odontologia Legal – FOP/ UNICAMP.

³Mestre em Medicina Legal e Ciências Forenses pela Universidade de Coimbra/Portugal, Coordenadora do Curso de Especialização em Odontologia Legal da PUC Minas.

⁴Mestre Saúde Pública pela Faculdade de Medicina da UFMG, Professor Centro Universitário UNA.

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves *et al.* A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. *SALUSVITA*, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

RESUMO

Introdução: o sistema de saúde no Brasil vem sofrendo grandes transformações. Em virtude da saúde pública não ter condições de atender as necessidades da população, junto ao baixo poder aquisitivo da população para custear de forma direta seus tratamentos, foi institucionalizado o sistema de saúde suplementar, que complementa o serviço de saúde público. Com a crise no mercado odontológico provocada pelo excesso de profissionais, muitos cirurgiões-dentistas, passaram a trabalhar em parceria com as operadoras de planos de saúde (OPS), na expectativa de aumentar a clientela. Essa parceria promove reorganização acelerada e irreversível do setor, em que a relação entre paciente e cirurgião-dentista é intermediada pela OPS. **Objetivo:** demonstrar por meio de atualização de literatura a importância da auditoria nos serviços de saúde bucal oferecidos pelas OPS, destacando o papel do auditor técnico como gestor de saúde, exprimindo sua função educadora e não fiscalizadora ou punitiva. **Considerações finais:** devido ao crescimento das OPS, regulação do setor através da lei 9656/98 e código de defesa do consumidor,

Recebido em: 30/04/2014

Aceito em: 26/08/2014

as OPS passaram a desenvolver instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, dentre eles, a auditoria odontológica. Entretanto, este novo modelo de exercer a prática odontológica, tem trazido conflitos para os profissionais que desconhecem a importância do auditor nos serviços de saúde bucal. As ações dos serviços de auditoria são pautadas por princípios éticos-legais e baseadas em evidências que fundamentam a prática odontológica, além disso representa segurança adicional para o beneficiário através do controle de qualidade a que seu tratamento é submetido.

Palavras-Chave: Auditoria Odontológica. Saúde Suplementar. Avaliação de Serviços de Saúde. Odontologia Legal.

ABSTRACT

Introduction: *the health care system in Brazil is undergoing large transformations. Due to the public health care system's inability to attend to the needs of the whole population, together with the general population's inability to pay for needed treatment out of pocket, the supplementary health care system was created to augment the public system. With the crisis in the dental industry caused by the excess of dental professionals, many dentists began partnering with health care plan operators (HPO) with the hope of expanding their clientele. These partnerships encourage an accelerated and irreversible reorganization in the industry, where the relationship between patient and dentist is mediated by the HPO.* **Objective:** *to demonstrate via a review of the most recent literature the importance of the practice of auditing the oral-health services offered by the HPOs, highlighting the role of the technical auditor as health manager, focusing on its educational function and not fiscal or punitive.* **Final remarks:** *due to the growth of the HPOs, regulation of the sector via the law 9656/98 and the consumer-defense code, the HPOs started to develop tools to evaluate the quality of the performed services, amongst them, the dental audit. Nevertheless, this new model for the dental industry has given rise to problems for dental professionals that are unaware of the importance of the auditor in relation to oral health services. The actions of the auditing services are regulated by legal and ethical principles and based on fundamental data from dental practice. Beyond that, they add additional assurance for patients via quality control and ensuring their treatment is submitted.*

Keywords: *Dental Audit. Supplemental Health. Health Services Evaluation. Forensic Dentistry.*

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves *et al.* A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. *SALUSVITA*, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

VIEIRA, Simone Lima
Gonçalves *et al.* A
auditoria odontológica
nos serviços de saúde
suplementar. *SALUSVITA*,
Bauru, v. 33, n. 3,
p. 331-343, 2014.

INTRODUÇÃO

A atuação privada dos cirurgiões-dentistas no Brasil manteve-se estável e satisfatória durante muitos anos. Até os anos 70 a Odontologia ficou entre as profissões liberais mais procuradas. Entretanto, em decorrência das alternâncias de planos econômicos bem e mal sucedidos, nos anos 80 os consultórios odontológicos passaram por períodos de altos e baixos, dando início a um declínio de rendimentos e uma perda na condição social do cirurgião-dentista, reduzindo ainda mais o caráter “liberal” deste profissional (GARCIA e COBRA, 2004).

É nesse contexto que surgem os convênios e credenciamentos, acenando com a possibilidade de enviar pacientes aos consultórios. A antiga relação que havia entre o profissional e o cliente é substituída por outra, em que se introduz um terceiro elemento, que pagará a conta e, dessa forma, tem o pressuposto direito de fiscalizar o trabalho que está sendo feito (D’AVILAI *et al.*, 2007). Freitas (2007) afirmou que várias pesquisas sinalizam para a tendência do assalariamento do trabalho no consultório com convênios e credenciamentos.

Essas transformações ocorridas no sistema de saúde acarretaram mudança do perfil do cirurgião-dentista, resultando na perda indireta da autonomia, já que as Operadoras de Planos de Saúde (OPS) e o Estado passaram a intermediar a prática profissional. O atendimento odontológico era executado basicamente nas esferas particular e pública; hoje foi inserido na prática dos profissionais o atendimento de pacientes vinculados a planos odontológicos.

Desde a fundação da primeira operadora de saúde em 1966, este segmento vem ganhando força com crescimento cada dia maior. As OPS vivem, atualmente, um momento extraordinário dentro do sistema privado de atenção à saúde. A trajetória ascendente evidencia que, cada vez mais, a população está contratando planos odontológicos (PIETROBON *et al.*, 2008). Este mercado tem crescido não só por uma questão empresarial, mas também é condicionado por uma tática dos profissionais da classe odontológica na tentativa de permanecerem inseridos no mercado através do dinamismo na captação de clientes (VIEIRA e COSTA, 2008).

Com esse crescimento, as OPS passaram a buscar ferramentas que atendessem a regulamentação do setor. Dentre essas ferramentas, inclui-se a auditoria de avaliação da qualidade dos serviços da rede credenciada, identificando as condições de funcionamento e qualidade da assistência fornecida aos seus usuários (PAIM e CICONELLI, 2011).

A auditoria resulta em grandes benefícios para pacientes e profissionais, garantindo o melhor uso da fonte de recursos, avaliando e melhorando continuamente a qualidade dos sistemas de saúde (MALLESHI *et al.*, 2012).

Atualmente há poucos trabalhos de auditoria odontológica o que é corroborado por autores como Moimaz *et al.* (2012) e Miranda *et al.* (2013). Por isso é importante discutir o tema em um mercado de crescente expansão que é o setor odontológico na saúde suplementar.

O objetivo deste trabalho é demonstrar por meio de atualização de literatura a importância da auditoria no controle de qualidade dos serviços de saúde bucal oferecidos pelas operadoras de planos de saúde (OPS), destacando o papel do auditor técnico como gestor de saúde, exprimindo sua função educadora e não fiscalizadora ou punitiva.

A situação atual da prática odontológica privada

O mercado de trabalho cada vez mais competitivo, fez com que o profissional de saúde buscasse alternativas para sua atuação profissional. Garcia e Cobra (2004) esclarecem que essa mudança se deve a tentativa do profissional de saúde em buscar uma ampliação do seu mercado de trabalho. Estes profissionais formalizaram então, acordos com empresas e instituições para prestação de serviços aos seus funcionários e familiares - a esses acordos foi dado o nome de credenciamentos ou convênios. Segundo Freitas (2007), a instituição desse modelo, representa alterações na organização do trabalho, produção e distribuição de serviços na sociedade”.

Bragança *et al.* (2011) afirmam que fatores como o aumento de cirurgiões-dentistas, a diminuição da demanda particular e a crise do mercado, fizeram com que os profissionais considerassem o convênio como uma opção atraente para consultórios vazios.

Agora o cirurgião-dentista não atua isoladamente. Nessa nova relação, a OPS é o agente regulador das relações entre o prestador de serviços de saúde e o cliente. Esse novo contexto de atuação trouxe consigo dificuldades no relacionamento entre prestadores e operadoras (GARCIA e COBRA, 2004). Confirmando esta dificuldade de relacionamento, em estudo realizado por Freitas (2007), foi evidenciado a não aceitação dos profissionais da interferência da auditoria, alegando que os auditores buscam formas de glosar os procedimentos realizados.

Para a classe odontológica, antes acostumada com a prática liberal e autonomia da profissão, tem notável dificuldade no relacionamento entre prestadores e operadoras, resultando na não aceitação

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves *et al.* A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. *SALUSVITA*, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

VIEIRA, Simone Lima
Gonçalves *et al.* A
auditoria odontológica
nos serviços de saúde
suplementar. *SALUSVITA*,
Bauru, v. 33, n. 3,
p. 331-343, 2014.

por parte dos cirurgiões-dentistas da atuação da operadora de saúde através do auditor odontológico. A atuação do auditor para muitos cirurgiões-dentistas é vista com olhar pejorativo, o que tem trazido conflitos na relação entre operadoras e prestadores.

Medeiros e Miranda (2010) destacam que as novidades advindas desse novo tipo de relação resultaram em implicações técnicas e regras de negócio que passaram a regular os limites da atuação do dentista. Além de implicações éticas provenientes da complexa relação dessa tríade, empresa-profissional-paciente, entre outros aspectos, passaram a fazer parte das novas preocupações do cirurgião-dentista.

Normatização do setor

Segundo Santos e Barcellos (2009), o mercado de planos e seguros privados de atenção à saúde, com quase 40 anos de funcionamento sem regulação no Brasil, veio apresentando crescimento desordenado neste período.

Até que a lei 9.656/98 veio para regular legalmente as questões que envolvem os planos privados de assistência a saúde, submetendo-se as disposições da lei todas as pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de assistência a saúde (BRASIL, 2013).

Com a criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as organizações precisaram se adequar as exigências estabelecidas e para isso, precisaram se reestruturar. Apesar de haverem ainda muitos conflitos entre as partes envolvidas no setor, essa regulação trouxe muitos avanços para a saúde suplementar. Há um objetivo em comum de interesses entre a ANS, operadora e prestadores, que é a qualificação de todos envolvidos neste processo (SANTOS e BARCELLOS, 2009).

Deve-se levar em consideração que a lei de defesa do consumidor também se aplica às OPS. A responsabilidade civil das OPS desperta interesse cada vez maior da sociedade, em decorrência, não só da grande importância das atividades exercidas, mas também do aumento considerável de reprováveis falhas e defeitos na execução dos serviços de saúde complementar prestados, o que preocupa de sobremaneira os usuários e as autoridades públicas. Essa responsabilidade das OPS, levando-se em conta, inclusive, o princípio da função social dos contratos, é objetiva, diante da aplicação inafastável da norma prevista no artigo 14, *caput*, da Lei no 8078/90, já que as aludidas empresas enquadram-se como fornecedoras de serviços; seguindo, por isso, as normas e princípios insculpidos na Lei Consumerista (PINTO, 2011).

Sendo assim, para atender as normas do CDC e da ANS, as operadoras de saúde precisaram desenvolver instrumentos gerenciais, para avaliar a qualidade dos serviços prestados a população. E assim como os prestadores de serviços são avaliados pela operadora na busca de qualidade e as OPS são avaliadas e fiscalizadas pela ANS (PAIM e CICONELLI, 2007).

Daí surge a auditoria, que é uma das ferramentas de qualidade mais eficientes para aprimorar um sistema de gestão (PERETTO e MAHL, 2011; BRAGANÇA *et al.*, 2011).

A auditoria como controle de qualidade dos tratamentos realizados é reconhecida na legislação vigente, através do CEO (Resolução CFO nº 118/2012); da Resolução RDC nº 85 de 2001 da ANS, que instituiu o SIP (Sistema de Informação de Produtos); da Lei no 8.689, de 27 de julho de 1.993, que regulamentou o sistema Nacional de Auditoria da Resolução CFO no 20/2001 (COSTA e ALEVATO, 2010).

No que diz respeito à Auditoria em Odontologia a Lei 5.081 de 24 de agosto de 1966, que Regula o Exercício da Odontologia no Brasil especifica no em seu Art. 6º que é de sua competência “proceder à perícia odontolegal em foro civil, criminal, trabalhista e em sede administrativa” (BRASIL, 1966).

O Conselho Federal de Odontologia editou a RESOLUÇÃO 20/2001 que define a função e regulamenta as atividades dos peritos/auditores, concernentes à ética profissional odontológica. Em seu Art. 4º considera o auditor como profissional “que preste serviços odontológicos e necessite de auditoria odontológica permanente para verificação da execução e da qualidade técnica-científica dos trabalhos realizados por seus credenciados”. A partir deste documento, são atividades previstas da auditoria em odontologia: avaliar exatidão e procedência do faturamento de procedimentos odontológicos, analisar planos de tratamentos propostos e seus resultados, bem como analisar críticas, reclamações, sugestões, reivindicações dos usuários, das operadoras e da rede prestadora (elo técnico administrativo) (TARJA *et al.* 2012).

O novo Código de Ética Odontológica (CEO) também dedicou um capítulo inteiro (IV) para as auditorias e perícias odontológicas. O mesmo Código no seu artigo 31 inciso II diz que constitui infração ética não manter a qualidade técnico-científica dos trabalhos realizados (CFO, 2012). Isso mostra a preocupação da categoria profissional frente às OPS em relação à manutenção da qualidade dos serviços oferecidos.

Entretanto, no campo legal, ainda não existe um código ou regimento específico para a auditoria odontológica, o que existe, e deve ser respeitado sempre, é o CEO, que está acima de qualquer

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves *et al.* A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. *SALUSVITA*, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

VIEIRA, Simone Lima
Gonçalves *et al.* A
auditoria odontológica
nos serviços de saúde
suplementar. *SALUSVITA*,
Bauru, v. 33, n. 3,
p. 331-343, 2014.

cirurgião-dentista, plano de saúde ou item contratual (COSTA e ALEVATO, 2010).

Evolução da Auditoria

Segundo Paim e Ciconelli (2007), a necessidade de garantir resultados positivos, mantendo clientes satisfeitos num mercado em permanente evolução, em que tecnologias similares estão cada vez mais acessíveis, requer mais que bons produtos e serviços, requer qualidade na forma de atuar. Constituem-se em instrumentos fundamentais da qualidade, a avaliação e o monitoramento, que são ferramentas de controle das políticas de saúde, proporcionando readequação de suas ações e uso adequado dos recursos disponíveis.

Segundo Santos e Barcellos (2009), a supervisão da operadora sobre os serviços de saúde exige avaliação e um monitoramento constante para permitir domínio sobre os possíveis erros, controle financeiro e proporcione serviços de qualidade. Assim como os sistemas de saúde, a auditoria vem sofrendo transformações nos últimos anos, seu tradicional perfil com foco em glosas, valorização da quantidade e do preço, deu lugar a auditoria de qualidade, processos e resultados. Atualmente, se destaca como importante ferramenta de apoio à gestão das operadoras de saúde. Sua modalidade de atuação deixa de ser voltada para a fiscalização dos prestadores e assume papel de avaliador de qualidade, tendo em vista a busca contínua da melhoria em assistência à saúde, dentro das propostas de universalidade, igualdade e equidade.

As auditorias são ferramentas de controle implantadas pela administração de forma voluntária ou impostas pela agência reguladora por norma de qualidade e, quando devidamente conduzidas, constituem um processo positivo e construtivo. Construtivo porque não é só a decisão de aceitar ou rejeitar a qualidade do tratamento, mas sim de orientar, quando da verificação de uma não conformidade, implementando e acompanhando as ações corretivas no processo (PERETTO e MAHL, 2011).

A auditoria, na literatura especializada, é entendida como uma atividade que pode ser realizada de forma retrospectiva (avaliação), concomitante (monitoramento) e prospectiva (gestão de riscos e conflitos) (COSTA e ALEVATO, 2010).

No mercado atual, a qualidade não é mais um pré-requisito opcional e sim uma obrigação para quem deseja manter-se no mercado. Hoje o conceito de qualidade não se restringe a conformidade, mas associa-se a satisfação de clientes e prestadores, proporcionando a

operadora de saúde, uma posição estratégica perante o mercado. O sucesso de qualquer empresa está relacionado com sua capacidade de organizar seus processos de forma que satisfaça as necessidades e expectativas de seus clientes, resultado de qualidade dos serviços oferecidos pelos prestadores, em um processo mútuo de crescimento (PAIM e CICONELLI, 2007).

Segundo Santos e Barcellos (2009), a complexidade dos serviços de saúde e as constantes modificações sofridas pelo setor, reafirma a necessidade da atuação contínua da auditoria. A auditoria é um sistema de revisão e controle para informar a administração da empresa sobre os resultados obtidos com os serviços prestados.

Para Costa e Alevato (2010), o estágio atual da auditoria deve ser caracterizado por função opinativa, enfatizando assim os pressupostos de qualificação técnica e atributos especiais exigidos do auditor, bem como o elevado nível de exigência dos usuários e a necessidade crescente de agregação de valor para os clientes. Os autores afirmam ainda que a prática da auditoria em serviços de saúde vem sendo implementada pouco a pouco dentro do funcionamento dos sistemas de controle interno das entidades, especialmente nos planos de saúde, evidenciando as verdadeiras funções do auditor e sua importância na engrenagem do sistema de garantia de qualidade em saúde. Desse modo, a auditoria odontológica é uma disciplina científica que se desenvolve de maneira considerável dentro do mercado de planos de saúde, principalmente na última década. Concluem que a auditoria não é um instrumento de pressão, nem tampouco um controle aleatório de custos. Ela é uma maneira de garantir o atendimento prestado aos usuários do sistema de uma forma racional e ética, seguindo sempre padrões de qualidade pré-estabelecidos.

A Auditoria Odontológica

As auditorias bem conduzidas proporcionam informações significativas à administração da operadora (PAIM e CICONELLI, 2007). Para Santos e Barcellos (2009), um diagnóstico criterioso incorporado a sugestões de melhoria, aprimora o desempenho operacional bem como a qualidade técnica dos serviços ou mesmo da produção.

Medeiros e Miranda (2010) completam dizendo que conseqüentemente, a operadora garante sobrevivência na área de negócios pela aplicação adequada e precisa de seu capital, garantindo continuidade operacional frente às empresas concorrentes. Segundo os autores, o auditor irá verificar se o tratamento proposto foi realmente executado, fornecendo informações para a direção da operadora, que anali-

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves *et al.* A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. *SALUSVITA*, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

VIEIRA, Simone Lima
Gonçalves *et al.* A
auditoria odontológica
nos serviços de saúde
suplementar. *SALUSVITA*,
Bauru, v. 33, n. 3,
p. 331-343, 2014.

sará criticamente os resultados obtidos, determinando ações a serem desenvolvidas para eliminar ou atenuar os resultados não conformes.

A auditoria odontológica é um recurso adotado pelas operadoras de planos e seguros odontológicos para controlar a demanda ou a utilização dos serviços assistenciais prestados aos consumidores e a qualidade do serviço prestado pela rede de profissionais credenciados (PERETTO e MAHL, 2011; BRAGANÇA *et al.*, 2011).

A auditoria deve também manter a relação custo-benefício da assistência, compatível e equacionada aos recursos financeiros disponíveis, contribuindo assim para a redução da taxa de sinistralidade das operadoras. A taxa de sinistralidade é calculada na relação entre as despesas assistenciais (médicas e odontológicas) e a contraprestação (ANS, 2009).

Para Paim e Ciconelli (2007), a auditoria deve ser baseada em evidências que fundamentam a prática odontológica, suas recomendações são embasadas por princípios científicos da área avaliada. As afirmações destes autores corroboram com Peretto e Mahl (2011), em que as colocações e ações por parte dos profissionais auditores devem ser embasadas por princípios científicos da especialidade a ser avaliada e o parecer emitido deve ser construtivo, no sentido de auxiliar a melhoria contínua do sistema de qualidade sobre os serviços da empresa.

Tarja *et al.* (2012) elucidam que para cada constatação, é indispensável a definição da evidência e fonte de evidência que justificam e fundamentam a conclusão apresentada. Em odontologia, percebemos a necessidade de esclarecimento do perfil e atuação do profissional auditor, uma vez que se trata de um campo em expansão na atual política de saúde adotada no país.

Com informações fidedignas sobre a situação da empresa, a auditoria tem importante função na transformação da mesma, deixando de ser apenas um instrumento fiscalizador, para promover a redução de despesas sem perda da qualidade e contentamento dos clientes (SANTOS e BARCELLOS, 2009). Medeiros e Miranda (2010) expõem que uma auditoria bem aplicada, corresponde a uma das ferramentas de qualidade mais eficientes, apontando possíveis não conformidades no sistema avaliado. O dentista auditor desempenha importante papel em todos os tipos e fases da auditoria e deve possuir formação específica para realizar um trabalho adequado, que contemple tanto os interesses da empresa, quanto dos profissionais ou serviços auditados.

A auditoria resulta em benefícios para pacientes e dentistas, garantindo no melhor uso dos recursos limitados e constantemente avaliando e melhorando a qualidade do serviço (MALLESHI *et al.*, 2012).

Pesquisas na área de auditoria e a criação de diretrizes clínicas odontológicas para o setor de saúde suplementar são necessárias para esclarecer os critérios de glosa, diminuir as falhas técnicas e orientar os dentistas e as OPS como obterem melhor qualidade na prestação de serviços. Atualmente as diretrizes clínicas odontológicas para auditoria são realizadas pelas próprias OPS que apesar de apresentarem semelhanças não possuem unicidade (MIRANDA *et al.*, 2013).

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves *et al.* A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. *SALUSVITA*, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

O papel do Auditor Odontológico

Santos e Barcellos (2009), elucidam que o auditor tem o papel de melhorar as formas de atendimento, disponibilizar os recursos de forma técnica, acompanhar a qualidade dos serviços oferecidos e verificar a exatidão na indicação de sua execução. Esclarecem que, o auditor sempre deve atuar de forma conciliadora e proativa, buscando estímulo ao avanço da relação entre prestadores e usuários. Não é sua função somente o apontamento de falhas, mas direcionar meios para solução das mesmas, assumindo um caráter educador.

Medeiros e Miranda (2010) completam expondo que não compete ao auditor a aplicação de ações punitivas, mas sim recomendar medidas corretivas para o fiel cumprimento da prestação de serviços. É pertinente ao auditor auxiliar com informações relevantes os setores de análise da operadora, para evitar o pagamento indevido de contas, agilizando a parte técnica e dando suporte administrativo.

Para Paim e Ciconelli (2007), o parecer emitido pelo auditor deve ser construtivo, auxiliando o progresso continuado do sistema de qualidade.

Em relação a qualificação dos auditores, segundo Costa e Alevato (2010), resulta de uma educação formal e informal que inclui treinamento, orientação, experiência, reciclagem de estudo e trabalho etc. Os elementos essenciais na qualificação dos auditores são conhecimento, habilidade, atitude, aptidões, autonomia, entre outros. Tarja *et al.* (2012) enfatizam que para a operacionalização do processo de trabalho em saúde, além do conhecimento técnico-científico, torna-se indispensável o desenvolvimento de atributos pessoais como imparcialidade, prudência e diplomacia. Corroborando com Peretto e Mahl (2011), que reforçam que a auditoria deve ser executada por profissional capacitado, que apresente além de conhecimento técnico-científico, atributos pessoais como imparcialidade, prudência e diplomacia, entre outros.

Como em toda profissão, para um auditor há normas de conduta a serem seguidas. Tais normas abrangem, entre outros itens, a necessidade da competência técnico-profissional, da independência, do zelo profissional (COSTA e ALEVATO, 2010).

VIEIRA, Simone Lima
Gonçalves *et al.* A
auditoria odontológica
nos serviços de saúde
suplementar. *SALUSVITA*,
Bauru, v. 33, n. 3,
p. 331-343, 2014.

Além dessas atribuições, na atuação como auditor é necessário conhecimento em Odontologia Legal, já que a Resolução 63/2005 diz que a auditoria (lá chamada de perícia administrativa - Art. 64 alínea c) é área de competência dessa especialidade. Isso porque o auditor precisa de saber realizar pareceres, relatórios, além de conhecimentos éticos e legais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A auditoria odontológica é primordial para os serviços de saúde suplementar, atuando através da busca de qualidade dos serviços prestados a população, agindo de maneira preventiva e educadora e não para impetrar vantagens financeiras sobre o trabalho do cirurgião-dentista. É necessário esclarecer para a classe odontológica que as ações praticadas pelo auditor, são pautadas por princípios éticos - legais e baseadas em evidências que fundamentam a prática odontológica.

REFERÊNCIAS

BRAGANÇA, D.P.P. et al. Avaliação dos procedimentos clínicos mais glosados nos convênios odontológicos. **Revista da Faculdade de Odontologia da Universidade de Passo Fundo**, Passo Fundo, v.16, n.2, p.136-139, maio/ago. 2011

Brasil, Lei 5.081 de 24 de agosto de 1966. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5081.htm >.

Brasil, Lei 9656 de 03 de junho de 1998. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19656.htm >

Brasil. Agência Nacional de Saúde Suplementar. **Planos odontológicos: evolução, desafios e perspectivas para a regulação da saúde suplementar**. Rio de Janeiro: ANS, 2009.152p.

Conselho Federal de Odontologia. **Código de Ética Odontológica**. Disponível em: < http://cfo.org.br/wp-content/uploads/2009/09/codigo_etica.pdf >

COSTA, M.T.; ALEVATO, H. Auditoria odontológica: uma ferramenta de gestão em saúde suplementar. **VI congresso nacional de excelência em gestão**. Energia, Inovação, Tecnologia e Complexidade para a Gestão Sustentável. Niterói, RJ, Brasil, 5, 6 e 7 de agosto de 2010. Disponível em: < http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg6/anais/T10_0315_1184.pdf >.

D'AVILAI, S. et al. Assistência Odontológica x Planos de Saúde: Um Estudo em Campina Grande, Paraíba, Brasil. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, João Pessoa, v.7, n.3, p.259-263, set/dez. 2007.

FREITAS, C.H.S.M. Dilemas no exercício profissional da Odontologia: a autonomia em questão. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v.11, n.21, p.25-38, jan/abr. 2007.

GARCIA P.P.N.S.; COBRA C.S. Condições de Trabalho e Satisfação de Cirurgiões-Dentistas Credenciados por Convênios Odontológicos. **Revista de Odontologia da UNESP**, Araraquara, v.33, n.3, p.115-122, 2004.

MALLESHI, S. N.; JOSHI, M.; NAIR, S.K; ASHARAF, I. Clinical audit in dentistry: From a concept to an initiation. **Dental Research Journal**, Isfahan, v.9, n.6, p.665-670, nov. 2012.

MEDEIROS, U. V.; MIRANDA, M. F. O papel do auditor odontológico. **Revista Brasileira de Odontologia**, Rio de Janeiro, v.67, n.1, p.63-68, jan/jun. 2010.

MIRANDA, G.E. et al. A Glosa Odontológica em uma Operadora de Grupo de Grande Porte. **Revista da Faculdade de Odontologia da Universidade de Passo Fundo**, Passo Fundo, v.18, n.2, p.145-151, maio/ago. 2013.

MOIMAZ, S.A.S. et al. Auditoria na Saúde: justificativas de glosas no setor odontológico. **Journal of the Health Sciences Institute**, São Paulo, v.30, n.2, p.112-116, abr/jun. 2012.

NORONHA, F. **Auditoria odontológica em planos de saúde: a influência de um método padronizado de avaliação**. 2003. 165f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão Integrada). Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003.

PAIM, C.R.P.; CICONELLI, R.M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v.9, n.36, p.85-92, jul/set. 2007.

PERETTO, J.T.; MAHL, C.R.W. O radiologista nas auditorias odontológicas: como aumentar a acurácia e agregar valor ao sistema. **Revista da Associação Brasileira de Radiologia Odontológica**, Campos dos Goytacazes, v.12, n.2, p.87-92, jul/dez. 2011.

PIETROBON, L. et al. Planos de assistência à saúde: interfaces entre o público e o privado no setor odontológico. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.13, n.5, p.1589-1599, set/out. 2008.

PINTO, A.G.G. Saúde Complementar. Empresas de Seguro Saúde.

VIEIRA, Simone Lima Gonçalves et al. A auditoria odontológica nos serviços de saúde suplementar. **SALUSVITA**, Bauru, v. 33, n. 3, p. 331-343, 2014.

VIEIRA, Simone Lima
Gonçalves *et al.* A
auditoria odontológica
nos serviços de saúde
suplementar. *SALUSVITA*,
Bauru, v. 33, n. 3,
p. 331-343, 2014.

Responsabilidade Civil. Algumas Considerações Relevantes. In:
Curso de Direito em Saúde Suplementar, Judicialização da saúde,
Parte I: saúde suplementar no direito brasileiro. Rio de Janeiro:
EMERJ, 2011. p.25-26.

SANTOS, L. C.; BARCELLOS, V. F. **Auditoria em Saúde**: uma ferramenta de gestão. 2009. 8f. Monografia. (Especialização em Gestão e Auditoria em Saúde), Centro Universitário UNIEURO, Brasília, 2009.

TARJA, F.S.; LIRA, G.V.; RODRIGUES, A.B. Auditoria em Odontologia: possibilidades de atuação na Atenção Primária à Saúde (APS). **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, Brasília, v.3, n.3, p.880-894. 2012.

VIEIRA, C.; COSTA, N. R. Estratégia profissional e mimetismo empresarial: os planos de saúde odontológicos no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.13, n.5, p.1579-1588, set/out. 2008.