



Sistemas Informatizados de Gestão: A Contribuição do Prontuário Eletrônico do Paciente no Faturamento de um Hospital Universitário

João Antonio Aparecido Cardoso¹

TIC - Tema 01 - Gestão da Informação e suas TI/SIs, Analytics, Big Data

RESUMO

Hospitais são umas das organizações mais complexas de serem administradas, e sistemas de gestão podem ser ferramentas indispensáveis para a administração dessas organizações. O presente estudo tem como objetivo principal demonstrar a importância dos sistemas de gestão e verificar o impacto causado pela utilização do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) no setor de Unidade de Tratamento Intensivo de Adultos - UTI Adulto e sobre o setor de faturamento de um Hospital Universitário localizado na cidade de Bragança Paulista - SP. O trabalho aborda as principais características dos sistemas de gestão e discorrerá sobre temas relacionados ao uso da Tecnologia da Informação para a gestão de empresas, e a utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente no faturamento hospitalar. Trata-se de uma pesquisa exploratória, utilizando técnicas de pesquisa bibliográfica, e um estudo de caso. Com a realização deste trabalho, pode-se concluir que os sistemas de informação são muito importantes para a gestão das empresas e a utilização do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente no faturamento das contas de pacientes do hospital contribui para a obtenção de maior eficiência e melhor gestão do setor, reduzindo o tempo gasto no processo de faturamento de contas, contribuindo para a redução de erros e glosas hospitalares.

Palavras-chave: Sistemas de Informação, Prontuário Eletrônico do Paciente – PEP, Tecnologia da Informação, Faturamento Hospitalar.

ABSTRACT

Hospitals are one of the most complex organizations to administer, and management systems can be indispensable tools for the management of these organizations. The present study has as main objective to demonstrate the importance of management systems and to verify the impact caused by the use of the Electronic Patient Record (EPR) module in the Adult Intensive Care Unit (AICU) and in the billing sector of a University Hospital located in the city of Bragança Paulista - SP. The paper deals with the main characteristics of the management systems and will discuss topics related to the use of Information Technology for business management and the use of the Electronic Patient Record in hospital billing. It is an exploratory research, using bibliographic research techniques, and a case study. With the accomplishment of this work, it can be concluded that the information systems are very important for the management of companies and the use of the Electronic Patient Record module in the billing of the hospital patient accounts contributes to the achievement of greater efficiency and better management of the sector, reducing the time spent in the invoicing process of accounts, contributing to the reduction of errors and hospital glosses.

¹ Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade São Francisco - USF. Aluno do Curso de Pós-Graduação Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação - GETI - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - IFSP - Bragança Paulista, SP. E-mail: joaacardoso87@hotmail.com



Keywords: *Information Systems, Electronic Patient Record (EPR), Information Technology, Hospital Billing.*

1. INTRODUÇÃO

Na atualidade para que as empresas se mantenham ativas no mercado e para que consigam obter o retorno desejado, elas precisam ter eficientes sistemas de gestão e controle, pois através deles é que os administradores poderão saber como está a saúde da empresa, e assim, se necessário, tomar as decisões essenciais no melhor momento (ASSAF NETO, 1997).

A gestão de uma empresa hospitalar é muito complexa, pois o hospital é uma organização que executa diversas atividades e muitas delas são de alta complexidade (GONÇALVES, 1976).

Segundo Celestino (2002) *apud* Lemos e Rocha (2011, p. 7):

os hospitais estão entre os organismos mais complexos de serem administrados. Neles estão reunidos vários serviços e situações simultâneas: hospital é hotel, lavanderia, serviços médicos, limpeza, vigilância, restaurante, recursos humanos, relacionamento com o consumidor.

O hospital contemporâneo possui muitas missões, dentre estas se empenhar em manter a vida dos ameaçados pela morte; formar e qualificar profissionais; recuperar a força de trabalho, a fim de devolvê-la ao mercado; e reproduzir capital, pois se constitui em uma empresa que realiza atividade econômica (RIBEIRO, 1993).

Os avanços tecnológicos e o aparecimento da medicina científica, entre o final do século XIX e início do século XX, vêm provocando uma verdadeira revolução na função dos hospitais, que deixaram de ser um local onde os pobres e os doentes eram deixados para morrer, se transformando em uma instituição destinada ao cuidado e tratamento de enfermidades, com infraestrutura suficiente para oferecer atenção médica à sociedade, buscando soluções para os problemas de saúde da comunidade (RUTHES e CUNHA, 2007).

Para um bom desempenho e se manterem com saúde financeira, é necessário que as empresas hospitalares tenham eficientes sistemas de controle e gestão de custos, sendo fundamental que se tenha auxílio dos sistemas de informações e demais ferramentas de Tecnologia da Informação disponíveis no mercado.

Diante disso, Sprague (1991) *apud* Rosini e Palmisano (2003, p. 8), diz:

O propósito dos sistemas de informação é atuar como atividade “meio”, servindo aos decisores, e não como atividade “fim”; seu principal objetivo é que decisores possam extrair e obter o máximo das informações. Aliás, os sistemas de informação estão voltados ao desempenho das atividades nas organizações, suportados pelas tecnologias da informação, as quais objetivam melhorar o desempenho dos decisores fornecendo a “informação certa, na hora certa”.

A Tecnologia da Informação vem contribuindo para administração de muitas organizações, e os hospitais não são diferentes. Em busca de uma melhor gestão, redução de custos, e de uma melhora nos resultados, os hospitais estão adotando avançados sistemas de gestão, como por exemplo, o uso de sistemas de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) (PINOCHET, LOPES e SILVA, 2014).

Tais avanços mudaram o ambiente das empresas, incluindo as empresas hospitalares, fazendo surgir a necessidade de um gerenciamento também inovador, sistematizado, que investe na gestão de custos, oferecendo instrumentos para tomada de decisões, pois não basta



a modernização através da tecnologia, se não houver planejamento e estratégias, facilitando a tomada de decisão, uma vez que o sucesso da competitividade de um hospital ou de qualquer outra empresa depende fundamentalmente da gestão estratégica, que inclui a contabilidade de custos (RUTHES e CUNHA, 2007).

Para que o hospital tenha uma boa gestão, é imprescindível a utilização de ferramentas modernas juntamente com a integração de avançados sistemas de informática, que possibilitam tornar as informações cada vez mais precisas, eficazes, consistentes e verdadeiras, auxiliando os gestores com a tomada de decisão (ANDRADE e FALK, 2011).

Com isso, este trabalho pretende analisar se o uso de um sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) pode impactar de maneira positiva o setor de Faturamento de um hospital universitário, contribuindo para a redução no número de glosas.

Segundo Marconi & Lakatos (2002, p. 24), “toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar”. Diante disso, este trabalho apresenta uma análise com relação a implantação do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente no Sistema de gestão hospitalar TASY, usado em ambientes hospitalares e que foi recentemente implantado no Hospital Universitário de Bragança Paulista - SP, denominado aqui como Hospital ABC.

O objetivo desta pesquisa é examinar quais foram os impactos causados pela implantação do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) no setor de UTI Adulto, e se a utilização desta ferramenta pode contribuir para a gestão do setor de Faturamento de hospitais.

Justifica-se a elaboração deste trabalho devido a necessidade de divulgação de como são importantes as informações geradas pelos Sistemas Informatizados de Gestão, e como a TI e o Prontuário Eletrônico do Paciente podem contribuir para a administração de um hospital.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Informação

De acordo com Moraes (2009), “informação é o resultado do processamento, manipulação e organização de dados de maneira que acrescente conhecimento para a pessoa que a recebe”, podemos dizer que a obtenção de informações de qualidade e em curto tempo é fundamental na gestão de qualquer negócio (BRAGA, 2000).

A informação auxilia no processo decisório, pois quando devidamente estruturada, é de crucial importância para a empresa, capacitando-a a impetrar seus objetivos (OLIVEIRA, 1992).

Laudon e Laudon (2001), consideram que informação “é o conjunto de dados significativos e úteis aos seres humanos em processos como o de tomada de decisões”.

Oliveira (1998, p. 36) define:

Informação é o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados dentro de um contexto para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão na forma otimizada.

Sendo assim, Alecrim (2004) *apud* Strassburg *et al.* (2007, p. 101), afirma que, “a informação é um patrimônio, é algo de valor, não se tratando de um monte de bytes



aglomerados, mas sim de um conjunto de dados classificados e organizados de forma que um usuário ou uma empresa possa tirar proveito”.

Para Laudon e Laudon (2004, p. 324), “à medida que o conhecimento se torna um patrimônio essencial e estratégico, o sucesso organizacional depende cada vez mais da capacidade da empresa em produzir, reunir, armazenar e disseminar conhecimento”.

2.2 Tecnologia da Informação

Segundo Padoveze (2010, p. 7):

Como a informação é também um recurso, a teoria da informação considera os problemas de seu uso eficiente. O valor da informação reside no seu uso final, isto é, sua inteligibilidade para as pessoas tomando decisões e sua relevância para essas decisões. O valor da informação é baseado na redução da incerteza resultante dessa informação.

Segundo Strassburg *et al.* (2007, p. 101), “durante muito tempo a Tecnologia da Informação (TI) foi tratada como algo isolado nas organizações, e restringia-se a poucas pessoas que trabalhavam no departamento de CPD (Centro de Processamento de Dados)”.

Com o passar do tempo, a Tecnologia da Informação passou a ser utilizada nos processos industriais através de maquinários que melhoraram a qualidade e quantidade dos produtos. Nos últimos 30 anos, a proliferação de empresas vem provocando contínuas mudanças, aumentando a concorrência, fazendo com que as empresas aprimorem processos, a fim de permanecerem no mercado (STRASSBURG *et al.*, 2006).

Nesse sentido, ignorar as novas tecnologias é andar na contramão da história da evolução econômica. Diante disso, as empresas e a sociedade pagam um preço elevado para atuar e viver em um mundo cada vez mais dependente da tecnologia (STRASSBURG *et al.*, 2007). Para Cruz (2000) *apud* Strassburg *et al.* (2007, p. 101), “a tecnologia da informação pode ser conceituada como todo aplicativo que filtre e organize os dados da empresa e os transformem em informações geradas em relatórios para serem utilizados no processo de tomada de decisão”.

2.3 Sistemas

Um sistema pode ser definido como um conjunto de elementos interdependentes e interagentes que concorrem para a realização de um ou mais objetivos predeterminados (CHIAVENATO, 2003). De acordo com Oliveira (2005, p. 149), “um sistema é um conjunto de elementos dinamicamente inter-relacionados, desenvolvendo uma atividade ou função para atingir um ou mais objetivos ou propósitos”.

Para Caiçara Junior (2011, p. 65):

Sistema é a disposição das partes de um todo que, de maneira coordenada, formam uma estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas.

2.4 A Empresa Como Um Sistema

De acordo com Padoveze (2010, p. 15), as empresas de modo geral também podem ser consideradas como um sistema, pois “uma empresa é considerada um sistema aberto em razão de sua interação com a sociedade. Essa interação provoca influência nas pessoas, aumento nos padrões de vida e desenvolvimento da sociedade”.



Segundo Strassburg *et al.* (2007, p. 97):

A empresa é um sistema aberto que interage com diversos outros sistemas e seus conceitos estão atrelados à integração existente entre o ambiente externo (meio ambiente, clientes, fornecedores, governo) e o ambiente interno (gestores, funcionários). Como exemplo de sistemas internos, pode-se citar o sistema de suprimentos, industrial, comercial, os quais são utilizados pela empresa para se chegar ao fim pretendido, e os sistemas meios são os sistemas de gestão, sistema contábil, de controladoria, de recursos humanos, financeiro e etc.

A empresa é todo empreendimento humano que procura reunir e integrar recursos humanos e não humanos (como recursos financeiros, físicos, tecnológicos, mercadológicos etc.) no sentido de alcançar objetivos de auto sustentação e lucratividade, pela produção e comercialização de bens e serviços (CHIAVENATO, 2000). Os sistemas abertos envolvem a ideia de que determinados *inputs* (entradas) são introduzidos no sistema e, processados, geram certos *outputs* (saídas). Com efeito, a empresa vale-se de recursos materiais, humanos e tecnológicos, de cujo processamento resultam bens ou serviços a serem fornecidos ao mercado (BIO, 1985 *apud* PADOVEZE, 2010).

2.5 Sistema de Informação e Apoio à Gestão

De acordo com Padoveze (2010, p. 38), os Sistemas de Informação e Apoio à Gestão: são aqueles sistemas ligados à vida econômico-financeira da empresa e às necessidades de avaliação de desempenho dos administradores internos. Fundamentalmente esses sistemas são utilizados pelas áreas administrativa e financeira da empresa e pela alta administração da companhia, com o intuito de planejamento e controle financeiro e a avaliação de desempenho dos negócios.

Os sistemas de informações administrativos, contábeis e financeiros buscam dados em todas as atividades empresariais, executam o processamento e geram informações representativas da dinâmica organizacional, atendendo as necessidades dos gestores empresariais (GIL, 1999).

2.6 Sistema Integrado de Gestão Empresarial (SIGE)

Padoveze (2010, p.39), afirma que os Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE) são: “os sistemas de informações gerenciais, que tem por objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para a gestão do sistema empresa”.

Os sistemas Integrados de Gestão também têm sido denominados de ERP – Planejamento de Recursos Empresariais (*Enterprise Resources Planning*) (SOUZA, 2000).

De acordo com Padoveze (2012, p. 23), “a proposta do SIGE é a construção de um sistema de informação que atenda a empresa como um todo dentro de um conceito de integração total”.

Padoveze (2010, p. 39), cita três principais fatores que levam as empresas a implantar um SIGE:

movimento de integração mundial das empresas transnacionais, exigindo tratamento único e em tempo real das informações; a tendência de substituição de estruturas funcionais por estruturas ancoradas em processos;



a integração, viabilizada por avanços na tecnologia de informação, dos vários sistemas de informação em um sistema único.

2.7 Prontuário Médico

De acordo com Sampaio (2010, p. 18),

define-se prontuário médico como um documento básico que permeia as atividades de assistência, pesquisa, ensino, controle administrativo e acompanhamento jurídico das atividades médicas em uma unidade sanitária. Ele é ainda o elemento de comunicação entre os vários setores dos serviços e entre a instituição e os usuários, além de ser o depositário de um conjunto de informações para gerar conhecimento sobre as intervenções realizadas e fundamentalmente acompanhar a história do usuário.

Segundo Patrício *et al.* (2011, p. 122), “a palavra prontuário origina-se do latim *promptuarium* e significa “lugar onde são guardadas coisas de que se pode precisar a qualquer momento” ou “manual de informações úteis” ou ainda “ficha que contém os dados pertinentes de uma pessoa”. O prontuário médico é um documento de suma importância para as empresas hospitalares e para a segurança dos pacientes.

O Conselho Federal de Medicina (2002), em sua resolução nº 1638, de 10/07/2002, no Art. 1º, resolve definir prontuário médico como:

o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas 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.

De acordo como Tanji *et al.* (2004) *apud* Dos Santos e Da Rosa (2013), “os registros do prontuário do cliente são também utilizados para fins de faturamento e cobrança, para auditoria interna ou externa, para obtenção de dados estatísticos sobre as atividades realizadas e para análise institucional”.

2.8 Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)

Os registros de informações referentes às pessoas enfermas já ocorrem a muito tempo, pois foram encontrados registros médicos muito antigos gravados em murais (PINTO, 2006). De acordo com Negm (2013, p. 25), “escritos no formato de papiros, os primeiros textos médicos de que se tem notícia foram datados do final da Dinastia XII até a XX (1993-1090 a.C)” e de acordo com Pinto (2006) também são atribuídos ao médico egípcio Imhotep os registros feitos em papiro.

O prontuário do paciente, que antes tinha função de documentar as informações da saúde e da doença do paciente, hoje se tornou complexo, passando a ter um papel de fundamental importância na sociedade contemporânea, tendo as seguintes funções: fornece subsídio de manutenção da saúde do paciente; favorece o compartilhamento de informações entre diferentes profissionais; é o documento de base legal para as ações médicas e dos pacientes; é uma fonte de pesquisa clínica, de estudos epidemiológicos, de avaliação da qualidade do cuidado e de vigilância a reações adversas de drogas; é uma fonte de educação e reciclagem médica continuada; é uma fonte de informação para identificar grupos de pacientes específicos, tratamentos e cuidados praticados nos pacientes visando à cura de determinadas enfermidades; fornece subsídios para o faturamento e o reembolso, para a



pré-autorização por pagadores como base para a sustentação organizacional e para a gerência de custos (PINTO, 2006).

De acordo com Wechsler (2003) *apud* Floriano (2012, p. 21), “as primeiras tentativas de registrar informações de pacientes direto no computador através de um sistema de informação conhecido como Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) surgiram, no Brasil, na década de 1990, no meio acadêmico”. O Ministério da Saúde propôs em 1999 um conjunto mínimo de dados que devem constar em um Prontuário Eletrônico objetivando à integração aos diversos sistemas de saúde do país e o uso de computadores por entidades da área de saúde, como hospitais e clínicas, e a quantidade de informações armazenadas em meios digitais, tem crescido a cada ano (WECHSLER, 2003).

2.9 FURPS

De acordo com Zucule de Barros (2018), “Hewlett-Packard desenvolveu um conjunto de atributos de qualidade de software que foi dado o acrônimo de Funcionalidade, Usabilidade, Confiança, Desempenho e Suportabilidade (FURPS)”.

Os atributos de qualidade de software são:

Funcionalidade (*Functionality*): que pode incluir conjunto de funcionalidades, capacidades e segurança; Usabilidade (*Usability*): inclui fatores humanos, estéticos, consistência da interface com o usuário, ajuda ao usuário, documentação do usuário e matérias de treinamento; Confiabilidade (*Reliability*): inclui frequência e severidade de falhas, capacidade de recuperação e eficácia; Performance (*Performance*): impõe condições a requisitos funcionais tais como velocidade, eficiência, disponibilidade, acurácia, tempo de resposta e uso de recursos; Suportabilidade (*Supportability*): inclui testabilidade, adaptabilidade, manutenção, compatibilidade e localizabilidade (GRADY, 1992 *apud* BARROS, 2018).

3. MÉTODO E OBJETO DE ESTUDO

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 188):

as pesquisas exploratórias são compreendidas como investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa configura-se como exploratória que permite ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema, pois ele parte de uma hipótese ou de uma ideia e aprofunda seu estudo nos limites de uma realidade específica, buscando antecedentes, maior conhecimento para, em seguida, planejar uma pesquisa descritiva ou de tipo experimental, normalmente, a técnica de pesquisa adotada neste tipo de estudo é a consulta bibliográfica, pois é feita em documentos escritos e estudo de caso (TRIVIÑOS, 1987).

De acordo com Marconi e Lakatos (1996, p. 66):



a pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais.

Para atingir os objetivos definidos para esta pesquisa, uma pesquisa bibliográfica foi realizada, onde artigos, livros, teses, dissertações, e sites especializados que tratam da importância do Prontuário Eletrônico do Paciente na gestão hospitalar foram consultados.

De acordo com Beuren (2006), “o estudo de caso é importante por reunir informações numerosas e detalhadas com vista em aprender a totalidade de uma situação”. Então, um estudo de caso foi realizado em um Hospital Universitário localizado na cidade de Bragança Paulista – SP, denominado aqui como Hospital ABC por questões de privacidade. Onde por meio de um questionário aplicado aos colaboradores dos setores de Faturamento, Enfermagem, e aos médicos da UTI Adulto, analisou-se o impacto causado pela implantação do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) nesses setores e em especial no setor de Faturamento do Hospital ABC, a fim de analisar a significância dessa implantação e verificar o quanto os sistemas integrados de gestão são importantes para a administração das empresas hospitalares.

4. ANÁLISE DOS SISTEMAS DO ABC

4.1 Sistema de Gestão Hospitalar

A história do ABC teve início na década de 70. Surgiu após uma intervenção do Conselho Federal de Educação, em 1974. É o hospital mais importante do município de Bragança Paulista e região, em razão de suas atividades e intervenções de elevada especialização nos procedimentos de Média e Alta Complexidade. O ABC é um hospital geral reconhecido como Hospital de Ensino pelo Ministério da Saúde e Educação desde 2004, por manter residência médica em 15 especialidades, tendo condições de formar novos profissionais, possuir a estrutura física necessária como professores capacitados, e fomentar a realização de pesquisas que contribuem para a saúde e educação. Devido ao grande número de setores e de serviços prestados, o ABC utiliza em sua gestão alguns sistemas de informação.

O hospital usava um sistema chamado SIMAH – Sistema de Gestão Hospitalar que foi utilizado durante os anos de 2001 a 2008, mas o hospital estava em pleno crescimento e os gestores perceberam que o sistema não atendia muito bem a demanda e as necessidades do hospital. Em meados de setembro de 2008, o sistema Philips Tasy de gestão hospitalar foi implantado no ABC, e desde então é utilizado diariamente por cerca de 350 colaboradores, sendo usado para gerência de atividades administrativas, assistenciais e operacionais do hospital. O sistema é usado por médicos, enfermeiros, técnicos, escriturários e funcionários de setores administrativos do hospital.

O sistema Philips Tasy é baseado em módulos, o que permite a inclusão ou não de módulos, a fim de se adaptar às necessidades de cada organização que o utiliza. O *software* é destinado para hospitais, clínicas, laboratórios, ambulatórios, operadoras de planos de saúde, serviços de *home care* e centros de diagnósticos por imagem, com recursos de gerenciamento dos processos de entrada, assim como nas funções de suporte e controle de gestão de suprimentos, faturamento, finanças e controladoria.

4.2 O Setor de Faturamento



O setor de faturamento do ABC conta com 18 funcionários, dentre os quais 9 são responsáveis pelo faturamento de contas de internação e utilizam o módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente no faturamento dessas contas. A principal tarefa desses colaboradores é faturar, ou seja, somar os produtos e serviços que os pacientes utilizaram durante sua permanência no hospital, para que os convênios e planos de saúde efetuem o pagamento. O setor é responsável por faturar todas as taxas de aparelhos, materiais e medicamentos utilizados, honorários médicos e serviços que foram prestados aos pacientes. Esse tipo de serviço deve ser feito de forma padronizada e a falta de padronização pode ser um problema para a gestão do faturamento, pois se um colaborador esquecer de faturar um exame ou procedimento prestado ao paciente, é possível que o hospital não tome conhecimento desses exames, deixando de cobrar por serviços prestados, sofrendo assim um prejuízo.

A TI proporciona ferramentas que contribuem muito para o setor de faturamento e para a gestão dos processos de um hospital. O uso de sistemas de apoio a gestão e a informatização de processos podem possibilitar bons resultados (PATRÍCIO *et al.*, 2011).

Um dos maiores problemas da gestão de um setor de faturamento hospitalar são as glosas hospitalares. Segundo Pellegrini (2004) *apud* Rodrigues (2004, p. 211), “glosa significa cancelamento ou recusa parcial ou total, de orçamento, conta, verba por serem consideradas ilegais ou indevidas”. A glosa hospitalar ocorre quando os planos de saúde se recusam a efetuar o pagamento de certos procedimentos recebidos pelo paciente. Em outras palavras, há recusa de pagamento por parte dos planos de saúde com relação aos serviços prestados pelo hospital. As chamadas glosas podem ser referentes a diversos tipos de serviços prestados pela empresa hospitalar, como por exemplo: atendimentos realizados, materiais e medicamentos utilizados pelos pacientes, taxas cobradas pelos serviços hospitalares, exames laboratoriais, etc. (TEIXEIRA, 2012).

Os colaboradores da enfermagem e do setor de faturamento hospitalar devem estar dedicados de modo a evitar glosas. Quando as anotações de enfermagem são precisas, claras, objetivas e completas, assegurando o registro da assistência prestada, e o setor de faturamento tem uma boa gestão, é possível verificar que o índice de glosas é menor (MOTTA, 2003 *apud* ZUNTA, 2016).

De acordo com Pellegrini (2004) *apud* Rodrigues (2004, p. 211):

As glosas ou correções são aplicadas quando qualquer situação gerar dúvidas em relação às regras e práticas adotadas pela instituição de saúde. Quando elas ocorrem, observa-se conflito na relação entre convênio (plano de saúde) e prestadores de serviços (instituição hospitalar).

Quando há a ocorrência de glosas, se faz necessário uma espécie de auditoria nas contas em questão para que se retifiquem os erros, assim, as contas podem ser reencaminhadas aos convênios para posterior pagamento, mas como o volume de atendimentos e de documentos geralmente não é pequeno, isso demanda tempo e esforço dos colaboradores neste processo, o que acaba não trazendo o retorno que o hospital gostaria de obter. Também porque os pagamentos desses recursos muitas vezes são recebidos depois das datas pré-estabelecidas pelos convênios.

Para uma gestão eficiente de um setor de faturamento hospitalar é necessário que os colaboradores estejam preparados para extrair mais benefícios dos auxílios tecnológicos, pois apenas o emprego de tecnologias e de avançados sistemas de gestão, não é capaz de resolver a grande maioria dos problemas identificados pelos departamentos de faturamento das organizações hospitalares. Há casos em que as guias dos pacientes não são encontradas, o que



dificulta todo o processo de recuperação de glosas. Isso pode ser evitado se os registros das atividades forem de fácil acesso para os colaboradores. Com o uso de sistemas de gestão hospitalares e prontuários eletrônicos, muitos desses problemas podem ser evitados.

4.3 Pesquisa e Resultados

Foi aplicado um questionário destinado aos colaboradores dos setores de Faturamento e Enfermagem, e aos médicos da UTI Adulto do ABC. A pesquisa teve o consentimento da direção do hospital e foi propriamente apresentada aos colaboradores dos setores abordados. O questionário continha 16 perguntas fechadas e foi elaborado de maneira a manter o anonimato dos colaboradores, a fim de evitar constrangimentos e facilitar a obtenção de opiniões sinceras. As últimas 6 questões do questionário eram mais específicas em relação ao uso do PEP no processo de faturamento de contas de pacientes, e foram destinadas exclusivamente aos colaboradores do setor de Faturamento do ABC. Foram obtidas 18 respostas no total, sendo 9 respostas de colaboradores do setor de Faturamento, 5 de profissionais da enfermagem dentre auxiliares, técnicos e enfermeiros, e 4 respostas de médicos que atendem na UTI adulto.

A primeira pergunta do questionário de pesquisa, foi referente aos níveis de conhecimento em informática dos colaboradores. Onde, 13 participantes afirmaram ter nível básico (72%), ou seja, disseram que são capazes de utilizar sistemas básicos como o sistema operacional Windows, pacote Office e Internet sem problemas. Cinco colaboradores afirmaram ter nível intermediário (28%), sendo capazes de utilizar um número maior de sistemas e ferramentas do Microsoft Office em tarefas mais complexas sem dificuldades, sendo capazes de instalar e desinstalar programas básicos do sistema e utilizar sistemas mais específicos. Nenhum colaborador respondeu ter o nível avançado, mas por outro lado, nenhum colaborador afirmou não ter conhecimentos em informática, o que é muito bom para a empresa, pois é muito importante que todos os colaboradores tenham ao menos o nível básico de conhecimentos em informática para uma boa utilização dos sistemas de gestão.

Na segunda pergunta, os colaboradores foram questionados sobre o uso das tecnologias da informação disponíveis nos seus respectivos setores de atuação pelas suas respectivas equipes de trabalho. Verificou-se que todos os 18 participantes (100%) afirmaram que suas equipes utilizam diariamente os sistemas de informação do ABC. Com isso verifica-se que a grande maioria dos colaboradores do hospital utiliza o sistema de gestão diariamente.

A terceira pergunta feita aos colaboradores pretendeu verificar se eles consideram que a utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente trouxe benefícios para o ABC. Onde, 16 colaboradores (89%) afirmaram que a utilização do PEP trouxe benefícios para o hospital, 2 colaboradores (11%) responderam que trouxe benefícios razoáveis e nenhum colaborador afirmou que a utilização do PEP não trouxe benefícios.

Na quarta pergunta, os participantes opinaram com relação a facilidade ou dificuldade da inserção de informações no sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente. Constatou-se que dentre os 18 colaboradores participantes na pesquisa, 10 consideram fácil a inserção de informações no sistema (56%), 6 responderam que é razoável (33%), 1 colaborador respondeu que não considera fácil a inserção de dados no sistema (6%) e 1 não tem opinião formada (6%). Isso demonstra que o PEP atende aos quesitos de usabilidade do FURPS.

A quinta pergunta trata da facilidade em pesquisar informações no sistema, na qual foi perguntado se os colaboradores consideram fácil pesquisar informações sobre os pacientes no



PEP. Onde 12 funcionários (67%) responderam que consideram fácil a pesquisa de informações sobre os pacientes no sistema. Outros 6 colaboradores (33%) responderam que é razoável. Nenhum colaborador respondeu considerar difícil pesquisar informações no PEP. Isso significa que a grande maioria dos usuários do sistema considera fácil a pesquisa de informações sobre os pacientes no sistema. O que é positivo para a usabilidade do sistema, pois de acordo com a ISO 9241 sobre a questão da usabilidade dos sistemas, um sistema deve: ter facilidade de aprendizado: a utilização do sistema requer pouco treinamento; ser fácil de memorizar: o usuário deve lembrar como utilizar a interface depois de algum tempo; maximizar a produtividade: a interface deve permitir que o usuário realize a tarefa de forma rápida e eficiente; minimizar a taxa de erros: caso aconteçam erros, a interface deve avisar o usuário e permitir a correção de modo fácil; maximizar a satisfação do usuário: a interface deve dar-lhe confiança e segurança.

A sexta pergunta pretendeu verificar se os trabalhadores encontraram problemas ou dificuldades quanto a utilização do PEP no sistema Tasy. Onde 14 funcionários (78%) responderam que não encontraram dificuldades na utilização do módulo PEP e 4 pessoas (22%) disseram ter encontrado problemas ou dificuldades na utilização da ferramenta.

Na sétima pergunta, os colaboradores foram questionados se eles acreditam que as informações disponibilizadas pelo PEP auxiliam na gestão dos setores em que eles atuam. Na qual 13 colaboradores (72%) responderam acreditar que as informações provenientes do sistema auxiliam na gestão de seus respectivos setores de atuação e 5 responderam que auxiliam razoavelmente. Nenhuma pessoa respondeu que o sistema não auxilia na gestão do setor.

Na oitava pergunta, solicitou-se a opinião dos colaboradores com relação as possíveis principais vantagens que o PEP pode oferecer. Foram indicadas possíveis vantagens da utilização do PEP e foi solicitado que assinalassem no máximo 4 opções que considerassem ser mais importantes. Os participantes também tinham a opção de apontar outras vantagens que acreditassem ser importantes. Foram recebidas 66 opiniões. Conforme Gráfico 1.

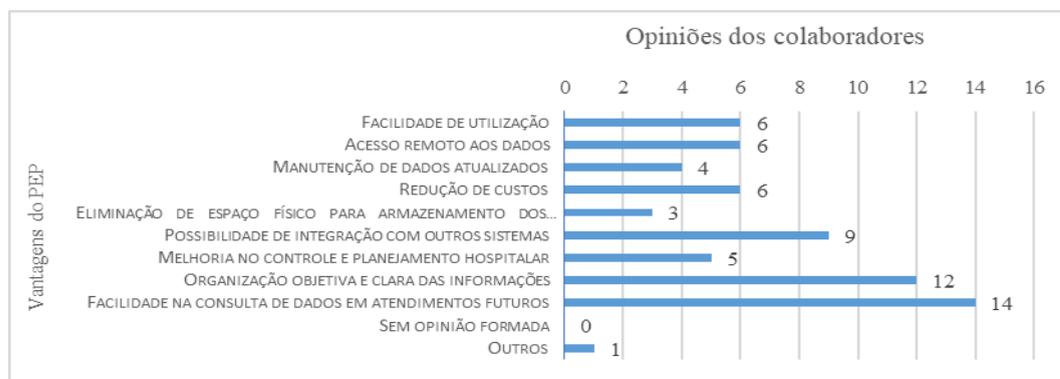


GRÁFICO 1. Vantagens do Prontuário Eletrônico do Paciente. Fonte: O Autor (2018).

Na nona pergunta, foi solicitada a opinião dos participantes com relação as possíveis principais desvantagens que o módulo PEP pode apresentar. Foram indicados alguns possíveis inconvenientes da utilização do prontuário eletrônico e foi solicitado que eles apontassem no máximo 4 opções que considerassem ser mais relevantes. Os participantes também tinham a opção de apontar outras desvantagens que eles considerassem ser importantes. Foram recebidas 60 opiniões no total. Conforme Gráfico 2.

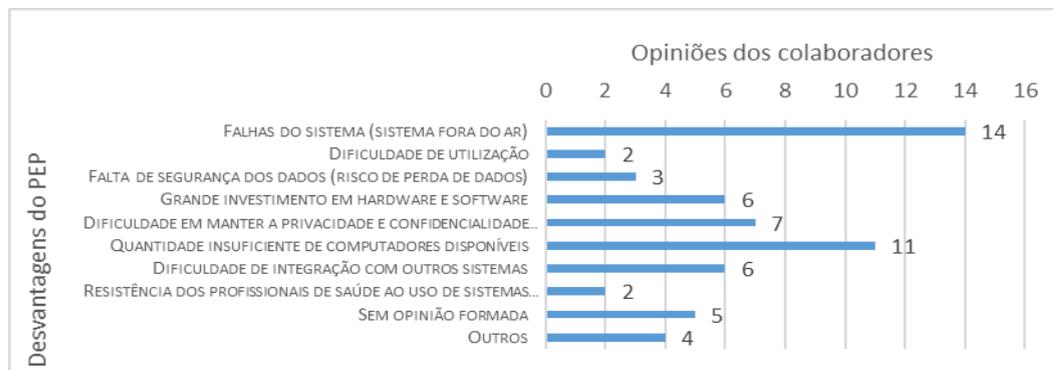


GRÁFICO 2 - Principais desvantagens do PEP. Fonte: O Autor (2018).

Na décima e última pergunta feita aos funcionários de todos os setores pesquisados, foi perguntado se eles acreditam que a utilização do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente em todos os setores do ABC traria benefícios para o hospital e seus pacientes. Onde 15 colaboradores (83%) afirmaram acreditar que a utilização do PEP em todos os setores de atendimento do ABC poderia ser vantajosa e duas pessoas (11%) afirmaram que seria razoavelmente benéfica. Apenas 1 colaborador (6%) disse acreditar que a utilização do PEP em todo o hospital não seria proveitosa. Pode-se verificar então que a grande maioria dos colaboradores acredita que o PEP pode trazer benefícios para o hospital e para seus pacientes.

4.3.1 Questões destinadas ao Setor de Faturamento do ABC

As questões a seguir foram direcionadas exclusivamente aos 9 colaboradores do setor de faturamento do ABC que utilizam o Prontuário Eletrônico do Paciente no processo de faturamento de contas, a fim de verificar qual a percepção dos colaboradores quanto ao processo de faturamento de contas utilizando o PEP, e ver se a utilização do prontuário eletrônico trouxe benefícios para o setor, para seus colaboradores, e para o hospital de modo geral, o que é o principal alvo desta pesquisa.

Fazendo uma comparação entre o processo de faturamento de contas de pacientes que utilizam o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) em relação a pacientes que utilizam o prontuário comum de papel no ABC, a primeira pergunta para os colaboradores do faturamento pretendeu verificar se a utilização do PEP facilitou a leitura dos prontuários. Onde todos os nove colaboradores do setor (100%) afirmaram que sim. Com isso, pode-se verificar que o uso do PEP pode impactar de modo positivo o setor de faturamento, pois facilita a leitura das informações dos prontuários evitando assim o problema de palavras ilegíveis e possíveis lançamentos errados ao faturar as contas.

A segunda pergunta verificou se o uso do PEP contribuiu para a redução de erros no processo de faturamento do ABC. Onde 7 colaboradores (78%) afirmaram que o uso do PEP contribuiu para a redução de erros, e outras duas pessoas (22%) responderam que contribuiu razoavelmente. Nenhum colaborador afirmou que o PEP não cooperou para a redução de erros. Assim, pode-se concluir que a utilização do PEP pode colaborar para a redução de erros no processo de faturamento de contas, já que a grande maioria dos colaboradores afirmou que o prontuário eletrônico contribuiu para a diminuição de erros. O que pode ser muito benéfico para o setor e para o hospital de modo geral, pois isso pode impactar no faturamento da empresa e contribuir para a redução de glosas, diminuindo assim custos com auditorias em contas e atrasos no recebimento de pagamentos por parte dos convênios médicos.



Na terceira pergunta, os colaboradores foram questionados se o uso do PEP reduziu o tempo gasto no processo de faturamento de contas. Onde 5 colaboradores (56%) afirmaram que sim, e outros 3 (33%) afirmaram que reduziu o tempo razoavelmente. Somente 1 pessoa (11%), afirmou que o uso do prontuário eletrônico não contribuiu para a redução no tempo despendido no processo de faturamento de contas. Pode-se concluir então que, a utilização do PEP, de modo geral, pode contribuir para a redução do tempo gasto no processo de faturamento de contas, podendo ser benéfico para o setor, contribuindo para um aumento de produtividade, visto que os colaboradores necessitam de menos tempo para faturar uma conta em comparação com os prontuários comuns.

A quarta pergunta para os colaboradores do faturamento pretendeu verificar se o uso do PEP contribuiu para a redução do número de glosas. Onde 5 colaboradores (56%) afirmaram que o uso do PEP contribuiu razoavelmente para a redução no número de glosas, e 2 colaboradores (22%) afirmaram que o PEP não colaborou para a redução de glosas no faturamento. Apenas 1 colaborador (11%) afirmou que o uso do PEP possibilitou a redução de glosas, e um outro funcionário (11%) não tinha opinião formada a respeito desta questão. Com base nas respostas obtidas, pode-se verificar que apesar do PEP contribuir para a redução de erros no processo de faturamento, o mesmo parece não ocorrer de maneira mais significativa com relação a redução do número de glosas, pois na segunda pergunta exclusiva feita aos colaboradores do faturamento, 7 colaboradores (78%) afirmaram que o uso do PEP contribuiu para a redução de erros e outras duas pessoas (22%) responderam que contribuiu razoavelmente, mas quanto a redução do número de glosas, as respostas apontam que para a maioria dos colaboradores houve apenas uma redução razoável no número de glosas.

Na quinta pergunta, os colaboradores foram questionados se o uso do PEP foi benéfico para a gestão do setor de faturamento. Na qual 6 colaboradores (67%) afirmaram que sim, e outras 3 pessoas (33%) responderam que o uso do PEP foi razoavelmente benéfico para a gestão do setor de faturamento. Nenhum colaborador afirmou acreditar que a utilização do PEP não foi vantajosa para a gestão do setor de faturamento.

Na sexta e última pergunta para os funcionários do faturamento, foi perguntado se eles preferem faturar contas de pacientes que utilizam prontuário comum ou pacientes com prontuário eletrônico. Onde 7 colaboradores (78%) responderam preferir a utilização do PEP e, 2 colaboradores (22%) responderam não ter preferência com relação ao PEP ou prontuário comum. Nenhum colaborador respondeu preferir a utilização do prontuário comum no processo de faturamento. Com isso, pode-se verificar que a grande maioria dos colaboradores prefere a utilização do prontuário eletrônico em relação ao prontuário comum. O que justifica sua utilização nos setores de Faturamento e UTI Adulto do ABC e também indica que a implantação do prontuário eletrônico nos demais setores do hospital seria auspiciosa para os colaboradores, para a gestão dos setores e para a gestão da empresa como um todo.

5. CONCLUSÃO

Com relação ao atual sistema de informação utilizado no ABC, pode-se concluir que o mesmo atende bem as necessidades do hospital e que a utilização do módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente está sendo benéfica para os colaboradores dos setores de Enfermagem, Faturamento, e para os Médicos da UTI Adulto. A utilização de Sistemas Integrados de Gestão (SIG) pode contribuir positivamente na gestão das organizações, e a utilização do PEP pode ser favorável para o faturamento hospitalar, pois contribui para a obtenção de maior



eficiência e melhor gestão do setor, reduzindo o tempo gasto no processo de faturamento de contas, contribuindo para a redução de erros e glosas hospitalares.

A análise e interpretação dos dados coletados foram baseadas e alinhadas à revisão de literatura, o que proporcionou o alcance dos objetivos traçados para essa pesquisa. Por meio dos dados coletados, pode-se concluir que o Hospital ABC conta com colaboradores preparados quanto a utilização dos sistemas de gestão, pois ao menos 72% dos participantes afirmaram ter ao menos conhecimentos básicos em informática, o que é fundamental para uma boa utilização dos sistemas informatizados de gestão.

O sistema Tasy atende os requisitos do modelo FURPS, pois tem uma interface limpa e intuitiva, e sua utilização é descomplicada. A inserção de informações no PEP é considerada fácil por 56% dos entrevistados e 67% consideram simples pesquisar informações sobre os pacientes no sistema, o que pode ser comprovado pelas repostas de 78% dos colaboradores que afirmaram não ter encontrado problemas ou dificuldades na utilização do PEP, atendendo assim os critérios de qualidade de software propostos no método FURPS. Além do mais, 89% dos colaboradores pesquisados consideram que o uso do PEP trouxe benefícios para o Hospital ABC, e 83% afirmam acreditar que o uso do PEP em todos os setores do hospital traria benefícios para a organização e seus pacientes.

Todos os 9 colaboradores (100%) do setor de Faturamento responderam que o uso do PEP facilitou a leitura dos prontuários, e para 78% seu uso contribuiu para a redução de erros. Além disso, 56% dos colaboradores pesquisados consideram que o PEP reduziu o tempo gasto no processo de faturamento de contas, e 56% ponderam que o uso do PEP contribuiu razoavelmente para a redução do número de glosas. Da mesma maneira, 67% avaliam que o uso do PEP foi benéfico para a gestão do setor, e 33% consideram que o PEP proporcionou um benefício razoável para a gestão. Nenhum colaborador acredita que o uso do PEP não foi benéfico. E por último, 78% dos colaboradores do faturamento responderam preferir utilizar o prontuário eletrônico no processo de faturamento de contas.

As conclusões poderão contribuir para futuras pesquisas referentes a utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente nos hospitais, e ao uso dos sistemas de gestão como ferramentas estratégicas na gestão de organizações hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ALECRIM, E. **O que é Tecnologia da Informação (TI)**. São Paulo: InfoWester, 2004. Disponível em: <<http://www.infowester.com/ti.php>>. Acesso em: 22 abr. 2018.
- ANDRADE, D. G. de; FALK, J. A. Eficácia de Sistemas de Informação e Percepção de Mudança Organizacional: um estudo de caso. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 3, p. 53-84, dez. 2001.
- ASSAF NETO, A. A Dinâmica das Decisões Financeiras. **Caderno de estudos**, n. 16, p. 01-17, 1997.
- BARROS, D. S. **Qualidade de Software em Métodos Ágeis**: uma revisão sistemática. 2018. 83 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Ciência da Computação). Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, PE, 2018.
- BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. A Importância do Sistema de Informação Gerencial na Gestão Empresarial para Tomada de Decisões. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, v. 6, n. 11, 2006.



- BEUREN, I. M. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BIO, S. R. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1985.
- BRAGA, A. A Gestão da Informação. **Millenium Internet**, Viseu, n.19, jun. 2000.
- CAIÇARA JUNIOR, C. **Sistemas Integrados de Gestão ERP: uma abordagem gerencial**. 4 ed. Curitiba: Editora IBPEX, 2011.
- CAMELO, A. C. O.; GASPARELLO, E. R.; FAVERO, H. L. Sistema de Informação Contábil e a Sua Importância para o Controle dos Bens Permanentes do Setor Público. **Enfoque Reflexão Contábil**, v. 25, n. 1, p. 62-76, 2006.
- CHIAVENATO, I. **Administração nos Novos Tempos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. Elsevier Brasil, 2003.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução CFM 1638/2002**. Disponível em: <<http://www.sbp.org.br/arquivos/Resolucao%20CFM%201638%202002.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2018.
- CRUZ, T. **Sistemas de Informações Gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2000.
- DOS SANTOS, M. P.; DA ROSA, C. D. P. Auditoria de Contas Hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. **Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba**, v. 15, n. 4, p. 125-132, 2013.
- FLORIANI, L. F. **Avaliação de Usabilidade do Prontuário Eletrônico de Pacientes do Sistema Tasy e Análise de Satisfação do Corpo Clínico do Hospital Regional de Araranguá**. 2012. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação Tecnologias da Informação e Comunicação). Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina, SC, 2012.
- GIL, A. L. **Sistemas de Informações Contábil/Financeiros**. 3. ed. Atlas, 1999.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GONCALVES, E. L. O planejamento hospitalar: distribuição de funções. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 16, n. 6, p. 31-36, dez. 1976.
- GONÇALVES, R. C. M. G; RICCIO, E. L. **Sistemas de Informação: Ênfase em Controladoria e Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Administrando a empresa digital. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 3 ed. LTC: Rio de Janeiro, 2001.
- LEMONS, V. M. F. e ROCHA, M.H.P. **A Gestão das Organizações Hospitalares e Suas Complexidades**. VII Congresso Nacional De Excelência em Gestão, 2011.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MARCONI, M.A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e Execução de Pesquisas; Amostragens e Técnicas de Pesquisa; Elaboração, Análise e Interpretação de Dados**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.



- MARCONI, M.A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MOTTA, A. L. C. **Auditoria de Enfermagem no Processo de Credenciamento**. 1. ed. São Paulo: Iátria, 2003.
- NEGM, H. **Medicina e Otorrinolaringologia no Egito Antigo**. XI Manual de Otorrinolaringologia Pediátrica. Disponível em: <http://www.iapo.org.br/manuals/XI%20Manual%20IAPO%20GN1_v3%201.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2018.
- OLIVEIRA, A. G.; MÜLLER, A. N; NAKAMURA, W.T. A Utilização das Informações Geradas pelo Sistema de Informação Contábil como Subsídio aos Processos Administrativos nas Pequenas Empresas. **Rev. FAE**, Curitiba, v.3, n.3, p.1-12, set./dez. 2000.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informação Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica: Projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.
- OLIVEIRA, C. R. I.; VASCONCELOS, M. F. Importância da Participação do Contador no Processo de Implantação de Sistemas Integrados de Gestão: um estudo de caso. In: **Revista Brasileira de Contabilidade, Brasília**, n 154, jul./ago. 2005, p. 65-76.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA PADRONIZAÇÃO. **ISO 9241**. Disponível em: <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>>. Acesso em: 28 jun. 2018.
- PADOVEZE, C. L. **Controladoria Básica**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial**. Curitiba: IESDE Brasil. 2012.
- PADOVEZE, C. L. **Sistemas de Informações Contábeis**. São Paulo: Atlas, 2009.
- PASSOS, Q. C. **A Importância da Contabilidade no Processo de Tomada de Decisão nas Empresas**. 2010. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Contábeis). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- PELLEGRINI, G. **Auditoria em Faturamento**. In: Congresso Latino Americano de Serviços de Saúde e 3ª Jornada de Gestão e Clínicas Médicas; 2004; São Paulo. Anais eletrônicos. São Paulo; 2004.
- PINOCHET, L. H. C.; LOPES, A. S.; SILVA, J. S. Inovações e Tendências Aplicadas nas Tecnologias de Informação e Comunicação na Gestão da Saúde. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – RGSS**, v. 3, n. 2, 2014.
- PINTO, V. B. Prontuário Eletrônico do Paciente: documento técnico de informação e comunicação do domínio da saúde. **Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 11, n. 21, p. 34-48, 2006.
- RODRIGUES, V. A; PERROCA, M.G; JERICÓ, M. C. Glosas Hospitalares: importância das anotações de enfermagem. Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto – FAMERP. **Arquivos de Ciências da Saúde**, 2004 out-dez;11(4):210-4.
- ROSINI, A.M.; PALMISANO, A. **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento**. 1ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.



- SAMPAIO, A. C. **Qualidade dos Prontuários Médicos como Reflexo das Relações Médico-Usuário em Cinco Hospitais do Recife/PE**. 2009. Tese (Doutorado em Saúde Pública). Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, Recife, 2010.
- SOUZA, C. A. **Sistemas Integrados de Gestão Empresarial: Estudos de casos de implementação de Sistemas ERP**. 2000. 253 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.
- STICKNEY, C.P.; WEIL, R.L. **Contabilidade Financeira: uma introdução aos conceitos, métodos e usos**. São Paulo: Atlas, 2001.
- STRASSBURG, U.; FIORI, R.; PARIZOTO, K. G.; BAZZOTTI, C.; FONSECA, E. F. M. A Importância do Sistema de Informação Contábil como Fonte de Informações para Tomada de Decisões. In: SEMINÁRIO DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE CASCAVEL, 6., 2007, Cascavel. **Anais...** Cascavel: UNIOESTE, 2007. p. 1-10.
- STRASSBURG, U. **A Contabilidade Frente aos Avanços Tecnológicos**. Cascavel: EDUNIOESTE, 2004.
- STRASSBURG, R.; BAZZOTTI, C., FONSECA, E. F. M.; FIORI, R.; PARIZOTO, K. G. A Tecnologia da Informação como Diferencial Competitivo para as Empresas. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**. v.6 n.12. Cascavel, 2007.
- TANJI, S.; DAHMER, M.; OLIVEIRA, S. R.; SILVA, C. M. A Importância do Registro no Prontuário do Paciente. **Enfermagem Atual**. 2004; nov./dez, 4:16-20.
- TEIXEIRA, R. V. L. **O Retorno Financeiro das Atividades Realizadas pela Enfermagem em uma Unidade de Terapia Intensiva**. 2012. 105 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.
- ZUCULE DE BARROS, M. J. **Engenharia de Software**. Informática Aplicada: CSI 4305. Universidade Virtual Africana, 2018.
- ZUNTA, R. S. B. **O Gerenciamento de Custos Relativos às Glosas Técnicas de um Centro Cirúrgico: um estudo de caso**. 2016. 120 f. Tese (Doutorado em Fundamentos e Administração de Práticas do Gerenciamento em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.
- WECHSLER, R.; ANÇÃO, M. S.; CAMPOS, C. J. R.; SIGULEM, D. A Informática no Consultório Médico. **Jornal de Pediatria**, 79 (Supl. 1), S3-S12, 2003.