



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
*Centro de Ciências da Educação*  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



JÉSSICA MARIA BASTOS

**Percepção de usuários de serviços de escrituração em unidade  
hospitalar: contribuições para qualidade da informação em prontuários  
médicos**

**Florianópolis**

**2013**

JÉSSICA MARIA BASTOS

**Percepção de usuários de serviços de escrituração em unidade  
hospitalar: contribuições para qualidade da informação em prontuários  
médicos**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação: Professor William Barbosa Vianna.

**Florianópolis**

**2013**

Ficha catalográfica elaborada por Jéssica Maria Bastos, graduada do curso de

B327p  
Bastos, Jéssica Maria

PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE ESCRITURAÇÃO EM UNIDADE HOSPITALAR: CONTRIBUIÇÕES PARA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM PRONTUÁRIOS MÉDICOS / Jéssica Maria Bastos; orientador, William Barbosa Vianna – Florianópolis, SC, 2013.  
60 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Graduação em Biblioteconomia.

1. Biblioteconomia. 2. Percepção de usuários. 3. Escritação. I. Vianna, William Barbosa. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Biblioteconomia.

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

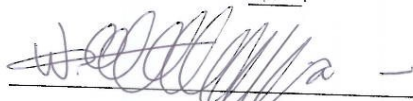
Sob as seguintes condições:

- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

Acadêmico: Jéssica Maria Bastos

Título: Percepção de usuários de serviços de escrituração em unidade hospitalar:  
contribuições para qualidade da informação em prontuários médicos

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Biblioteconomia, do Centro de Ciências  
da Educação da Universidade Federal de  
Santa Catarina, como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em  
Biblioteconomia, aprovado com nota  
9,5.



William Barbosa Vianna, Dr. - UFSC  
Professor Orientador



Sonali Molin Bedin, Msc. - UFSC  
Membro da Banca Examinadora



Marli Dias de Souza Pinto, Dra. - UFSC  
Membro da Banca Examinadora

Márcio Matias, Dr. - UFSC  
Membro da Banca Examinadora

Florianópolis, 25 de Novembro de 2013.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de expressar aqui os meus sinceros agradecimentos às pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para mais esta conquista em minha vida.

Agradeço primeiramente aos meus pais, Junior e Ilda pelo incentivo e colaboração durante todos estes anos, fazendo com que eu me tornasse uma pessoa cada vez mais persistente na busca dos meus ideais.

À minha madrinha Rosa, que sempre esteve presente em minha vida demonstrando o seu afeto em todos os momentos da minha vida.

Ao meu namorado Sullivan, pela compreensão durante todos estes anos, pelo seu companheirismo, paciência e incentivo nos momentos em que achei que tudo estava perdido. Obrigada!

Aos meus colegas de trabalho, em especial Eliane, pelo amparo e incentivo no decorrer da pesquisa.

Às minhas colegas de curso, pessoas especiais que conheci durante estes quatro anos de estudos, companheiras de trabalhos e pessoas com quem pude trocar angústias, questionamentos e alegrias.

Ao meu orientador, o professor William Barbosa Vianna, por todos os seus conselhos e puxões de orelha.

À todos deixo o meu muito obrigada!

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”

José de Alencar

BASTOS, Jéssica Maria. **Percepção de usuários de serviços de escrituração em unidade hospitalar: contribuições para qualidade da informação em prontuários médicos**. 2013. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

## RESUMO

O crescimento do setor de serviços vivenciado atualmente pelas organizações existentes no mercado tem evidenciado a competitividade existente entre elas. Para que as organizações possam se manter competitivas no mercado, julga-se necessário avaliar a forma pela qual os serviços são prestados a seus usuários. Porém, antes de se querer avaliar os serviços prestados aos usuários externos à organização é necessário avaliar a maneira pela qual os serviços estão sendo realizados no interior da instituição. Desta forma, tem-se que a avaliação feita com os usuários internos aos setores de uma instituição é de suma importância para a afirmação desta teoria. Diante disto, a pesquisa realizada aborda a avaliação feita com usuários internos do serviço de escrituração realizado em uma unidade hospitalar na região da grande Florianópolis com o objetivo de identificar a percepção dos clientes internos do setor quanto à qualidade, frequência e a agilidade no atendimento do serviço de escrituração desenvolvido pelo hospital. A presente pesquisa se insere na área de ciências sociais aplicadas, e é compreendida como uma pesquisa de campo, pois os levantamentos da pesquisa são feitos no próprio local de realização. A pesquisa foi aplicada como censo, com 30 usuários internos ao serviço de escrituração do hospital. Os dados coletados foram analisados e estão relacionados diretamente a qualidade do serviço prestado pelo setor de escrituração e a obtenção de melhorias para o mesmo.

**Palavras-chave:** Serviço de escrituração; Qualidade no serviço prestado; Prontuário Médico do Paciente.

BASTOS, Jéssica Maria. **Percepção de usuários de serviços de escrituração em unidade hospitalar: contribuições para qualidade da informação em prontuários médicos.** 2013. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

### **ABSTRACT**

The growth of the service sector experienced by organizations currently on the market has shown the competitiveness between them. For organizations to remain competitive in the market , it is considered necessary to assess the way services are provided to its users. However , before wanting to evaluate the services provided to users outside the organization, it is necessary to evaluate the manner in which the services are being carried out within the institution . Thus, it follows that the assessment with internal users to the sectors of an institution is of paramount importance to the assertion of this theory. Given this, the survey addresses the evaluation with internal users of bookkeeping service, performed in a hospital in the region of Florianopolis in order to identify the perception of sectors Audit, Authorization, Billing Services, Patient Record and Treasury, about service developed by bookkeeping department. This research falls within the field of applied social sciences , and is understood as a field research since its surveys are made at the place of execution. The research was applied as census, with 30 internal users of the hospital bookkeeping service. The collected data were analyzed and are directly related to the quality of service provided by the bookkeeping sector and improvements to obtain the same.

**Keywords:** Bookkeeping Service, Quality of service provided; Patient Medical Record.



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> trâmite das documentações no hospital ... ..	31
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Setores que recebem suporte do serviço de escrituração...	33
<b>Gráfico 2:</b> Vínculo dos usuários internos ao serviço de escrituração...	34
<b>Gráfico 3:</b> Tempo de vínculo dos usuários internos ao serviço de escrituração...	35
<b>Gráfico 4:</b> Conhecimento dos usuários internos ao serviço...	36
<b>Gráfico 5:</b> Adequação das documentações encaminhadas pelo setor...	37
<b>Gráfico 6:</b> O serviço de escrituração do hospital da região da grande ...	39
<b>Gráfico 7:</b> Frequência com que os usuários internos ao serviço...	40
<b>Gráfico 8:</b> Tempo em média para as solicitações feitas ao serviço ...	41
<b>Gráfico 9:</b> Necessidades repassadas ao serviço de escrituração...	42
<b>Gráfico 10:</b> Satisfação dos usuários com o serviço de escrituração...	44
<b>Gráfico 11:</b> Nota de satisfação dos usuários internos do serviço...	45
<b>Gráfico 12:</b> Sugestões de melhorias dos usuários internos do serviço...	46

## **LISTA DE SIGLAS**

**CREMESP** – CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DE SÃO PAULO

**CRM** – CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA

**UCC** – UNIDADE CLÍNICA CIRÚRGICA

**UTI** – UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	16
<b>2.1 Objetivo geral</b> .....	16
<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	16
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	17
<b>3.1 Estudo de usuário</b> .....	17
<b>3.2 Qualidade no serviço prestado</b> .....	18
<b>3.3 Prontuário médico</b> .....	20
<i>3.3.1 Elaboração dos registros</i> .....	22
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	25
<b>4.1 Características da pesquisa</b> .....	25
<b>4.2 Universo da população</b> .....	26
<b>4.3 Instrumento de coleta de dados</b> .....	26
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	28
<b>5.1 Diagnóstico do hospital</b> .....	28
<i>5.1.1 Serviço de escrituração realizado no hospital</i> .....	29
<i>5.1.2 Trâmite do prontuário médico do paciente no hospital</i> .....	30
<b>5.2 Análise dos dados</b> .....	33
<i>5.2.1 Setor onde trabalha</i> .....	33
<i>5.2.2 Vínculo com a instituição</i> .....	34
<i>5.2.3 Tempo de vínculo na instituição</i> .....	35
<i>5.2.4 Conhece o serviço de escrituração</i> .....	36
<b>5.3 Adequação da documentação</b> .....	36
<b>5.4 O serviço de escrituração faz o que se propõe</b> .....	39
<b>5.5 Frequência de solicitação</b> .....	39
<b>5.6 Tempo para as solicitações serem atendidas</b> .....	41
<b>5.7 Necessidades atendidas</b> .....	42
<b>5.8 Satisfação dos usuários internos</b> .....	44
<b>5.9 Nota de satisfação dos usuários internos</b> .....	44
<b>5.10 Sugestões de melhorias para o setor de escrituração</b> .....	45
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	48

<b>REFERÊNCIAS</b> .....	51
<b>APÊNDICES</b> .....	53

## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento do setor de serviços vivenciado pelas organizações nos últimos anos têm evidenciado a importância com que eles devem ser disponibilizados aos usuários das organizações. Este é um fator relevante, pois a qualidade depositada nos serviços é a grande responsável por tornar as organizações competitivas entre si. Segundo Floriani, Vital e Varvaskis (2007, p. 23) “O momento em que as empresas prestadoras de serviços se encontram, é marcado pela alta competitividade do mercado, aliado as exigências e pressões do cliente e da concorrência”.

Diante de tamanha competitividade, as organizações existentes no mercado devem se mostrar mais atentas para com a qualidade na prestação de seus serviços, porém, como comentam Eleutério e Souza (2002, p. 1), “[...] a qualidade dos serviços, apesar de representar um item estratégico na competitividade das empresas, nem sempre é considerado com o devido cuidado pelas organizações”. Menor ainda é a preocupação acerca da prestação de serviços internos nas organizações – serviços que são prestados internamente, de um setor para outro, dentro da própria organização, embora este seja fator muito importante para as organizações, pois antes de querer avaliar a qualidade na prestação de serviços externos, é indicado que se avalie o grau de sucesso no interior da própria instituição.

Se garantir a qualidade nos serviços prestados pelas organizações é fator imprescindível para manter-se no mercado, maior ainda é a preocupação que as redes hospitalares devem ter na prestação de seus serviços, pois estes são ligados diretamente à vida de seres humanos, logo, ao serem disponibilizados aos seus clientes devem garantir o máximo de qualidade possível. Deste modo, é necessária a realização de avaliações, a serem feitas com os clientes das organizações com o propósito de se avaliar o modo como os serviços vêm sendo prestados nestas unidades. As avaliações feitas para se obter resultados perante a qualidade do serviço, também devem ser feitas com os clientes internos das organizações, clientes que prestam serviços uns aos outros, para que se faça garantir a qualidade na prestação de serviços tanto para os clientes externos, como para os clientes internos da empresa.

O Hospital analisado neste estudo encontra-se entre as unidades de saúde privadas existentes na região da grande Florianópolis – SC. O hospital é responsável pela disponibilização de diversos serviços prestados internamente aos seus usuários. Dentre estes serviços, o mesmo conta com o serviço de Escrituração, responsável por organizar todo e qualquer tipo de documentação dos pacientes internados no hospital. O serviço de Escrituração está vinculado ao setor de SPP (Serviço de Prontuário do Paciente) e é responsável por manter a organização da documentação existente no Prontuário Médico do Paciente, de modo a observar possíveis falhas existentes no mesmo, tais como: rasura, falta de assinatura médica e de outros profissionais ligados à assistência prestada ao paciente, falta de documentos, entre outras, além de prestar suporte também aos setores administrativos quando estes têm necessidades informacionais relacionadas a documentação de pacientes internados no hospital. Os setores administrativos ligados diretamente ao serviço de escrituração são os setores de Auditoria, Autorização, Faturamento, Serviço de Prontuário do Paciente e Tesouraria.

Compreende-se que o trabalho desenvolvido por este profissional é de grande importância para a instituição, pois o escriturário é o responsável por organizar e tornar adequados os documentos pertencentes ao prontuário médico do paciente, tornando estes documentos objeto valioso tanto para pesquisa como para instrumento de defesa legal.

Este estudo propõe-se identificar a percepção dos clientes internos do setor de escrituração quanto à qualidade, frequência e agilidade no atendimento do serviço de escrituração desenvolvido no hospital da região da grande Florianópolis, visto que este setor é responsável por manter a organização dos documentos de pacientes internados e prestar suporte aos setores administrativos quanto as suas necessidades informacionais. O estudo sugerido apresenta o seguinte questionamento: Qual a percepção dos usuários internos do serviço de escrituração quanto aos itens: qualidade do documento, qualidade do serviço solicitado, frequência no atendimento de solicitação e agilidade do serviço?

Este trabalho justifica-se pela dependência direta da qualidade do ato médico em relação ao conhecimento do histórico dos pacientes. Com este trabalho haverá a possibilidade de se obter melhorias no serviço prestado pelo setor de escrituração aos demais setores. Logo, é necessária a realização de um estudo de usuário com os setores envolvidos, a fim de se colher informações que servirão de

fundamento para a implantação de melhorias no serviço prestado, uma vez que alcançados os resultados com o estudo, consegue-se fazer um planejamento, e conseqüentemente, melhorar os serviços oferecidos.



## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo geral**

Identificar a percepção dos clientes internos do setor de escrituração quanto à qualidade, frequência e agilidade no atendimento do serviço de escrituração desenvolvido no hospital da região da grande Florianópolis.

### **2.2 Objetivos específicos**

- a) Investigar os requisitos de escrituração aplicados ao prontuário médico
- b) Traçar o perfil dos usuários internos participantes
- c) Verificar o nível de qualidade do serviço de escrituração na percepção de seus usuários
- d) Propor melhorias ao serviço escrituração

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Para abordar o tema “Avaliação do serviço de escrituração realizado em uma unidade hospitalar na região da Grande Florianópolis” buscou-se a construção do referencial teórico, onde foram abordadas seguintes questões: *estudo de usuário*, utilizado como forma de conhecer as necessidades dos usuários, e observar se estas estão sendo atendidas, sejam estes usuários internos ou externos à organização. Quanto à *qualidade no serviço prestado*, busca-se definir o que é qualidade na prestação de serviços nas organizações. Em relação ao *Prontuário Médico e à elaboração dos registros*, discutir o que define prontuário médico e sua utilização dentro das unidades hospitalares.

#### 3.1 Estudo de usuário

Com o aumento do número de serviços prestados pelas organizações nos últimos anos, torna-se indispensável um olhar mais crítico por parte das instituições a respeito da qualidade nos serviços prestados. Isso se faz necessário, pois os usuários, assim como as organizações prestadoras de serviços, vêm se mostrando em constante mudança, o que acaba gerando uma lacuna para as organizações a respeito das necessidades do usuário.

Diante deste cenário, julga-se imprescindível que as organizações busquem conhecer e entender quem são seus clientes/consumidores, a fim de saber quais são suas necessidades de informação, e novos hábitos que nelas influem, de modo a oferecer serviços de qualidade, focados no público alvo, seja ele real ou potencial (ROSADOS; PIFFER, 2009, p. 170).

Em uma organização, entende-se por usuário todo indivíduo pertencente àquele ambiente de trabalho, e que dependa diretamente e/ou indiretamente de um serviço de informação. Segundo Duarte (2012, p. 73), “Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação, independente de que isso se traduza ou não na consulta a uma fonte de informação, na solicitação de informação a outro indivíduo ou à demanda a um sistema de informação”.

Com o intuito de conhecer as necessidades e expectativas dos usuários, sejam eles reais e/ou potenciais, é necessária a aplicação de um Estudo de Usuário com o intuito de identificar o que de fato estes usuários precisam, o que procuram, e verificar se o que está sendo exposto está de acordo com o que ele deseja..

A ferramenta de estudo de usuário define-se como uma pesquisa aplicada em um grupo específico de pessoas com o intuito de identificar as características, necessidades e interesses de usuários reais e/ou potenciais de uma organização. (ROSADOS ; PIFFER, 2009, p. 174) Logo, este estudo é utilizado como ferramenta de pesquisa nas organizações, como forma de se obter maior visualização do serviço prestado, e conseqüentemente a aplicação de mudanças e realização de adaptações dos mesmos.

### **3.2 Qualidade no serviço prestado**

Diante do crescimento que vem ocorrendo no setor de serviços nos últimos anos, julga-se necessário que as empresas existentes no mercado nacional e internacional tenham uma preocupação maior a respeito da maneira pela qual os serviços estão sendo encarados pelos usuários/clientes das organizações. Esta preocupação se faz importante, pois a qualidade na prestação de serviços é o grande diferencial para as organizações existentes no mercado de serviços, e é o que as torna competitivas entre si.

Quando se fala em avaliação de serviços pela percepção de usuários/clientes, logo se imagina que a avaliação tem como público-alvo os usuários externos à organização, usuários que são consumidores dos serviços prestados pela organização e que não possuem nenhum vínculo empregatício com a mesma. Porém, antes de se querer avaliar a qualidade dos serviços prestados aos usuários externos, é muito importante buscar saber a percepção dos clientes internos, ou seja, dos funcionários da própria organização.

Segundo Eleutério e Souza (2002, p. 1-2), os vários departamentos de uma empresa formam uma rede de fornecedores e clientes de serviços internos, que é essencial para o desempenho da empresa como um todo. Compreende-se que para prestar serviços de qualidade aos usuários externos, a organização precisa primeiramente se preocupar em prestar bons serviços aos seus usuários internos,

de modo a garantir bons resultados na disponibilização de seus serviços tanto no ambiente interno, quanto no ambiente externo da organização.

O reconhecimento e o grau de sucesso dos relacionamentos no interior dessa rede, como forma de integração das diversas funções da empresa para atingir seus objetivos, são influenciados pela qualidade do atendimento e dos serviços prestados internamente, o que sugere a necessidade das empresas monitorarem a qualidade de serviço do ponto de vista dos clientes internos (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002, p. 2).

Para que as organizações consigam prestar serviços de qualidade, é necessário que primeiramente elas entendam o que de fato significa qualidade na prestação de serviços e como atingir esta qualidade. Segundo Barros (1996, p. 9), “Qualidade é um conjunto de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidade com as especificações, atende e, por vezes, supera as expectativas e anseios do consumidor”.

Existem outras definições que podem ser utilizadas para descrever o significado de qualidade, dentre elas podem ser destacadas as citadas abaixo,

Para muitos, qualidade está associada a atributos intrínsecos de um bem, como desempenho técnico ou durabilidade. Já para outros, qualidade está associada à satisfação dos clientes quanto à adequação do produto ao uso. Ou seja, qualidade é o grau com que o produto atende satisfatoriamente às necessidades do usuário durante o uso. (CARPINETTI, 2010, p. 13).

Logo, observa-se que para garantir a qualidade na prestação de serviços e/ou produtos as organizações precisam buscar identificar as reais necessidades de seus usuários, pois a qualidade observada pelos usuários na prestação de determinado produto e/ou serviço só é considerada se as expectativas dos mesmos forem atendidas.

### 3.3 Prontuário médico

O prontuário médico, também denominado prontuário do paciente, é um documento legal do paciente que se encontra sob-responsabilidade técnica das instituições que prestam assistência aos pacientes. As informações contidas neste documento devem ser relacionadas à internação do paciente, desde sua admissão na unidade hospitalar, até sua provável alta.

Existem várias definições de prontuário médico do paciente que representam o valor deste documento para as instituições de saúde, para o paciente e para a sociedade em geral. Estas definições são todas baseadas em uma mesma premissa, ou seja, consideram o prontuário médico como um instrumento de informação utilizado no atendimento ao paciente, onde devem constar todas as informações referentes à assistência prestada ao indivíduo de forma a auxiliar e dar continuidade ao tratamento clínico realizado. Prestes Junior e Rangel (2007, p. 154) definem prontuário médico como,

o acervo documental do paciente, organizado e conciso, referente ao registro dos cuidados médicos prestados, assim como todas as informações, exames, procedimentos e quaisquer documentos pertinentes a essa assistência.

Segundo Teixeira (2008, p. 4), prontuário médico é

“um conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinados ao registro dos cuidados médicos, paramédicos e multidisciplinares prestados ao paciente pelos estabelecimentos de saúde”.

As informações que constituem o prontuário médico são geradas a partir de acontecimentos relacionados à saúde do paciente, no qual devem estar organizadas para prestar serviços ao paciente, ao corpo clínico e à sociedade, facilitando a comunicação e integração de informação entre estes membros.

Os registros feitos pelos diversos profissionais que atendem na área da saúde são realizados no prontuário médico do paciente, que por isto recebe esta denominação, levando-se em consideração que não são apenas os médicos os responsáveis pela realização de todas as anotações feitas.

Considera-se que o prontuário médico do paciente pertence ao próprio paciente, ele apenas fica sob a guarda e responsabilidade dos médicos e das instituições de saúde onde são realizados os atendimentos. (PRESTES JUNIOR ; RANGEL, 2007, p. 155)

O prontuário deve ser organizado e nele devem constar todas as informações referentes ao atendimento do paciente, deve incluir-se nele todos os documentos gerados desde a internação do paciente na unidade hospitalar até sua respectiva alta, de modo a facilitar a prestação de serviços tanto para o paciente, quanto para o corpo clínico envolvido na assistência, como para o setor administrativo das unidades de saúde.

De acordo com Teixeira (2008, p.11), o prontuário médico serve como:

“[...] instrumento de consulta, avaliações, ensino, pesquisa, auditoria, estatística médico-hospitalar, sindicâncias, prova de o que o doente foi ou está sendo tratado convenientemente, investigação epidemiológica, processos éticos e legais, comunicação entre os profissionais de assistência ao paciente, defesa e acusação.”

Deste modo a elaboração correta dos registros feitos no prontuário médico é imprescindível para a unidade hospitalar, pois além de servir como instrumento de consulta e defesa legal, estes documentos servem também para possibilitar a avaliação da qualidade e da quantidade dos serviços prestados no atendimento ao paciente.

O prontuário médico do paciente possui algumas funções primordiais para sua utilização, dentre elas se destacam: assistência ao paciente, ganho de tempo, apoio diagnóstico, estatística, cobrança, defesa, pesquisas científicas e ensino, informações epidemiológicas, eficiência dos profissionais, meio de comunicação e elaboração dos relatórios e atestados. (TEIXEIRA, 2008, p.6)

Para que haja um melhor entendimento acerca destas funções, algumas delas serão descritas a seguir, levando-se em consideração as funções mencionadas por TEIXEIRA, 2008.

**Assistência ao paciente:** esta função é importante, pois o prontuário médico do paciente é de extrema importância para o atendimento e acompanhamento clínico do paciente. É no prontuário médico que são feitas todas as anotações referentes ao estado clínico do enfermo.

**Ganho de tempo:** para que o prontuário médico do paciente possua esta função, é necessário que este seja organizado de maneira adequada, constando ali os registros diários de cada profissional ligado a assistência ao paciente, e que não haja documentos de outros pacientes misturados, de modo a facilitar a visualização do prontuário médico do paciente por todos os profissionais que prestam assistência ao mesmo.

**Apoio diagnóstico:** levando-se em consideração que a assistência ao paciente é feita de modo multidisciplinar, ou seja, os profissionais que prestam assistência aos pacientes pertencem às diversas áreas da saúde, os registros feitos no prontuário médico do paciente precisam ser interpretados pelos demais profissionais que precisarem analisar o quadro clínico do paciente.

**Estatística:** de acordo com TEIXEIRA (2008 p. 6),

é o prontuário do paciente a base de coleta das informações que a área administrativa dos estabelecimentos de saúde entendem como necessárias para interpretar todos os dados que permitam completo domínio das atividades desenvolvidas.

**Cobrança:** é nos documentos pertencentes ao prontuário médico do paciente que serão feitas todas as anotações referentes aos gastos da estadia do paciente no hospital, esta função fornece o instrumento de trabalho que os setores de faturamento e auditoria do hospital têm para realizarem as cobranças necessárias.

### **3.3.1 Elaboração dos registros**

A elaboração dos registros feitos no prontuário médico do paciente é considerada de extrema importância para a continuação do tratamento clínico do paciente. Logo, para que estes registros tenham validade documental, é necessário que sejam elaborados corretamente pelos profissionais que prestam serviços de atendimento ao paciente.

A elaboração dos registros que constituem o prontuário médico do paciente é feita por todos os profissionais que prestam assistência direta ao

paciente, logo julga-se necessário que todo o corpo clínico saiba a forma correta de registrar as atividades realizadas no dia a dia de trabalho nas unidades hospitalares.

Os registros feitos no prontuário médico do paciente são informações necessárias para a continuidade do tratamento clínico do paciente, instrumentos de defesa legal em casos que envolvam tribunais de justiça e instrumentos de pesquisa, em casos de estudos e análises.

A tarefa de registro diário dos acontecimentos relacionados ao estado clínico do paciente deve ser realizada por todos os profissionais da saúde envolvidos no atendimento ao mesmo, tais como: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, entre outros.

De acordo com o Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP), o preenchimento correto e completo destas informações torna-se um grande aliado do médico em caso de defesa judicial junto à autoridade competente.

Os prontuários médicos são considerados instrumentos importantes tanto para as unidades hospitalares, como para consulta, pesquisa, auditoria e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos pacientes. Neles devem constar corretamente todos os registros realizados na assistência prestada aos pacientes, de modo a servir como prova para processos judiciais, em caso de erro médico, continuidade do tratamento clínico e fechamento de conta, em caso de hospitais privados.

O Conselho Federal de Medicina (CFM), pela Resolução 1.638/02, descreve o prontuário Médico como um

documento único, constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registrados, gerados a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

O prontuário médico é utilizado por diversos profissionais na unidade de saúde, independente se estão envolvidos direta ou indiretamente no atendimento ao paciente. Os diversos profissionais que fazem consultas aos prontuários médicos buscam por informações que relatem o histórico do paciente desde sua admissão na unidade hospitalar, até sua respectiva alta. Deste modo, a elaboração correta dos



registros que compreendem o prontuário médico do paciente é necessária tanto para justificar o diagnóstico feito pela instituição, como para garantir o tratamento e os resultados finais. (SANTOS; FREIXO, 2011, p. 3).

Os registros realizados no prontuário médico devem ser feitos de forma legível, permitindo a identificação dos profissionais envolvidos na assistência do paciente, bem como conter assinatura e carimbo dos mesmos, ou assinatura e CRM.

Existem alguns critérios definidos pelo CREMESP que apontam a legalidade e padronização dos registros feitos nos prontuários médicos a ser seguida pelas diversas unidades de saúde.

Levando-se em consideração as normas do CREMESP para a elaboração dos registros em prontuário médico, entende-se que é estritamente proibido: escrever a lápis em prontuário médico, a utilização de corretivo, deixar folhas em branco entre as escritas e fazer anotações pertencentes a outros pacientes.

Além das normas para registros feitos em prontuários médicos, o CREMESP, regulamenta também as documentações que devem pertencer ao prontuário, algumas delas são consideradas obrigatórias, já outra não, isso irá depender do estado clínico de cada paciente. Entre os itens obrigatórios encontram-se: identificação do paciente, exames, hipótese diagnosticada, diagnóstico definitivo e tratamento efetuado. Outros documentos não são obrigatórios, mas podem ser adicionados de acordo com o estado clínico de cada paciente.

## **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos utilizados durante a realização da pesquisa.

### **4.1 Características da pesquisa**

A pesquisa se insere na área de Ciências Sociais aplicadas, subárea gestão da qualidade, e se define como uma pesquisa de documentação direta, que segundo Lakatos e Marconi (2010, p.169), é baseada no “levantamento de dados no próprio local onde os fenômenos ocorrem, podendo esses dados ser obtidos de duas maneiras: através de pesquisa de campo ou de pesquisa de laboratório”.

A pesquisa de campo, também segundo Lakatos e Marconi (2010, p.169), “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um determinado problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. Enquanto a pesquisa de laboratório é um procedimento que descreve e analisa o que acontecerá em situações controladas, a pesquisa de campo exige instrumentos específicos, precisos e ambientes adequados (LAKATOS E MARCONI, 2010, p. 173).

De acordo com os objetivos propostos, de avaliar a percepção dos usuários internos ao setor de escrituração de um hospital específico na região da grande Florianópolis, a pesquisa se define como pesquisa de campo. O local onde será realizada a pesquisa não será identificado a pedido da instituição.

A pesquisa caracterizou-se como descritiva, pois, segundo Gil (1994, p. 45) “têm o objetivo de descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

O método de classificação utilizado na pesquisa é o método quantitativo e qualitativo simultaneamente. De acordo com Chizzotti (2006, p. 52) as pesquisas quantitativas “prevêem a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas”. Enquanto que a pesquisa

qualitativa esta fundamentada em informações reunidas de acordo com o que expõe cada informante, de forma que o pesquisador apenas analisa os dados coletados.

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se o questionário que, de acordo com Barbetta (2008), deve ser claro e objetivo, além de ser respondido pelo próprio elemento da população, sem que haja intervenções do encarregado da pesquisa. Os dados levantados serão tratados por meio de estatística básica e interpretados de acordo com o referencial teórico.

#### **4.2 Universo da população**

Segundo Gil (1994, p.91-92) universo da pesquisa “é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Frequentemente fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar”.

Se ao realizar a pesquisa o universo de habitantes não for participante do estudo em questão, este deixa de ser universo e passa a ser amostra. De acordo com Gil (1994, p. 92) amostra é um “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se avaliam características desse universo ou população”.

Na pesquisa em questão, a população total foi de 30 participantes que atuam diretamente como usuários internos ao serviço de escrituração do hospital na região da grande Florianópolis. Na aplicação dos questionários obteve-se a resposta de todos os pesquisados, desta forma não foi necessário definir o tipo de amostra da pesquisa.

#### **4.3 Instrumento de coleta de dados**

Na pesquisa o instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, estruturado com 11 perguntas fechadas e 01 pergunta aberta. Segundo Lakatos e Markoni (2010, p. 184), define-se questionário como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Os questionários foram entregues pessoalmente aos setores internos ligados diretamente ao serviço de escrituração do hospital. A aplicação dos questionários foi feita em três dias consecutivos durante a segunda quinzena do mês

de setembro. Depois de respondidos, os questionários foram recolhidos pessoalmente e feito a tabulação dos dados e posteriormente a análise dos resultados obtidos.

## **5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

No capítulo a seguir apresentam-se os resultados e a análise de coleta de dados.

### **5.1 Diagnóstico do hospital**

O hospital utilizado como campo de pesquisa neste estudo é considerado referencia na região da Grande Florianópolis. Nele são feitos diversos atendimentos diários, sejam eles por internação, emergência, exames e/ou cirurgias.

O hospital conta com uma estrutura de 36 leitos de internação, 19 leitos de UTI, 01 bloco cirúrgico e 02 salas de hemodinâmica, além de oferecer serviços de emergência e dos mais variados tipos de exames voltados para a área cardiológica. Para a prestação de serviços aos seus clientes, o hospital conta com a parceria de diversos convênios de saúde, entre eles se destacam: Agemed, Cassi, Amil, Correios, Embratel, SC Saúde, Assefaz, Eletrosul, Saúde Caixa, Unimed, entre outros, além de prestar atendimento aos pacientes particulares.

No interior do hospital encontram-se duas Unidades de Terapia Intensiva (UTI A e B), com aparelhos e ambientes bem estruturados para o atendimento ao paciente, duas salas de hemodinâmica e uma Unidade Clínica Cirúrgica (UCC), composta por 36 leitos de internação, que se dividem em dois postos de enfermagem entre eles, enfermarias e apartamentos. Nestes ambientes além dos profissionais da saúde, encontram-se também profissionais escriturários que realizam o trabalho de conferência e organização das documentações de paciente internados no hospital.

Os atendimentos feitos diariamente aos pacientes que procuram o serviço de saúde do hospital são registrados em sua grande maioria em formato eletrônico, abrindo exceção apenas para alguns tipos de documentos que, são geradas ainda em formato tradicional, ou seja, manual (em papel). Para controle da documentação gerada em formato eletrônico, o hospital conta com o software gerenciador de documentações hospitalares, chamado Tasy, que é responsável pelo fluxo de informações entre todos os setores do hospital.

Embora a maioria dos documentos seja gerada eletronicamente no software gerenciador de documentação hospitalares, ainda existe a necessidade de impressão destes documentos para composição do prontuário médico do paciente

manual. Essas exigências são feitas devido à necessidade de conferências e auditorias das contas, tanto pelo setor de faturamento do hospital, como pelos respectivos convênios, que é para onde os documentos são encaminhadas após os pacientes terem recebido alta da unidade hospitalar. Os documentos que constituem o prontuário médico do paciente são gerados diariamente pela equipe de profissionais responsáveis pelo atendimento ao paciente, e neles devem constar todas as informações que correspondam ao estado clínico do paciente. Existem diversos tipos de documentações que podem estar inclusas no prontuário médico do paciente, isso irá depender do estado clínico de cada paciente.

Para manter a adequação dos documentos pertencentes ao prontuário médico dos pacientes internados, o hospital conta com o serviço de escrituração, que é o setor responsável pela conferência e organização da documentação diária de cada paciente. Além de realizar a conferência diária nos prontuários, este setor é responsável por organizar os documentos dos pacientes que recebem alta da unidade hospitalar e também por prestar suporte aos setores administrativos caso haja necessidade de informações referentes aos prontuários médicos de pacientes que possuem ou possuíram internação no hospital.

### ***5.1.1 Serviço de escrituração realizado no hospital***

O serviço de escrituração desenvolvido na unidade hospitalar da região da Grande Florianópolis está vinculado ao setor de Serviço de Prontuário do Paciente (SPP) do hospital. As atividades atribuídas a este setor estão voltadas diretamente à organização e adequação dos documentos pertencentes ao prontuário médico dos pacientes, enquanto internados no hospital. Atualmente o setor de escrituração conta com três profissionais escriturários atuando diretamente nas tarefas realizadas nas unidades. Houve já a existência de mais profissionais atuando no setor, porém, por problemas pessoais e profissionais este fator está em processo de reajuste na atual realidade do setor.

O serviço de escrituração desenvolvido no hospital é responsável por organizar diariamente as pastas de prontuário, pranchetas e exames dos pacientes internados nas unidades, levando-se em consideração as leis vigentes para cada tipo de documento. Este setor é responsável por realizar a conferência diária dos

prontuários médicos de pacientes internados nas unidades de enfermagem (UCC), unidades de terapia intensiva do hospital (UTI), e setor de hemodinâmica. O setor de escrituração tem como finalidade realizar a conferência e organização dos documentos pertencentes ao prontuário médico do paciente, de modo que estes estejam completos e permaneçam completas mesmo após o paciente ter recebido alta da unidade hospitalar.

Além da conferência e organização feita na documentação pertencente ao prontuário médico do paciente, a escrituração desenvolvida no hospital é responsável também por prestar suporte aos setores administrativos e afins do hospital, tendo como intuito sanar as necessidades informacionais destes clientes, clientes estes ligados diretamente ao serviço desenvolvido pelo setor de escrituração, logo, são os chamados clientes internos do setor. As solicitações feitas ao serviço de escrituração pelos setores administrativos do hospital têm o prazo de até 48 horas para serem atendidas, estas regras constam no protocolo da instituição.

O setor de escrituração conta com profissionais treinados para exercerem as tarefas do profissional escriturário, o que facilita a realização do serviço de conferência da documentação e de atendimento e suporte aos demais setores. Os profissionais são divididos entre as unidades, onde cada um é responsável por uma unidade no período de uma semana, após este período realiza-se um rodizio entre os colaboradores e suas respectivas unidades, abrindo exceção apenas para o setor de hemodinâmica, que é único setor onde o profissional permanece fixo na unidade.

O trabalho realizado pelos profissionais escriturários é feito diretamente nas unidades, ou seja, o profissional responsável pela unidade de terapia intensiva (UTI) permanece no ambiente da unidade (UTI) para a realização da conferência diárias, organização e demais tarefas feitas na documentação de pacientes internados. O mesmo ocorre com o profissional responsável pelo setor de hemodinâmica e pela unidade clinica cirúrgica (UCC).

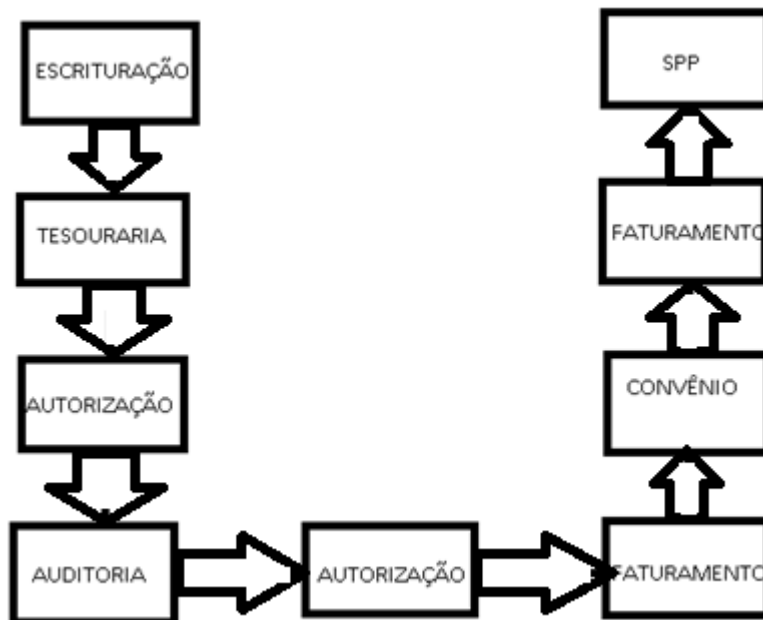
### ***5.1.2 Trâmite do prontuário médico do paciente no hospital***

Quando o paciente recebe alta da unidade hospitalar, toda a documentação pertinente ao atendimento do paciente, ou seja, toda a

documentação que consiste no prontuário médico do paciente deve ser encaminhada para o setor de faturamento do hospital, onde serão realizadas conferências e auditorias das contas, para o encaminhamento das mesmas para os convênios de saúde. O escriturário é o responsável por fazer o encaminhamento desta documentação pertencente ao prontuário médico do paciente para os setores administrativos, com o intuito de organizar e reencaminhar para os setores, para que possam dar prosseguimento ao trabalho de fechamento de conta e posterior arquivamento destes documentos, visto que é este profissional quem responde por toda parte organizacional da documentação do prontuário médico do paciente internado no Hospital e colabora com os setores prestando suporte nas atividades diárias realizadas por eles.

Os prontuários médicos passam por algumas tramitações internas antes de chegarem ao setor de faturamento do Hospital. A figura abaixo exhibe os setores que são interligados entre si, e que dependem diretamente do prontuário médico do paciente e de suas informações completas para realizarem suas tarefas diárias.

**Figura 1:** trâmite das documentações no hospital da região da grande Florianópolis



**Fonte:** A Pesquisadora (2013)

Quando o paciente internado no hospital recebe alta da unidade hospitalar, cabe ao profissional escriturário a conferência e organização dos



documentos pertencentes ao prontuário médico do paciente. Estas tarefas realizadas pelo profissional escriturário são necessárias devido à importância de se manter organizadas adequadamente todas as informações pertencentes ao atendimento do paciente internado no hospital.

Após a conferência e organização feita pelo profissional escriturário, o prontuário médico do paciente é encaminhado para o setor de tesouraria, onde será feita a baixa do atendimento ao paciente no hospital, e também será feita a verificação de custos extras da sua internação. Após o fechamento de conta e cobrança destes itens, o prontuário médico do paciente segue para o setor de autorização, que é para onde os prontuários que recebem alta do hospital são encaminhados para aguardar as solicitações feitas aos convênios de saúde. Neste setor os prontuários permanecem por certo período, até os convênios de saúde liberarem as autorizações de procedimentos e internações realizadas no hospital. É neste mesmo período, que o setor de auditoria realiza a auditoria da conta do paciente, com o intuito de verificar a utilização de medicações e materiais pelo paciente no período de sua internação. Esta auditoria feita pelos profissionais internos do hospital é um meio que a instituição tem de evitar possíveis glosas quando a conta for encaminhada para o fechamento de conta pelos convênios de saúde.

Após ter realizado este trâmite nos setores administrativos do hospital, o prontuário médico do paciente é encaminhado ao setor de faturamento, que é onde serão feitas as conferências finais quanto à documentação existente no prontuário, com o intuito de encaminhá-la para os convênios, que serão os responsáveis pela liberação dos pagamentos referentes à internação de cada paciente.

E por fim, quando estes documentos retornam dos convênios de saúde para o hospital, eles são encaminhadas diretamente para o setor de Serviço de Prontuário do Paciente (SPP), que é o setor responsável pela higienização, organização, e guarda das documentações que constituem o prontuário médico do paciente internado no hospital.

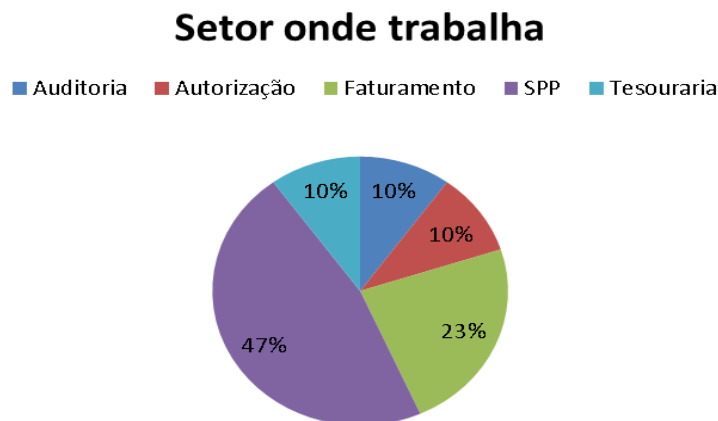
## 5.2 Análise dos dados

Para alcançar os objetivos propostos na pesquisa, foram aplicados questionários aos usuários internos ao serviço de escrituração do hospital localizado na região da grande Florianópolis. Os dados coletados nos questionários foram analisados, para que assim se pudesse verificar os resultados obtidos, e confrontá-los com a literatura exposta no referencial teórico.

### 5.2.1 Setor onde trabalha

Esta questão tem por objetivo identificar em quais setores os usuários internos ao serviço de escrituração estão alocados. A pesquisa foi aplicada nos setores de Auditoria, Autorização, Faturamento, Serviço de Prontoúrio do Paciente (SPP) e Tesouraria, todos estes são setores administrativos ligados diretamente ao serviço de escrituração no hospital. (Ver gráfico 1)

**Gráfico 1:** Setores que recebem suporte do serviço de escrituração no hospital da grande Florianópolis, 2013.2



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Ao analisar os dados do gráfico 1, identificou-se que o setor de Serviço de Prontoúrio do Paciente (SPP) é o setor com maior número de usuários, com o número de 47% dos usuários internos ligados diretamente ao suporte prestado pelo serviço de escrituração desenvolvido no hospital, enquanto o setor de Faturamento

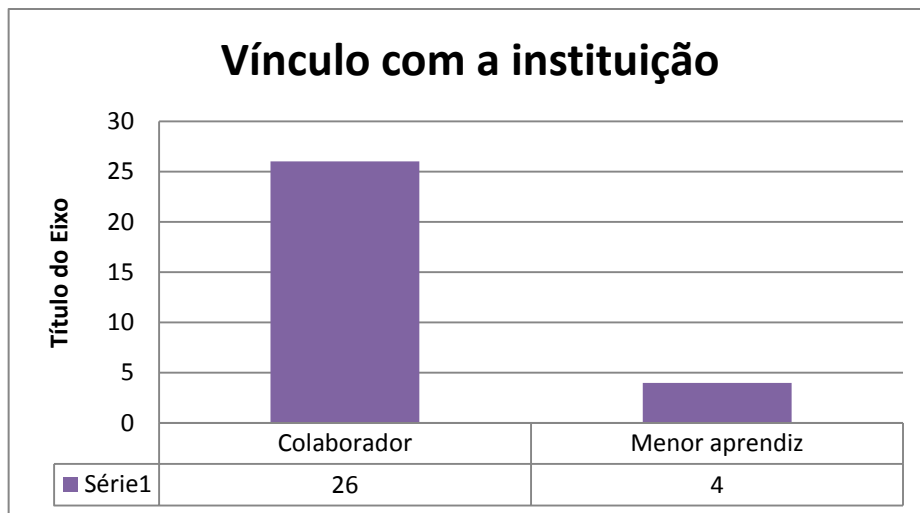
apresenta o número de 23% dos usuários internos que recebem suporte do serviço de escrituração.

Pode-se observar ainda que os setores de Auditoria, Autorização e Tesouraria também utilizam do serviço prestado pelo serviço de escrituração desenvolvido no hospital, porém em proporção menor. Estes setores apresentam o número de 10% cada um, no que se refere aos clientes internos que utilizam do suporte prestado pelo serviço de escrituração do hospital.

### 5.2.2 Vínculo com a instituição

Verificou-se o vínculo dos pesquisados com relação à instituição, a fim de saber o perfil dos usuários internos ao serviço de escrituração no hospital. (Ver gráfico 2)

**Gráfico 2:** Vínculo dos usuários internos ao serviço de escrituração no hospital da grande Florianópolis, com a instituição, 2013.2



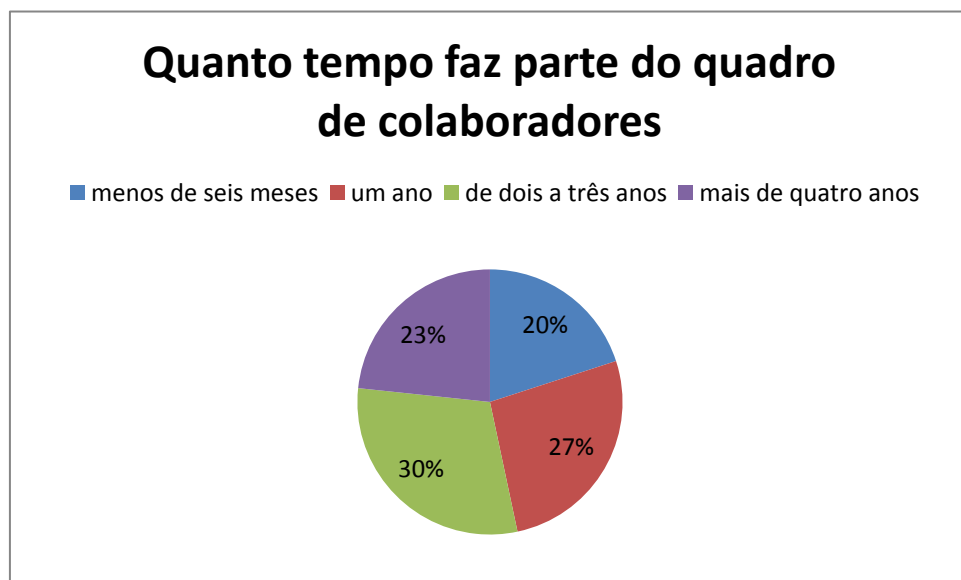
Fonte: Dados da Pesquisa (2013)

Com base nos dados obtidos no gráfico 2, constatou-se que 26 dos usuários vinculados são colaboradores da empresa, seguido por 4 menores aprendizes, todos usuários internos do serviço de escrituração no hospital.

### 5.2.3 Tempo de vínculo na instituição

Verificou-se o tempo médio que os usuários internos ao serviço de escrituração participam do quadro de colaboradores da empresa, a fim de saber se estes participantes apresentam um bom conhecimento acerca do suporte prestado pelo setor (Ver gráfico 3).

**Gráfico 3:** Tempo de vínculo dos usuários internos ao serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis, 2013.2



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Ao analisar o gráfico 3, identificou-se que em média, com 30% das respostas obtidas, que os usuários internos ao serviço de escrituração afirmam possuir de dois a três anos de vínculo com a instituição, seguido por 27% dos usuários, que afirmam possuir um ano de vínculo com a mesma. Obteve-se ainda o número de 23% dos usuários que afirmam possuir mais de quatro anos, e apenas 20% dos usuários afirmaram possuir menos de seis meses de vínculo com a instituição. Logo, ao observar estes percentuais, pode-se concluir que 80% dos usuários internos do serviço de escrituração possuem mais de 1 ano de vínculo com

a empresa, obtendo assim conhecimentos adequados acerca do serviço desenvolvido pelo serviço de escrituração no hospital.

#### **5.2.4 Conhece o serviço de escrituração?**

Buscou-se identificar se o serviço de escrituração desenvolvido no hospital é de conhecimento de todos os usuários internos do setor. (Ver gráfico 4).

**Gráfico 4:** Conhecimento dos usuários internos ao serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis, 2013.2



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Ao analisar o gráfico 4, verificou-se que todos os usuários pertencentes aos setores internos ao serviço de escrituração afirmam ter conhecimento acerca do serviço desenvolvido pelo setor, logo não existem dúvidas quanto as atividades desenvolvidas pelo serviço de escrituração no hospital.

### **5.3 Adequação da documentação**

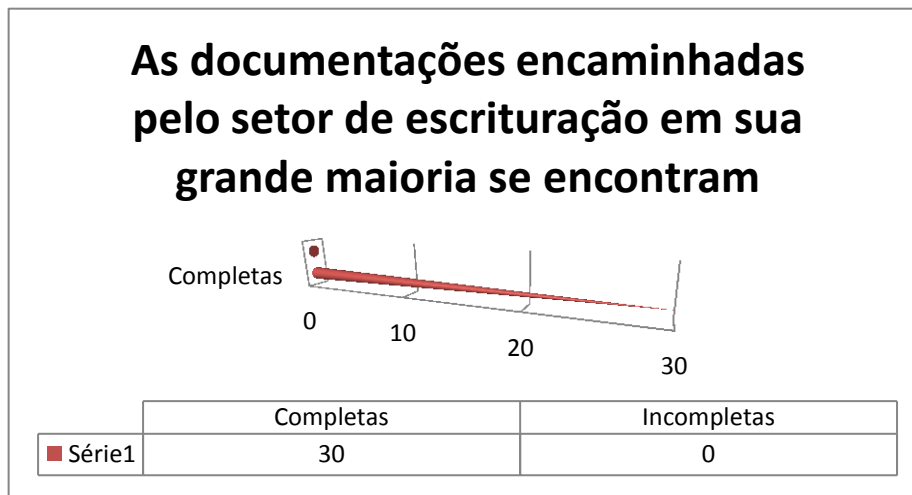
As atividades atribuídas ao setor de escrituração no hospital em questão estão voltadas diretamente à organização e adequação dos documentos e exames pertencentes ao prontuário médico do paciente, enquanto internado no hospital.

Estas atividades são realizadas diariamente nos prontuários, a fim de que a documentação pertencente ao prontuário médico do paciente esteja completa e chegue completa a seu destino final.

Ao receber alta do hospital, o prontuário médico do paciente é encaminhado para os setores administrativos para fechamento de conta, e, posteriormente, enviado ao respectivo convênio de saúde. Os convênios são os responsáveis pelo pagamento dos cuidados prestados ao paciente enquanto internado no hospital. Porém, antes que esta documentação seja encaminhada aos convênios de saúde, ela tramita pelos setores administrativos do hospital para que sejam feitos os ajustes necessários para o fechamento de conta do paciente. Caso os documentos encaminhados para os setores administrativos não estejam adequadas para a realização destas atividades, caberá ao setor de escrituração prestar suporte para a resolução do problema.

Com base nisto, a pesquisa realizada com os usuários internos do serviço de escrituração do hospital busca saber a adequabilidade das documentações encaminhadas diariamente a estes setores (Ver gráfico 5)

**Gráfico 5:** Adequação das documentações encaminhadas pelo setor de escrituração aos setores internos do hospital na região da grande Florianópolis, 2013.2



**Fonte:** Dados da pesquisa (2013)

Ao analisar os dados obtidos no gráfico 5, pôde-se concluir que a documentação encaminhada pelo setor de escrituração aos setores administrativos encontra-se completa, como citado por todos os usuários participantes da pesquisa.



#### 5.4 O serviço de escrituração faz o que se propõe?

Para atender as expectativas e necessidades de seus usuários internos, julga-se necessário que os setores estejam dispostos à realizar suas tarefas de acordo com o que proposto pela instituição onde se trabalha. (Ver gráfico 6).

**Gráfico 6:** O serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis, faz o que propõe de maneira correta, 2013.2



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Com base nisso, o gráfico 6 mostra a pesquisa realizada com os usuários internos do serviço de escrituração, mostrou que 100 % dos participantes afirmam que o serviço de escrituração do hospital faz o que se propõe da maneira correta, respeitando o que é proposto para o seu serviço.

#### 5.5 Frequência de solicitação

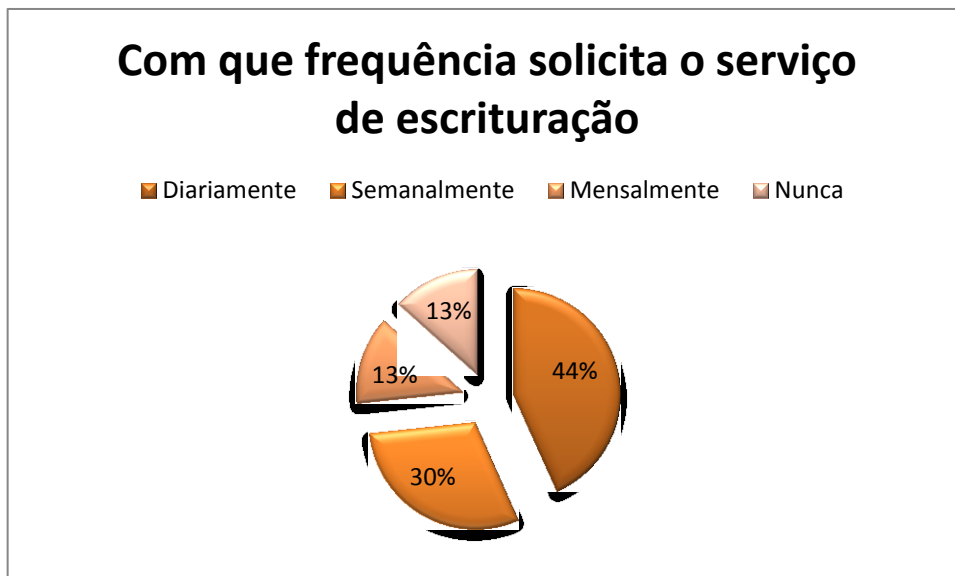
O serviço de escrituração realizado no hospital da região da grande Florianópolis além de realizar a organização da documentação de pacientes internados no hospital, tornando-as completas no prontuário médico do paciente,



também são responsáveis por prestar suporte aos setores administrativos - de modo a sanar suas necessidades informacionais.

Os setores administrativos, clientes internos ao serviço de escrituração costumam solicitar suporte ao setor de escrituração quanto há necessidade de informações referentes ao prontuário médico do paciente, de modo a dar continuidade em seus processos. Com base nisso, a pesquisa realizada com os usuários internos ao serviço de escrituração do hospital busca saber com que frequência os setores solicitam suporte ao setor de escrituração para dar prosseguimento em suas atividades (Ver gráfico 7):

**Gráfico 7:** Frequência com que os usuários internos ao serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis, solicitam suporte à escrituração, 2013.2



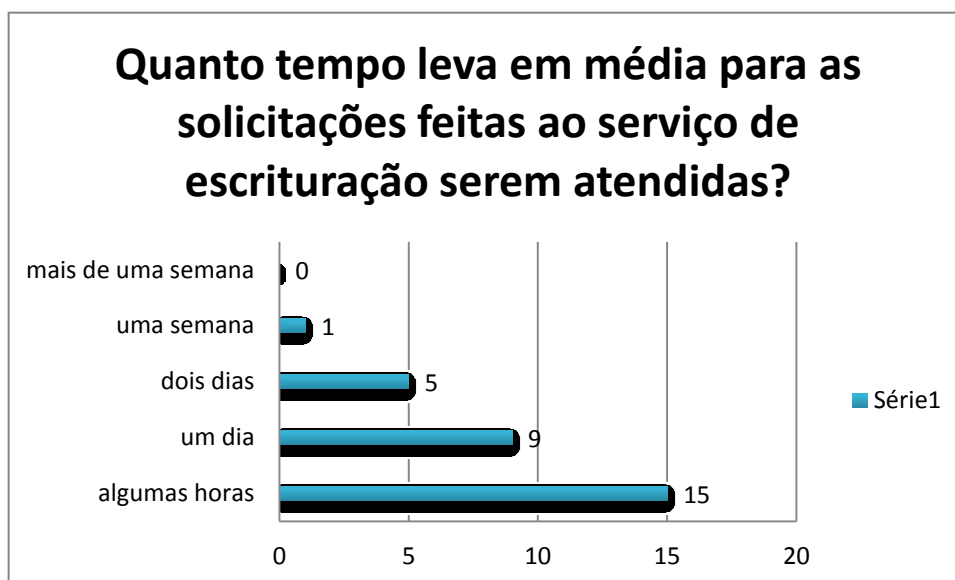
**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

De acordo com o gráfico 7, identificou-se que 44% dos clientes internos do serviço de escrituração solicitam suporte diariamente, como mostra o gráfico. Em segundo lugar, 30% dos clientes, afirmam que solicitam suporte semanalmente. Ainda, 13% dos pesquisados solicitam suporte mensalmente ao serviço de escrituração e outros 13% afirmam nunca terem solicitado suporte, mas que têm conhecimento do suporte prestado pelo setor de escrituração.

## 5.6 Tempo para as solicitações serem atendidas

As solicitações feitas pelos setores administrativos ao serviço de escrituração, tem o prazo de 48 horas para serem resolvidas, levando-se em consideração o grau de dificuldade de cada uma, como consta no regimento interno do serviço de escrituração do hospital avaliado(Ver gráfico 8):

**Gráfico 8:** Tempo em média para as solicitações feitas ao serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis, serem resolvidas, 2013.2



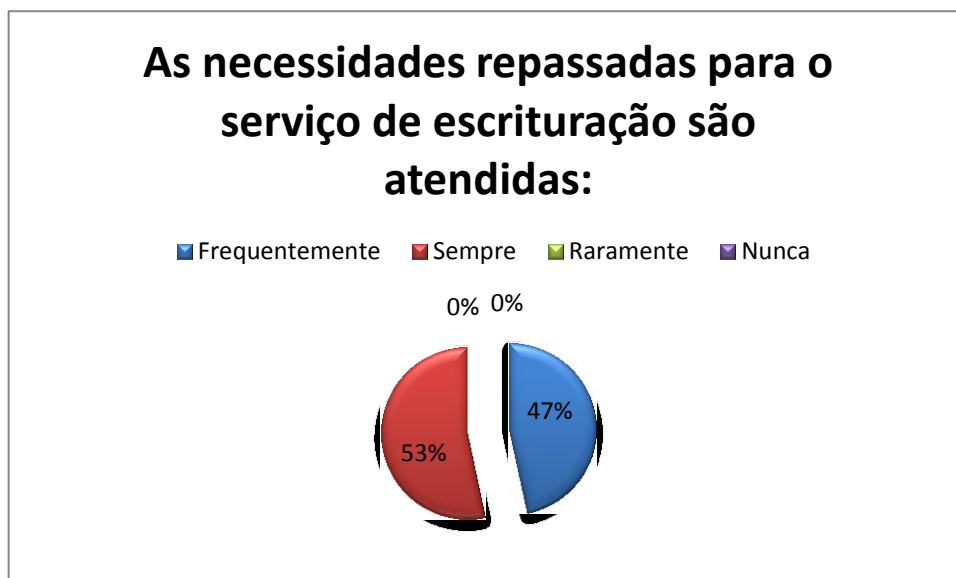
**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Ao analisar o gráfico 8 e calcular a média dos dados obtidos, pode-se afirmar que a média de tempo para as solicitações serem atendidas pelo serviço de escrituração aos demais setores é de 1 dia, considerando que não há a possibilidade de ultrapassar uma semana para as solicitações serem atendidas, conforme mostra o gráfico acima. Como mencionado anteriormente, o serviço de escrituração tem o prazo de até 48 horas para a resolução das solicitações feitas pelos setores administrativos, logo, se a média de atendimento às solicitações feitas é de 1 dia, tem-se que as solicitações feitas ao serviço de escrituração são resolvidas em tempo hábil, levando-se em consideração o que é proposto pelo regimento interno do serviço de escrituração do hospital.

## 5.7 Necessidades atendidas

Para que as organizações consigam disponibilizar serviços de qualidade aos seus usuários, julga-se necessário que as necessidades originadas por eles sejam sempre atendidas em tempo considerável. Com base nisso, buscou-se identificar de que maneira as necessidades repassadas ao serviço de escrituração do hospital são atendidas. (Ver gráfico 9):

**Gráfico 9:** Necessidades repassadas ao serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis, 2013.2



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

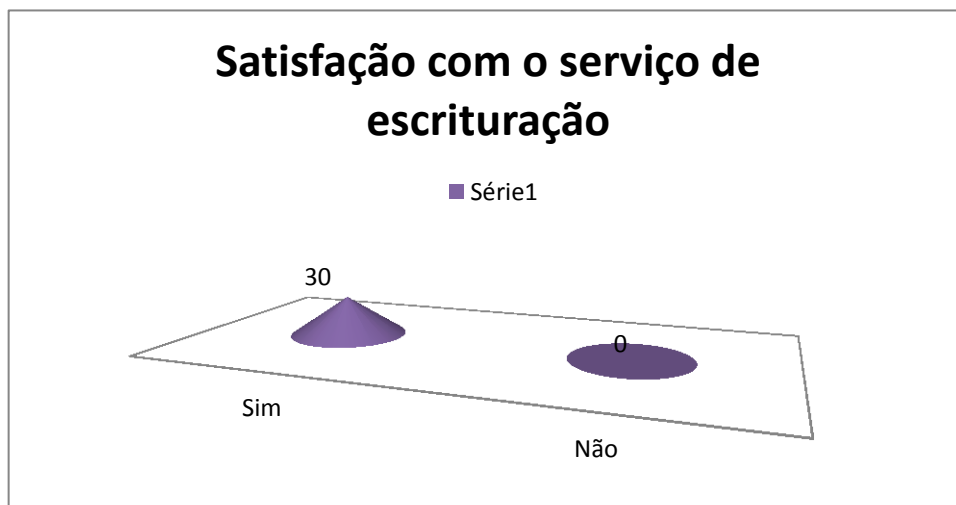
Ao analisar o gráfico 9, identificou-se que o serviço de escrituração realizado no hospital da região da grande Florianópolis sempre atende às necessidades repassadas por seus clientes internos, como afirmam 53% dos usuários. Enquanto 47% afirmam que as solicitações são atendidas frequentemente, visto que não algumas das solicitações feitas ao serviço de escrituração não depende só do mesmo para obter-se a solução do problema. Nenhum dos respondentes afirmou que as solicitações são atendidas raramente, ou nunca são atendidas.



## 5.8 Satisfação dos usuários internos

Devido a importância que o serviço de escrituração possui dentro do hospital da região da grande Florianópolis, é necessário avaliar se o suporte realizado aos clientes internos da instituição está sendo atendido com satisfação. (Ver gráfico 10)

**Gráfico 10:** Satisfação dos usuários com o serviço de escrituração realizado no hospital da região da grande Florianópolis, 2013.2



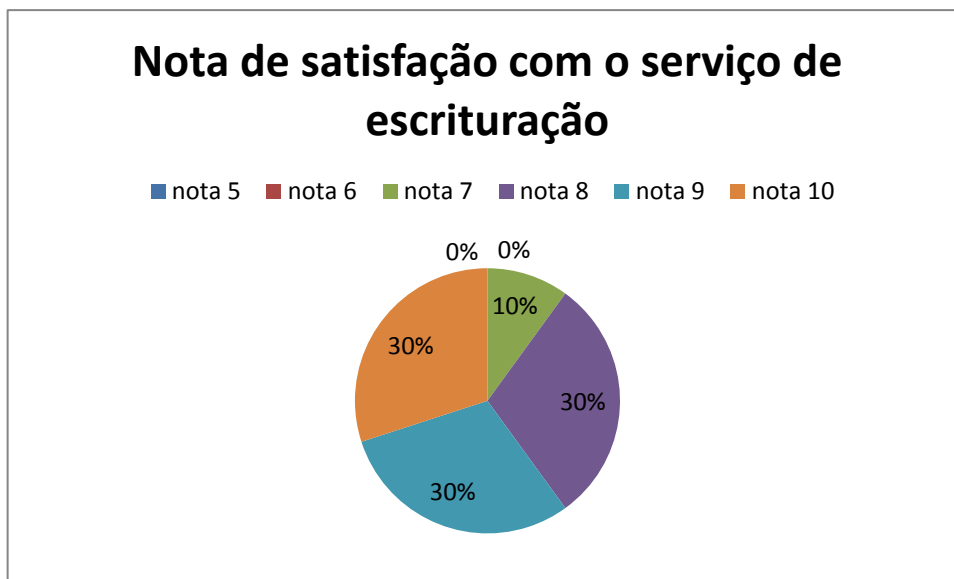
**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

O gráfico 10 mostra o resultado total de 30 pessoas, que afirmaram que estão satisfeitas com o serviço de escrituração, porém que algumas sugestões de melhorias poderiam ser realizadas para facilitar a rotina dos profissionais escriturários.

## 5.9 Nota de satisfação dos usuários internos

Em consequência da análise de satisfação feita com os usuários internos do serviço de escrituração do hospital, buscou-se identificar as notas de satisfação dadas por estes mesmos usuários, conforme mostra o gráfico abaixo:

**Gráfico 11:** Nota de satisfação dos usuários internos do serviço de escrituração realizado no hospital da região da grande Florianópolis, 2013.2



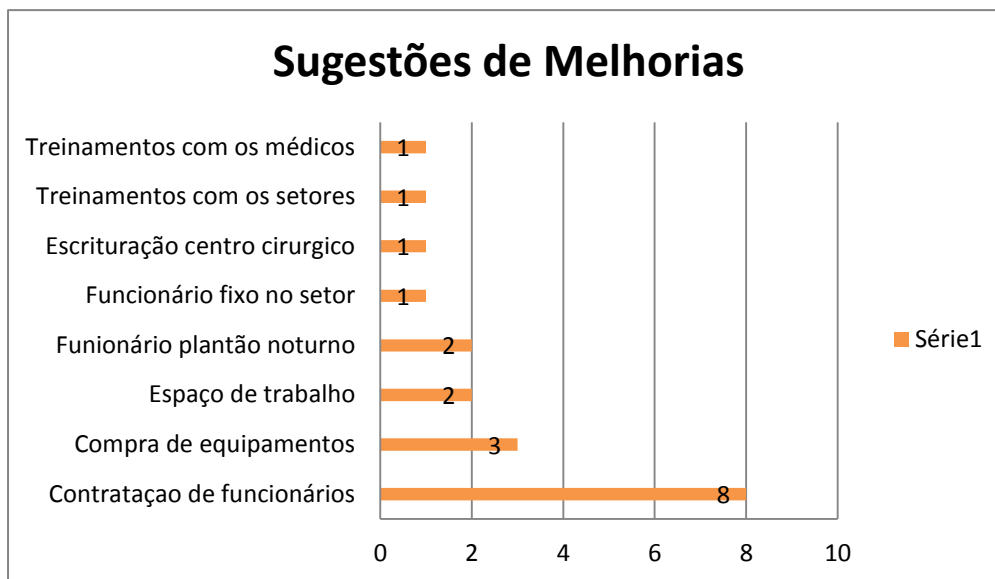
**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Ao analisar o gráfico 11, identificou-se que 30% dos usuários internos ao serviço de escrituração deram nota 10 ao serviço desenvolvido pelo setor, enquanto 30% deram nota 9 e outros 30% deram nota 8. Apenas 10% dos usuários internos ao serviço de escrituração deram nota 7 ao serviço desenvolvido pelo setor de escrituração no hospital. Logo, tem-se que 90% dos usuários internos do serviço de escrituração citaram as notas de 8 à 10, referente ao serviço desenvolvido pelo setor, enquanto nenhum dos usuários internos mencionou notas menores de 6 ao serviço de escrituração desenvolvido no hospital.

#### **5.10 Sugestões de melhorias para o setor de escrituração**

Com base na análise feita com os usuários internos ao serviço de escrituração do hospital da região da Grande Florianópolis quanto à qualidade no serviço prestado, optou-se por além de identificar a percepção destes usuários, questioná-los também quanto às sugestões de melhorias para o setor. (Ver gráfico 12).

**Gráfico 12:** Sugestões de melhorias dos usuários internos do serviço de escrituração realizado no hospital da região da grande Florianópolis, 2013.2



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2013)

Ao analisar os dados obtidos no gráfico 12, pode-se observar que de 30 usuários participantes da pesquisa, obteve-se o número de 19 sugestões feitas ao serviço de escrituração do hospital da região da grande Florianópolis. Logo, entende-se que mesmo que os usuários estejam satisfeitos com o serviço prestado, ainda existe a necessidade de melhorias.

As sugestões de melhorias anteriormente apresentadas foram feitas pelos usuários, são elas: a realização de treinamentos com os médicos da instituição, como forma de mantê-los informados a respeito de suas obrigações para com a instituição e seus pacientes, e a realização de treinamentos entre os setores, como forma de melhor visualização dos processos realizados entre eles. Outra sugestão de melhoria levantada pelos usuários internos ao setor de escrituração é a implantação do serviço no Centro Cirúrgico do hospital, visto que este setor é responsável pela realização de procedimentos diariamente, logo a documentação gerada só será revisada pelo profissional escriturário quando o paciente for transferido de unidade, dificultando desta forma o trabalho realizado.

O profissional escriturário fixo em cada setor, também está entre as sugestões, como forma de obter maior resolubilidade no serviço diário realizado em cada setor.

A implantação de profissional escriturário no período noturno é outra sugestão de melhoria, isso se faz necessário, pois o plantão noturno ainda é

responsável por muitas das documentações que compõe o prontuário médico do paciente deixadas pendentes, dificultando assim o trabalho realizado pelo serviço de escrituração do hospital.

Um espaço de trabalho mais adequado também é apontado como sugestão de melhoria para o setor, pois o serviço de escrituração realizado no hospital é feito diretamente nas unidades de internação, (ex: UTI e UCC), o que acaba dificultando a concentração e atenção do profissional escriturário para a realização de conferência dos prontuários médicos de pacientes internados no hospital. Logo, compreende-se que a aplicação de uma ferramenta de melhoria contínua facilitaria esta questão, de forma a reestruturar o espaço hoje existente para o trabalho.

A compra de equipamentos eletrônicos, tais como computadores, também foi citada como sugestão de melhoria para o setor de escrituração, pois como o serviço é feito diretamente nas unidades, o acesso aos computadores é disputado entre os profissionais das diversas áreas, dificultando assim o serviço realizado pelo profissional escriturário, que necessita do acesso direto ao computador para a realização de seu trabalho diário.

E, por fim, citada por oito usuários internos ao serviço de escrituração do hospital, a sugestão de contratação de mais profissionais escriturários para a realização do trabalho diário de cada setor, isso se faz necessário como forma dos profissionais escriturários terem mais concentração na realização do serviço diário e também na prestação de serviço aos demais setores.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que se refere aos objetivos propostos no início da pesquisa, buscou-se analisar os dados obtidos com a aplicação de questionários, tendo-se verificado o que segue.

Quanto a traçar o perfil dos usuários internos participantes: estes dados foram apresentados nos questionamentos 1, 2, 3 e 4 feitos aos usuários internos do serviço de escrituração. Estes dados auxiliaram na concretização dos demais resultados, pois possibilitaram conhecer o perfil dos usuários ligados diretamente ao setor de escrituração, de modo a tornar condizentes os demais dados coletados.

Quanto a investigar os requisitos de escrituração aplicados ao prontuário médico: estes dados foram apresentados de forma descritiva no início do capítulo 5, no qual consta o diagnóstico do hospital pesquisado, o serviço de escrituração realizado no hospital e o trâmite que o prontuário médico faz nos setores administrativos do hospital.

Os usuários internos ao setor de escrituração foram avaliados também com a aplicação de questionários, a fim de se investigar se os requisitos de escrituração aplicados ao prontuário médico estão sendo cumpridos de acordo com o esperado.

Nas perguntas 5 e 6 dos questionários aplicados aos usuários internos ao serviço de escrituração, obteve-se opiniões satisfatórias no que diz respeito ao serviço desenvolvido pelo setor de escrituração. De modo geral, todos os usuários participantes afirmam que o serviço de escrituração é desenvolvido de acordo com o que proposto pela instituição.

Quanto a verificar o nível de qualidade do serviço de escrituração na percepção de seus usuários: estes dados foram obtidos nas questões 7 a 11 do questionário aplicado aos usuários internos ao serviço de escrituração. Na pergunta 7 buscou-se identificar quais os usuários que solicitam auxílio ao serviço de escrituração e com que frequência, com o intuito de questioná-los quanto a satisfação dos mesmos diante do serviço prestado pelo setor de escrituração.

Os resultados obtidos comprovaram que não são todos os usuários que solicitam auxílio ao serviço de escrituração, e dos que solicitam, existem frequências

diferentes de pedidos, porém todos têm conhecimento acerca do bom serviço prestado pelo setor.

Na pergunta 8 obteve-se resultados satisfatórios no que diz respeito ao atendimento do setor de escrituração as solicitações feitas pelos demais setores. Os usuários afirmam que em média as solicitações feitas são atendidas no período de um dia, de modo a cumprir com o prazo estipulado pela instituição.

Na pergunta 9 obteve-se dos usuários a confirmação de que as necessidades informacionais repassadas para o serviço de escrituração são atendidas sempre, como o número de 53% e frequentemente com o número de 47%, este último resultado se faz pois existem solicitações informacionais feitas ao serviço de escrituração que não competem somente a este serviço .

Desta forma, tem-se de modo geral que a percepção dos usuários internos ao setor de escrituração é satisfatória, visto as respostas positivas obtidas nos questionamentos feitos a respeito do serviço de escrituração e do auxílio que o mesmo presta aos setores.

Nas perguntas 10 e 11 do questionário aplicado aos usuários internos ao serviço de escrituração, pode-se observar a satisfação de todos os usuários para com o serviço de escrituração, e obtiveram-se notas satisfatórias dadas ao serviço prestado pelo setor.

Quanto a propor melhorias ao serviço de escrituração: estes dados foram obtidos na 12ª pergunta do questionário aplicado aos usuários internos ao serviço de escrituração. As melhorias citadas pelos usuários facilitam o serviço desenvolvido atualmente pelo setor, são elas: a realização de treinamentos feitos com os médicos e entre os setores do hospital, a implantação de um profissional escriturário no centro cirúrgico, profissionais escriturários fixo no setor, a implantação de um funcionário escriturário no período noturno, adequação do espaço de trabalho, aquisição de mais equipamentos eletrônicos, tais como computadores e a contratação de mais profissionais escriturários para a realização dos serviços nas unidades.

Quanto a identificar a percepção dos usuários internos do setor de escrituração quanto à qualidade, frequência e agilidade no atendimento do serviço de escrituração desenvolvido no hospital: este objetivo foi alcançado satisfatoriamente, pois se pode identificar a percepção positiva dos usuários internos ao serviço de escrituração a respeito do serviço prestado.

Por fim, no que se refere à pergunta: Qual a percepção dos usuários internos do serviço de escrituração quanto aos itens: “qualidade do documento, qualidade do serviço solicitado, frequência no atendimento de solicitação e agilidade do serviço?” foi respondida com a obtenção dos dados retirados dos questionários respondidos pelos usuários internos ao serviço de escrituração.

Obteve-se como resposta que a percepção que os usuários têm a respeito do serviço de escrituração desenvolvido é positiva, pois todos se dizem satisfeitos com o serviço desenvolvido, sugerem apenas melhorias a serem feitas para o setor de escrituração, pois mesmo com algumas deficiências relacionadas ao ambiente de trabalho e quantidade de pessoal, o setor faz o que se propõe de maneira correta.

Como sugestão para próximas pesquisas, sugere-se a realização da avaliação contínua do serviço de escrituração realizado no hospital, como forma de manter a qualidade na prestação de serviços aos seus usuários internos e identificar possíveis melhorias.

## REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 7. ed. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 2008.

BARROS, Claudius D'artagnan C. de. **Excelência em Serviços**: Questão de Sobrevivência no Mercado. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1996. 152 p.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010. 233 p.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo: Cortez, 2006.

CONSELHO Federal de Medicina. **Resolução nº. 1638/2002**. Brasília, 2002.

Disponível em:

<[http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2002/1638\\_2002.htm](http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2002/1638_2002.htm)>. Acesso em: 06 nov. 2013.

CONSELHO Regional de Medicina de São Paulo. **Conselho Regional de Medicina de São Paulo**. Disponível em:

<<http://www.cremesp.org.br/?siteAcao=PublicacoesConteudoSumario&id=57>>

Acesso em: 30 abr. 2013.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações: Information mediation and user studies: interrelations. Incid: R. **Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p.70-86, jan./jun. 2012.

ELEUTÉRIO, Sueli Aparecida Varani; SOUZA, Maria Carolina A. F. de. Qualidade na Prestação de Serviços: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 09, n. 3, p.1-12, acesso em: 30 mai. 2009.

FLORIANI, Vivian Mengarda; VITAL, Luciane Paula; VARVAKIS, Gregório. O VALOR EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: contextualização e importância. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p.23-30, jan./abr., 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Mariana de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2010

PINHEIRO, Rogerio; LOBO, Allan Jacqueson Barbosa. A importância do prontuário do paciente. **Univen**: faculdades integradas, Capixaba, p.1-13. 1999.

PRESTES JR., Luiz Carlos L.; RANGEL, Mary. Prontuário Médico e suas Implicações Médico-Legais na Rotina do Colo-Proctologista. **Revista Brasileira**

**Colo-proctologia**, v. 27, n. 2, p.154-157, abr./jun. 2007. Disponível em:  
<<http://www.scielo.br/pdf/rbc/v27n2/04.pdf>>. Acesso em: 23 mai. 2013.

ROSADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. **Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuário**: um paralelo entre os dois processos. Porto Alegre: Em questão, 2009.

SANTOS, Nanci Moreira Dos; FREIXO, Aurora Leonor. A gestão do prontuário do paciente com ênfase na atuação da comissão de revisão de prontuários. In: **SIMPOSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA**, III SBA., 2011, Bahia. Políticas arquivísticas na Bahia e no Brasil. Bahia, 2011. p. 1 - 12.

SILVA, João Martins da. **O ambiente da qualidade na prática – 5s**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996.

TEIXEIRA, Josenir. **Prontuário do paciente: aspectos jurídicos**. Goiânia: AB, 2008.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESCRITURAÇÃO REALIZADO EM UMA UNIDADE HOSPITALAR DE SAÚDE**

Este estudo faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia desenvolvido pela acadêmica Jéssica Maria Bastos, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. A pesquisa tem como objetivo identificar a adequação das documentações encaminhadas aos setores administrativos, identificar se as necessidades informacionais dos setores estão sendo atendidas e avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto ao suporte prestado pelo setor de escrituração. Para a coleta destes dados foram elaboradas 11 questões objetivas e 01 questão descritiva, onde os usuários participantes não serão identificados.

#### **•PERFIL**

##### **1. Setor onde trabalha:**

- ( ) Auditoria
- ( ) Autorização
- ( ) Faturamento
- ( ) Serviço de Prontuário do Paciente (SPP)
- ( ) Tesouraria

##### **2. Vínculo com a instituição:**

- ( ) Colaborador
- ( ) Menor Aprendiz

**3. Quanto tempo faz parte do quadro de colaboradores?**

- ) menos de seis meses
- ) um ano
- ) de dois a três anos
- ) mais de quatro anos

**4. Conhece o Serviço de Escrituração desenvolvido no hospital?**

- ) Sim
- ) Não

**•SERVIÇO DE ESCRITURAÇÃO****5. Em sua opinião, as documentações encaminhadas pelo setor de escrituração em sua grande maioria se encontram:**

- ) completas
- ) incompletas

**Caso a resposta seja incompleta, quais os tipos de documentações que costumam faltar no prontuário médico?**

- ) Descrição de cirurgia
- ) Evolução de Fisioterapia
- ) Evolução Médica
- ) Ficha anestésica
- ) Outros. Especifique: \_\_\_\_\_

**6. Em sua opinião, o serviço de escrituração faz o que se propõe de maneira correta?**

- ) Sim ( ) Não



**Se não, por quê?**

---

**7. Com que frequência você solicita suporte ao serviço de escrituração?**

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Às vezes
- Nunca

**8. Quanto tempo em média leva para as solicitações feitas ao serviço de escrituração serem atendidas?**

- algumas horas
- um dia
- dois dias
- uma semana
- mais de uma semana

**9. Em sua opinião, as necessidades repassadas para serviço de escrituração são atendidas:**

- Frequentemente
- Sempre
- Raramente
- Nunca

**Caso as necessidades não sejam atendidas, o que você acha que pode ser feito para a solução deste problema?**

**R:**

---

---

---

**10. Como você avalia o suporte prestado pelo setor de escrituração?**

<b>Péssimo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Excelente</b>
----------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	------------------

**11. Você está satisfeito com o suporte prestado pelo setor de escrituração?**

( ) Sim

( ) Não

**Se não, por quê?**

---

---

---

**12. Sugestões de melhorias para o serviço de escrituração:**

---

---

---

---

## APÊNDICE B

### RESPOSTAS REFERENTES À QUESTÃO ABERTA DO QUESTIONÁRIO:

#### 12. SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA O SERVIÇO DE ESCRITURAÇÃO:

- Maior suporte de apoio, como mais computadores disponíveis para agilizar o processo e mais um escriturário no turno noturno, resolveria algumas pendências de médicos desse plantão.
- Mais colaboradores nas unidades, maior centralização do serviço no sentido de atuar diretamente nas unidades.
- Contratação de mais funcionários.
- Espaço apropriado de trabalho, mais computadores, contratação de mais escriturários, sendo um para cada unidade.
- Em minha opinião tem que ter dois escriturários para cada andar.
- Colocar uma funcionária no período noturno para dar continuidade à rotina realizada durante o dia e, desta forma, conseguir eliminar os “furos” existentes no processo.
- Ter funcionários em todas as unidades e em todos os períodos.
- Deveria ter um telefone exclusivo para a escrituração, pois às vezes tentamos contato e não conseguimos.
- Ter mais funcionários, pois o serviço é bastante e poucos funcionários.
- Sugiro colocar um escriturário (a) fixo em cada setor para efetivar as rotinas e aumentar a funcionalidade e fluxo de pendências e resolubilidade
- Um local mais reservado, o que favoreceria a concentração para o trabalho.
- Mais colaboradores, o trabalho ficaria muito melhor.

- Implantar o processo de escrituração dentro do centro cirúrgico.
- Mais treinamentos para o setor de escrituração, tanto internos (entre os setores), e externos.
- Treinamentos realizados com os médicos, para que os mesmos compreendam a importância das documentações que constituem o prontuário médico dentro da instituição.