

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

FABIA BIZ PESSETTE

**ESTUDO DA COMUNICAÇÃO ENTRE SERVIDORES E PACIENTES NO
ATENDIMENTO DO HOSPITAL SÃO JUDAS TADEU, LOCALIZADO NO
MUNICÍPIO DE MELEIRO (SC)**

CRICIÚMA

2012

FABIA BIZ PESSETTE

**ESTUDO DA COMUNICAÇÃO ENTRE SERVIDORES E PACIENTES NO
ATENDIMENTO DO HOSPITAL SÃO JUDAS TADEU, LOCALIZADO NO
MUNICÍPIO DE MELEIRO (SC)**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado
para obtenção do Grau de Bacharel no curso
de Secretariado Executivo, da Universidade do
Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Orientadora: Prof^a Ma. Christine Vieira
Scarpato

CRICIÚMA

2012

FABIA BIZ PESSETTE

**ESTUDO DA COMUNICAÇÃO ENTRE SERVIDORES E PACIENTES NO
ATENDIMENTO DO HOSPITAL SÃO JUDAS TADEU, LOCALIZADO NO
MUNICÍPIO DE MELEIRO (SC)**

Trabalho de Conclusão de Curso, aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Criciúma, 06 de dezembro de 2012.

BANCA EXAMINADORA

Profª Ma. Christine Vieira Scarpato

Orientadora

Profª Esp. João Monteiro

Membro

Profª Ma. Maria Cristina Keller Frutuoso

Membro

Dedico esta conquista à minha família que tanto amo, pelo apoio e incentivo que me deram nessa caminhada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, por estar sempre presente me guiando, protegendo-me, e me dando forças para continuar lutando pelos meus objetivos.

Agradeço a minha família que tanto amo e admiro, pela paciência que tiveram mesmo muitas vezes não entendendo o porquê agradeço pelo amor, carinho e atenção.

Aos meus tios/avós, Quintino Vassoler e Prudência Milanez Vassoler e aos meus irmãos Janice Biz Pessette, Fabiane Biz Pessette e João Felipe Biz Pessette, que de uma forma ou de outra estão sempre presentes em minha vida. Em especial, quero agradecer aos meus pais, Valdemir Vassoler Pessette e Jandira Biz Pessette, pela boa educação que sempre me deram, pelo amor, carinho, dedicação e por proporcionar a realização desta graduação. A vocês, agradeço de coração por tudo e peço perdão pela ausência que tive nesses últimos meses, onde também senti muita falta de estar presente com vocês. Muito obrigada pela compreensão!

Ao meu namorado Gustavo Córneo Zanelatto, agradeço pela compreensão da minha ausência e principalmente pela paciência que teve comigo. Obrigada pela atenção, pelo carinho e pelo amor que me deste nestes dois anos e meio de convivência.

Quero agradecer também a Vanderleia Córneo Zanelatto, pela colaboração que teve para a realização deste trabalho, e pela amizade que temos.

As minhas colegas de faculdade, quero agradecer pelo companheirismo ao decorrer desses quatro anos, onde tivemos momentos difíceis, porém os momentos de felicidades foram maiores, tantos risos, abraços, brincadeiras que não voltam mais, mas que com certeza ficarão guardados para sempre em meu coração e em minha memória. Em especial quero agradecer a vocês, Andresa, Cleide, Luana, Manuela, Marina e Thaís, pela amizade que construímos, e por estarem presentes em todos os momentos. Minha eterna gratidão a vocês que fizeram parte da minha vida e espero acompanhá-las para sempre.

Quero agradecer também a “equipe” do Hospital São Judas Tadeu, do município de Meleiro (SC), pela dedicação e atenção que me deram ao decorrer do meu estágio, em especial a Administradora Patrícia Minatto, por possibilitar que este trabalho fosse realizado.

Agradeço de coração a todos os professores que contribuíram para a realização desta graduação, obrigada pelo conhecimento, sabedoria, paciência e pela amizade que construímos nesses quatro anos de convívio.

Em especial a professora e orientadora Christine Viera Scarpato pela atenção, sabedoria e dedicação, ajudando-me na realização deste trabalho.

Enfim, a todos que de alguma forma ou de outra me ajudaram e contribuíram para a realização deste trabalho, recebam a minha eterna gratidão!

**“O homem é aquilo que consegue
comunicar ao seu semelhante, na sociedade
onde vive.”**

J.R. Whitaker Penteado

RESUMO

A comunicação é um processo importante, tanto profissional quanto pessoal, pois é por meio da comunicação que as pessoas interagem e trocam informações. O objetivo do presente estudo é diagnosticar como se estabelece a comunicação entre servidores e pacientes no Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC), visando seus benefícios, os processos e os meios, assim também como identificar as barreiras que prejudicam a eficácia da comunicação e como superá-las. Foram abordados assuntos essenciais, como, o conceito de comunicação, os tipos e as barreiras existentes, eficiência e eficácia ética e sigilo, relacionamento interpessoal, e como administrar e negociar os conflitos. A pesquisa foi realizada com 95 pacientes, no período de 24 de julho a 30 de agosto de 2012. Foi analisada a satisfação dos pacientes com a comunicação utilizada no Hospital.

Palavras-chave: Comunicação. Hospital. Pacientes.

SUMMARY

Communication is an important process, both professional and personal, since it's through communication that people manage to interact and to exchange information. This study is aimed to understand how settles the communication between attendants and patients in the São Judas Tadeu Hospital, localized in Meleiro (SC), proceeds, taking aim to its benefits, the process and its means, also identify the obstacles that cause damage to the effectiveness of communication and how to outgrow over it as well. It was broached essentials subjects as such the concept of communication, types and obstacles that already exist, efficiency and ethical effectiveness and secrecy, interpersonal relations, and how to manage and negotiate conflicts. This survey was performed with 95 patients, from the July 24th to August 30th, 2012. It was analyzed the satisfaction of patients with the communication used in the Hospital.

Key words: Communication, Hospital, Patients.

RESUMEN

La comunicación es un proceso importante, tanto profesional como personal, pues que es por medio de la comunicación que la gente interactúan e intercambian información. El objetivo de este estudio es diagnosticar cómo se asienta la comunicación entre los servidores y los pacientes en el Hospital São Judas Tadeu, situado en el municipio de Meleiro (SC), mirando sus beneficios, procesos y recursos, tal como identificar las barreras que afectan la eficacia de la comunicación y cómo superarlas. Se abordaron asuntos esenciales, tal cual, el concepto de comunicación, los tipos y las barreras existentes, la eficiencia y eficacia de la ética y el sigilo, las relaciones interpersonales y el modo de administrar y negociar los conflictos. La encuesta fué realizada con 95 pacientes entre el 24 de julio y el 30 de agosto de 2012. Ha analizado la satisfacción del los pacientes con la comunicación utilizada en el Hospital.

Palabras clave: Comunicación. Hospital. Pacientes.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Processo de comunicação	18
Figura 2 - Hospital São Judas Tadeu	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Vocabulário	20
Quadro 2 - Categorias de comportamento	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo	34
Tabela 2 - Idade	35
Tabela 3 - A comunicação entre pacientes e servidores	36
Tabela 4 - Está satisfeito com os meios de comunicação utilizados	37
Tabela 5 - Os meios de comunicação utilizados no Hospital são suficientes.....	38
Tabela 6 - Entende a informação recebida	39
Tabela 7 - Maneira que recebe as informações	40
Tabela 8 - Maneira que gostaria de receber as informações	41
Tabela 9 - A cultura do Hospital	42
Tabela 10 - Não entende a pergunta feita	43
Tabela 11 - O hospital está pronto e tem condições de receber mudanças.....	44
Tabela 12 - O que você sugere para melhorar ou facilitar a comunicação no Hospital	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

HSJT Hospital São Judas Tadeu

ECG Eletrocardiograma

SUS Sistema único de Saúde

UTI Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TEMA	10
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	10
1.3 PROBLEMA	10
1.4 JUSTIFICATIVA	10
1.5 OBJETIVOS	11
1.5.1 Objetivo geral	11
1.5.2 Objetivos específicos	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO.....	13
2.1.1 Objetivo da comunicação	14
2.1.2 O processo de comunicação	14
2.1.3 Tipos de comunicação	18
2.1.3.1 Comunicação verbal.....	18
2.1.3.2 Comunicação não verbal.....	20
2.1.4 Barreiras na comunicação	21
2.1.5 Superando as barreiras da comunicação	23
2.1.6 Eficiência e Eficácia na comunicação	24
2.1.7 Ética e sigilo na comunicação	25
2.1.8 Relacionamento Interpessoal	26
2.1.9 Atendimento	27
2.2 CONFLITO	28
2.2.1 Administração e Negociação de conflitos	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA	31
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	31
3.3 ASPECTOS E CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO	32
3.3.1 Missão	33
3.3.2 Visão	33
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	34
4. 1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA	48
CONSIDERAÇÕES FINAIS	52

APÊNDICE	56
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	57
ANEXO	59
ANEXO A– SUGESTÕES DOS PACIENTES	60

1 INTRODUÇÃO

O mundo globalizado está em desenvolvimento, impondo novas habilidades e desafios. Atualmente ter o domínio de ferramentas que auxiliem para o desenvolvimento das tarefas é necessário e primordial para o crescimento das organizações.

As organizações estão investindo na comunicação, já que se considera como uma das ferramentas essenciais tanto para a vida social, como para a profissional.

É por meio da comunicação que as organizações têm o conhecimento de seus colaboradores e clientes, das informações a seu respeito, e do “mundo” do mercado, sendo assim, ter uma comunicação qualificada contribui para o bom funcionamento de suas tarefas, chegando ao resultado esperado.

O Hospital é um local que presta serviços para cuidar da saúde das pessoas, proporcionando para cada tipo de situação o diagnóstico necessário. Dessa forma, trabalhar em um local que envolve a saúde das pessoas a responsabilidade aumenta, pois qualquer falha na comunicação pode resultar em algo negativo. Por isso, o objetivo desta pesquisa é mostrar a importância da boa comunicação e ressaltar as barreiras que impedem que a comunicação seja transmitida de forma clara e objetiva.

Sendo assim, este estudo divide-se em etapas, primeiramente será apresentado o tema a ser abordado, com seus objetivos, problemas e justificativas.

Na sequência, apresenta-se a fundamentação teórica, tendo como ênfase apresentar e detalhar o conceito, o objetivo, o processo de comunicação, e os meios de comunicação. Além de abordar assuntos como barreiras na comunicação e formas de superá-las, eficiência e eficácia, ética e sigilo das informações recebidas, relacionamento interpessoal, e conflitos na comunicação.

E por fim, apresenta-se a análise dos dados, obtidos por meio da pesquisa, juntamente com as sugestões e a conclusão deste trabalho.

1.1 TEMA

Comunicação organizacional.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Estudo da comunicação entre servidores e pacientes no atendimento do Hospital São Judas Tadeu localizado no município de Meleiro (SC).

1.3 PROBLEMA

A comunicação é considerada uma ferramenta essencial na vida de qualquer indivíduo, pois a todo instante a comunicação se faz presente, seja de forma oral ou escrita, neste sentido foi realizado um estudo sobre comunicação entre servidores e pacientes no Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro.

Nessa organização, a comunicação é fator preponderante nos atendimentos e serviços prestados. Entende-se ser necessária uma boa comunicação no atendimento, já que as informações devem ser passadas de forma clara e objetiva, pois é um local que envolve a saúde dos indivíduos, sendo assim, a comunicação entre servidores e pacientes precisa ser feita de forma clara, para que a informação a ser repassada seja entendida.

Apesar da necessidade de uma boa comunicação, nem sempre é possível alcançar, devido a grande quantidade de atendimentos feito no hospital. Muitas vezes as mensagens emitidas não são objetivas, deixando dúvidas aos pacientes, devido à falta de clareza das informações. Diante do , surge o questionamento: como está sendo realizada a comunicação entre servidores e pacientes do Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC)?

1.4 JUSTIFICATIVA

A comunicação é um processo de interação e troca de informações; sendo assim, é importante que a comunicação ocorra de forma clara e objetiva, para que servidores e pacientes tenham entendimento.

Vários meios de comunicação são utilizados pela organização, neste estudo enfatiza-se a comunicação entre servidores e pacientes, pois se a informação for realizada com eficiência, os pacientes sairão seguros e os equívocos serão minimizados.

Dessa forma, buscar a eficiência na comunicação é um fator importante para a organização, pois se a informação for transmitida com clareza e houver boa interação entre servidores e pacientes, os objetivos planejados poderão ser alcançados com mais facilidade.

Sendo assim é fundamental que os servidores tenham conhecimento de que as informações a serem transmitidas e recebidas devem ser interpretadas de forma precisa e cautelosa. Com isso, é necessário estar atento às falhas na comunicação e buscar solucioná-las, pois a existência dessa barreira trará perda de tempo e desinformação, podendo trazer problemas desnecessários para a organização.

Outra questão essencial que envolve a comunicação é a ética e o sigilo das devidas informações recebidas, pois se tratam de informações pessoais, sendo obrigatória a confidencialidade.

Por isso, é primordial que a comunicação flua de maneira eficiente, pois a agilidade no atendimento e a precisão das informações serão essenciais para que o paciente receba o atendimento necessário.

Devido à importância da comunicação, realizou-se um estudo sobre a comunicação utilizada entre servidores e pacientes do Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC).

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo geral

Diagnosticar a comunicação entre servidores e pacientes do Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC).

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar os meios utilizados na comunicação entre servidores e

pacientes;

- Identificar as possíveis falhas na comunicação;
- Demonstrar a importância da comunicação;
- Identificar como se estabelece a comunicação entre servidores e pacientes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Pode ser definida como a busca por novos conhecimentos e por conhecimentos teóricos já publicados, que serão apresentados no decorrer do desenvolvimento dessa pesquisa, de acordo com os objetivos abordados.

2.1 CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO

O conceito de comunicação é algo muito complexo, pois todos os indivíduos se comunicam de alguma forma. Sendo assim, não se tem um conceito que define exatamente o que é comunicação.

Porém sabe-se que a comunicação é a troca de informações entre as pessoas, na qual transmitem e recebem ideias, informações e mensagens em comum.

A palavra “comunicar” vem do latim “communicare” com a significação de “pôr em comum”. Comunicação é convivência; está na raiz de comunidade, agrupamento caracterizado por forte coesão, baseada no consenso espontâneo dos indivíduos. Consenso quer dizer acordo, consentimento, e essa acepção supõe a existência de um fator decisivo na Comunicação humana: a compreensão que ela exige, para que se possam colocar, em “comum”, ideias, imagens e experiências. (PENTEADO, 2001, p. 01)

A comunicação é um processo natural, pois os indivíduos se comunicam sem dar conta que existem várias formas de expressar e transmitir a informação.

Contudo, para que possa haver comunicação, é necessário que dois ou mais indivíduos tenham ideias em comum, ou seja, têm de partilhar algo que resulte em um mesmo significado.

Sendo assim, para que essas ideias em comum sejam partilhadas, é necessário que o receptor entenda a informação enviada pelo emissor, pois se a informação for apenas transmitida e não recebida, não há comunicação. Porém nem sempre a informação enviada é compreendida, e mesmo assim pode-se dizer que houve comunicação, pois a informação foi lançada.

Sem a comunicação cada pessoa seria um mundo fechado em si mesmo. Pela comunicação as pessoas compartilham experiências, ideias e sentimentos. Ao se relacionarem como seres interdependentes, influenciam-se mutuamente e, juntas, modificam a realidade onde estão inseridas. (BORDENAVE, 1986, p. 36)

Afinal, comunicação é algo essencial na vida de qualquer indivíduo, pois conforme afirmam os autores, é através da comunicação que ocorre o compartilhamento de informações, fazendo com que as organizações articulem suas atividades para porem em prática.

2.1.1 Objetivo da comunicação

Segundo Penteadó (2001, p. 01) [...] “seu grande objetivo é o entendimento entre os homens. Para que haja entendimento é necessário que se compreendam mutuamente indivíduos que se comunicam”.

De fato, comunicar de forma clara e objetiva é essencial para haver o entendimento no relacionamento entre os indivíduos. Sendo assim, o objetivo da comunicação é levar a informação aos indivíduos, deixando-os a pensar, sentir e fazer algo sobre o que foi dito.

2.1.2 O processo de comunicação

O processo de comunicação é o compartilhamento de informações de um indivíduo para o outro, onde ambos trocam ideias.

Segundo Dubrin (2001, p. 204) “a qualquer momento as pessoas recebem e enviam informações através do uso de palavras, letras, símbolos ou comportamentos não verbais”.

Conforme o autor, o processo de comunicação faz com que os indivíduos interajam entre si, através das várias formas de comunicação.

Para Pasold (2002, p. 51) “entenda-se por processo comunicativo a situação na qual duas ou mais pessoas estão trocando ideias, utilizando uma ou mais formas de comunicação e exercendo um ou mais papéis ou funções comunicativas”.

“O processo de comunicação compreende a transmissão de informação e de significados. Se não há transmissão de informação ou de significado, não há comunicação.” (MAXIMIANO, 2008, p. 296).

Conforme afirmam os autores, o processo de comunicação pode ser resumido como a troca de informações, sendo assim, para que ocorra uma comunicação eficiente, oito elementos principais fazem parte do processo de

comunicação, sendo eles: emissor, codificação, canal, mensagem, decodificação, receptor, ruído e *feedback*, que serão descritos a seguir.

- **Emissor:** como a própria palavra exprime, o emissor é o indivíduo que emite a mensagem, ou seja, é aquele que transmite a mensagem. Segundo Pasold (2002), o emissor é a pessoa que em uma determinada situação comunicativa lança ideias. Em todo e qualquer momento, o emissor estará envolvido com a comunicação, pois para que ocorra a troca de informação, é necessário que o emissor transmita uma informação ao receptor. Stoner e Freeman (1994, p. 389) afirmam que “o emissor, ou a fonte da mensagem inicia a comunicação. Numa organização o emissor será a pessoa que tem informações, necessidades ou desejos e o propósito de comunicá-lo a uma ou mais pessoas”. Portanto, define-se emissor a(s) pessoa(s) que em determinada situação inicia(m) a comunicação.

- **Codificação:** quando o emissor inicia a comunicação, e sua mensagem é transmitida ao receptor, antes que o receptor receba a mensagem, é necessário que ela seja codificada, ou seja, que a mensagem seja traduzida em uma série de símbolos e códigos para a comunicação. Para Dubrin (2001, p. 204) codificação “é o processo de organizar as ideias em uma série de símbolos, como palavras e gestos, destinados a comunicar como o receptor”. Stoner e Freeman (1994) afirmam que a codificação ocorre quando o emissor traduz uma série de símbolos à informação que será transmitida, devido a isso, se faz necessário que a informação seja transferida de um indivíduo para o outro através de símbolos ou representações. Portanto, considera-se codificar, o uso adequado de palavras, gestos e símbolos utilizados para organizar a comunicação entre o emissor e o receptor.

- **Canal:** canal é o meio de comunicação entre o emissor e o receptor, ou seja, pode ser considerado como o caminho que a mensagem percorre. Stoner e Freeman (1994, p. 390) descrevem que:

O canal é o meio de transmissão de uma pessoa a outra (como o ar para as palavras faladas e o papel para as letras); frequentemente é inseparável da mensagem. Para que a comunicação seja eficaz e eficiente, o canal deve ser adequado à mensagem.

Portanto é através do canal que se avalia a capacidade da boa comunicação, ou seja, é o canal de comunicação que influencia para sua eficácia.

Os canais mais utilizados atualmente, que proporcionam eficiência são através da face a face, telefone, e e-mails.

- **Mensagem:** conceitua-se mensagem a informação codificada, enviada pelo emissor ao receptor. Segundo Stoner e Freeman (1994, p. 390):

A mensagem pode ter qualquer forma que possa ser captada e compreendida por um ou mais dos sentidos do receptor. A fala pode ser ouvida; as palavras escritas podem ser lidas; os gestos podem ser vistos ou sentidos. Um toque na mão pode comunicar mensagens que vão do consolo à ameaça. Um aceno da mão pode comunicar uma enorme gama de mensagens, dependendo do número de dedos estendidos. As mensagens não verbais são uma forma de comunicação extremamente importante, já que muitas vezes são mais honestas ou significativas do que mensagens orais ou escritas.

Ou seja, mensagem é a ideia que o emissor deseja comunicar para os receptores.

- **Decodificação:** ao receber a mensagem transmitida pelo emissor, o receptor decodifica a mensagem, interpretando a mensagem e traduzindo a informação recebida. “Na decodificação o receptor interpreta a mensagem e a traduz em informação significativa”. (DUBRIN, 2001, p. 205). De acordo com Stoner e Freeman (1994, p. 390):

Decodificação é o processo pelo qual o receptor interpreta a mensagem e a traduz em informação significativa. É um processo de duas etapas: o receptor primeiro deve perceber a mensagem, e em seguida interpretá-la. A decodificação é afetada pela experiência passada do receptor, por suas interpretações dos símbolos e gestos usados, pelas expectativas (as pessoas tendem, a ouvir o que desejam), e pelo compartilhamento de significados comuns com o emissor. Em geral, quanto mais à decodificação do receptor se aproxima da mensagem pretendida pelo emissor, mais eficaz, será a comunicação.

Por isso, decodificar a mensagem é algo essencial, e necessita de cuidado, pois dependendo da forma de interpretação, problemas e ruídos a comunicação podem vir à tona.

- **Receptor:** considera-se o indivíduo que recebe a mensagem ou informação. Pasold (2002) descreve o receptor como a pessoa que está em uma situação comunicativa, captando as ideias lançadas pelo emissor. Para Stoner e Freeman (1994, p. 390) “receptor é a pessoa cujos sentidos percebem a mensagem

do emissor”. Conforme afirmam os autores, o receptor é um dos principais elementos no momento da comunicação, pois é aquele a quem irá receber e interpretar a informação, sendo assim, a capacidade de interpretação do receptor irá depender se ele compreendeu a informação recebida do mesmo modo pretendido pelo emissor. Stoner e Freeman (1994) declaram que se a mensagem transmitida pelo emissor não chega ao receptor, a comunicação não acontece, portanto, receptor, é o indivíduo que interpreta e compreende a mensagem do emissor.

- **Ruído:** é todo sinal indesejável que dificulta, confunde ou interfira na comunicação. Pasold (2002) descreve que o ruído é a denominação dos fatores que se fazem presentes no processo de comunicação, de forma negativa. Para Dubrin (2001, p. 209) “o ruído é sempre uma ameaça potencial a comunicação eficaz porque ele pode interferir na precisão de uma mensagem. O ruído cria barreiras à transmissão e recepção eficazes de mensagens”. Ruídos são problemas no processo comunicativo, pois o ruído interfere na comunicação, com isso as mensagens são bloqueadas, mal interpretadas e distorcidas entre aqueles que estão se comunicando, ou seja, as mensagens enviadas, poucas vezes são recebidas conforme o desejado. De acordo com Maximiano (2008, p. 297):

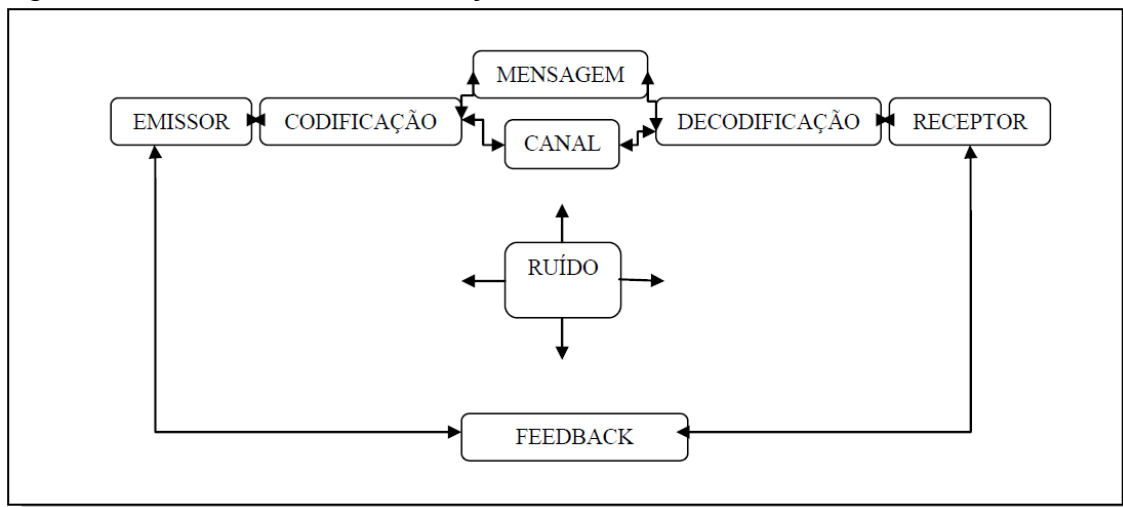
Ruídos e interferências são: excesso de mensagens que disputam a atenção dos destinatários, desatenção por parte do receptor, dificuldades de expressão ou linguagem incorreta por parte do emissor e ruídos propriamente ditos no ambiente ou nos canais de comunicação.

- **Feedback:** pode ser conceituado como o retorno da informação recebida. Para Araújo (1999 apud ROCHA, 2001, p. 35) “o conceito de *feedback*, herdado da teoria de sistemas, significa na tradução literal retroalimentação, isto é, processar informações e transmiti-las ao sistema para a continuidade do seu funcionamento”. Segundo Pimenta (2006, p. 26), o *feedback* (retroalimentação, retroação) pode ser definido como “reação ao ato da comunicação. Ele possibilita que o emissor saiba se sua mensagem foi aprovada, desaprovada, compreendida ou não”. De fato, percebe-se a importância do *feedback*, do retorno da mensagem, pois sem o *feedback* fica difícil de o emissor saber se a mensagem foi recebida e compreendida. De acordo com Rocha (2001), o *feedback* é fundamental, pois através dele podemos verificar como estamos agindo, como estão nossas atitudes, nosso desempenho e a nossa relação com as pessoas. O objetivo do *feedback* é construir, modificar o que não está saindo de acordo com o estabelecido ou

desejado. É um instrumento que auxilia na mudança de comportamento, pois por meio dele podemos fornecer informações de como está o comportamento de certa pessoa ou certo grupo e como a ação deste pode estar afetando outras pessoas, portanto *feedback* se dá ao indivíduo ou ao grupo para melhorar sua atuação e assim alcançar os objetivos.

Partindo desses elementos, a figura 1 apresenta o modelo do processo de comunicação.

Figura 1 - Processo de comunicação



Fonte: Da pesquisadora.

2.1.3 Tipos de comunicação

Comunicar ideias, informações é uma atividade que acontece diariamente e é considerado fundamental na vida de qualquer indivíduo. A comunicação ocorre de diversas formas, dependendo da necessidade do momento, essas formas de comunicação podem ser verbais ou não verbais.

2.1.3.1 Comunicação verbal

A comunicação verbal é a manifestação de mensagens de forma oral e escrita. Para Froldi e O'Neal (1998, p. 33):

Não somente as palavras, mas o conjunto das palavras, dos gestos, o olhar, a postura, a voz com sua tonalidade, a respiração, a inflexão dada às palavras e até a pausa permitem reproduzir ideias, levando a audiência à reflexão. A comunicação eficaz inclui todos estes elementos envolvidos na

transmissão de mensagens, de tal forma equilibrados, que se completam para tornar uma ideia comum a todos.

De acordo com o autor, a comunicação verbal acontece de forma natural, pois o próprio sentido da palavra abrange participação e troca de conhecimento. Esse meio de transmissão apresenta as duas formas de comunicação: oral e escrita.

- Forma Oral: são as conversas, debates, discussões, pedidos, etc;
- Forma Escrita: abrangem cartas, e-mail, livros, folhetos, jornais, revista, entre outros.

Na comunicação verbal, alguns elementos fazem parte no momento da comunicação, como, vocabulário, dicção, voz, e respiração, que serão descritos a seguir.

É necessário obter um vocabulário amplo, não só para facilitar a compreensão, mas também para expressar a personalidade.

O vocabulário é a expressão da personalidade e da cultura da pessoa, de seu conhecimento da língua e até da sua postura de vida. Desta forma, a comunicação verbal se evidencia, não só através do conhecimento do tema, mas com expressões corretas que facilitarão a compreensão imediata da mensagem. (FROLDI; O'NEAL, 1998, p. 35).

Para aumentar o vocabulário, precisa-se ler bons livros, ter sempre a disposição um bom dicionário, anotar palavras desconhecidas e buscar informações sobre seu significado, estes são alguns hábitos importantes para ampliar o vocabulário e a comunicação. Além de outros hábitos, conforme quadro 1, elaborado pela pesquisadora.

Quadro 1 - Vocabulário

Dicção	Define-se dicção, o modo que a pessoa articula e pronuncia as palavras de forma correta. Para Frolidi e O'Neal (1998, p. 37) “é a articulação apropriada das palavras que torna clara a emissão dos sons”.
Voz	É o modo como as pessoas falam, o tom de voz, pode dar diversos sentidos na frase. De acordo com os autores Frolidi e O'Neal (1998) a voz é um instrumento de grande importância para a comunicação. O tom, o volume, o timbre da voz revela o estado emocional de cada pessoa.
Respiração	Para Frolidi e O'Neal (1998, p. 40) “a respiração é a energia da fala. Sem a respiração equilibrada, o som não se realiza”. Portanto, para a voz ter um timbre adequado, precisa-se obedecer a lei da respiração, inspirar e expirar lentamente é uma medida simples e que faz toda a diferença. Educar a respiração é essencial para ter um desempenho vocal adequado.

Fonte: Da pesquisadora

2.1.3.2 Comunicação não verbal

A comunicação não verbal é um complemento muito importante na fala. Os indivíduos ao se comunicarem precisam se movimentar, seja através de movimentos da fisionomia fria ou vazia. Os gestos, o olhar, e os movimentos dos membros do corpo fazem parte da linguagem não verbal.

Segundo Dubrin (2001, p. 205) “[...] a comunicação não verbal, é a transmissão de mensagens por meios de não palavras”.

Conforme o autor, comunicação verbal é toda forma de comunicação que transmite mensagem sem a utilização da fala, ou seja, do uso da palavra.

“A comunicação não verbal é aquela frequentemente usada para denominar todos os modos pelos os quais a comunicação se efetua entre pessoas, quando em presença uma das outras meios que não palavras”. (KENDON, 1981 apud RECTOR e TRINTA, 1986, p. 31).

Para Dubrin (2001) a comunicação não verbal, possui comportamentos. No entanto, divide-se em oito categorias seguintes, conforme quadro 2, elaborado pela pesquisadora.

Quadro 2 - Categorias de comportamento

Ambiente	O espaço físico onde a mensagem é transmitida. Exemplos: sala de reuniões de uma empresa.
Posição do corpo	É usada para transmitir algum tipo de mensagem. Portanto quando um indivíduo apresenta-se em um estilo informal indica aceitação. Considera-se também um indicador geral de aceitação andar perto de outra pessoa. Porém, andar muito perto possa ser percebido como uma violação do espaço pessoal, e o emissor da mensagem pode ser recusado.
Postura	Quando um indivíduo inclina-se em direção à outra pessoa, realiza-se uma atitude favorável em relação à mensagem que esta está tentando comunicar. Caso contrário, inclinar-se para trás comunica o oposto.
Gestos das mãos	Os gestos das mãos são geralmente usados para exprimir aprovação ou não de uma informação. Exemplo: dedo polegar usado para afirmar ou negar algo. Os gestos das mãos também são usados para exprimir perplexidade. Exemplo: Palmas das mãos abertas para cima, quando uma pessoa não sabe que decisão tomar.
Expressões e movimentos faciais	O semblante da face e os movimentos da cabeça de um indivíduo proporcionam indicações confiáveis de aprovação ou não.
Timbre de voz	Os aspectos da voz como o volume, o grau de intensidade, o tom e o ritmo podem comunicar confiança, nervosismo ou entusiasmo.
Vestuário, adornos e aparência	A imagem que um indivíduo transmite geralmente comunica mensagens como: “Esse compromisso é importante”. Por exemplo, quando uma pessoa usa suas melhores roupas para um compromisso, ela está comunicando que considera o compromisso importante.
Reflexão	Reflexão é a construir um relacionamento com outra pessoa através da imitação de seu tom e ritmo de voz, movimentos do corpo e linguagem.

Fonte: Da pesquisadora

2.1.4 Barreiras na comunicação

As barreiras na comunicação são problemas que interferem e dificultam a comunicação entre as pessoas e a organização.

De acordo com Chiavenato (2005, p.426)

Barreiras são restrições ou limitações que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo de comunicação, fazendo com que nem todo sinal

emitido pela fonte percorra livremente o processo de modo a chegar incólume ao seu destino. O sinal pode sofrer perdas, mutilações, distorções, como também pode sofrer ruídos, interferências, vazamentos e, ainda ampliações e desvios.

O fato de que a todo instante as pessoas precisam estar se comunicando, faz com que as pessoas fiquem sujeitas a algumas barreiras que interferem e prejudiquem a comunicação.

Para Kunsch (2003), essas barreiras podem ser de natureza mecânica, fisiológica, semântica e psicológica, a saber:

Barreiras Mecânicas: estão relacionadas com aparelhos de transmissão, ambientes e equipamentos inadequados que impedem que a comunicação aconteça.

Barreiras Fisiológicas: estão relacionadas aos problemas genéticos dos órgãos vitais da fala, como: surdez, gagueira e a não articulação fonética.

Barreiras Semânticas: é o uso inadequado de linguagens não comuns em determinados ambientes comunicativos.

Barreiras Psicológicas: são os preconceitos que geralmente prejudicam a comunicação. Isso está relacionado às crenças, valores, atitudes e a cultura das pessoas.

Dubrin (2001, p.209) afirma que “as mensagens enviadas de uma pessoa a outra raramente são recebidas conforme desejado”. Isso ocorre devido às interferências na transmissão da mensagem, sendo assim é necessário ter o conhecimento destas barreiras para tentar evitá-las. Apresentam-se alguns motivos que dificultam e prejudicam a comunicação:

Motivação e interesse baixos: ocorre quando não há motivação do receptor para ouvir a mensagem recebida, com isso, a mensagem não seguirá adiante. Sendo assim é necessário que o emissor ao emitir a mensagem, apele as necessidades do emissor

Linguagem inapropriada: a linguagem usada no momento da emissão da mensagem precisa ser estruturada de acordo com seus pretendidos receptores, caso contrário será inapropriada, levando problemas na comunicação.

Comunicação defensiva: considerada como uma importante barreira na comunicação por tratar da autoestima das pessoas ao receber as mensagens, e por

ser responsável pela forma defensiva das pessoas se comunicarem.

Filtro: está barreira resume e adultera as informações para que o receptor aceite as informações com mais facilidade.

Comunicação não verbal insuficiente: tanto a comunicação verbal, quanto a não verbal podem não ser convincentes.

Sobrecarga de informações: o excesso de informações faz com que o receptor não compreenda a mensagem, deixando-o confuso. Dessa forma, ele irá receber e processar as informações de novas mensagens deficientes.

Habilidades de comunicação deficientes: o emissor que não tiver boas habilidades de comunicação certamente não registrará a mensagem recebida, isso porque o emissor entrega a mensagem de forma incompreensível.

Problemas na comunicação eletrônica: com o avanço da tecnologia, o uso da comunicação eletrônica está sendo cada vez mais utilizado pelas organizações, com isso surge a barreira na comunicação, devido a sua impessoalidade, pois a mensagem eletrônica pode ser vista como muito mais áspera do que uma mensagem falada.

2.1.5 Superando as barreiras da comunicação

As barreiras na comunicação trazem consequências e prejuízos, tanto para as organizações quanto para as pessoas. Diante disto questiona-se: É possível superar as barreiras na comunicação? De que maneira?

Segundo Dubrin (2001, p.211),

A maior parte das barreiras à comunicação é superável. A estratégia geral para superá-las tem duas partes. Primeiro, você precisa estar ciente de que essas barreiras potencias existem. Segundo, precisa desenvolver uma tática para lidar com cada uma.

Dubrin (2001) sabendo das possibilidades que existem para superar as barreiras da comunicação cita oito estratégias.

Compreender o receptor: saber compreender o receptor é uma das principais estratégias citada pelo autor, pois para ser um comunicador eficaz é necessário compreende-lo.

Comunicar assertivamente: ao transmitir as informações muitas pessoas se expressam e exprimem suas ideias e opiniões de modo prejudicial à comunicação, ou seja, se comunicam de modo passivo ou indireto, criando suas próprias barreiras. Para que a informação seja bem recebida e não prejudique a comunicação é necessário que a comunicação seja feita de forma explícita e diretamente.

Usar comunicação bidirecional: é necessário buscar o diálogo entre o emissor e o receptor ao se comunicarem sobre fatos e sentimentos, para prevenir qualquer mal entendido que venha prejudicar o convívio entre ambos.

Unir através de um vocabulário comum: definir e manter um vocabulário comum facilita a comunicação entre o emissor e o receptor, pois cada pessoa possui sua cultura, e vocabulários diferentes, por isso saber lidar com essas diferenças barreiras serão evitadas.

Solicitar feedback verbal e não verbal: dar o *feedback* é essencial para que a comunicação ocorra de forma eficaz, e o emissor fique seguro de que a mensagem foi compreendida pelo receptor.

Aprimorar as habilidades de ouvir: saber ouvir é uma das habilidades principais da comunicação, pois se o receptor não ouvir a mensagem com atenção e cuidado, certamente, não compreenderá a mensagem por completo.

Ser sensível às diferenças culturais: respeitar a cultura e a etiqueta de outras pessoas minimiza conflitos. Portanto, é preciso ser claro e franco ao se comunicar com pessoas de outra cultura, ou seja, é necessário modificar a maneira de abordagem na comunicação.

2.1.6 Eficiência e Eficácia na comunicação

A eficiência e a eficácia fazem parte do processo de comunicação. Sendo assim, descreve-se eficiência como os meios utilizados para transmitir a informação, enquanto a eficácia procura alcançar os objetivos, para que a informação seja transmitida de forma clara.

Pasold (2002), em sua concepção descreve o conceito de eficiência, como o uso adequado de recursos, tanto humano quanto técnico que esteja disponível, e eficácia, como a relação entre os objetivos pretendidos com os objetivos alcançados.

Para Pimenta (2002, p. 71) eficácia “é resultado da maximização de todas as formas de rendimento para a organização. A eficácia ocorre quando se consegue o melhor resultado de acordo com os objetivos iniciais”.

E eficiência “é medida pela razão entre o produto (resultado, output) e o investimento (custo, esforço, input). Quanto maior for essa razão, maior a eficiência. Para tanto, deve-se realizar a tarefa em questão com o mínimo de esforço, sem desperdício, da forma mais correta e inteligente que for possível” (MAXIMIANO, 2000, apud PIMENTA, 2002, p. 71).

Portanto, para ter uma comunicação eficiente em uma organização é necessário saber ouvir, compreender e produzir a aceitação do emissor para que a comunicação seja eficaz. Obter uma comunicação adequada é um dos objetivos atuais das organizações, contribuindo para a eficiência e eficácia de modo geral.

Para haver uma maior aproximação entre os colaboradores e a comunicação é necessário adotar atitudes, normas e conhecimentos que contribuem para o desempenho da organização. Como cita Torquato (1986) o tipo, a direção e o volume da comunicação proporcionam o desenvolvimento da eficiência organizacional.

2.1.7 Ética e sigilo na comunicação

As mudanças acontecem diariamente no mundo globalizado das redes sociais, devido a isso, o diálogo está sendo substituído por outras formas de comunicação, sendo assim, a flexibilidade e a abertura para o diálogo está ficando ausente.

O setor da comunicação como qualquer outro, necessita que a ética esteja presente, para que se possa ter um bom convívio pessoal e profissional, pois a todo instante a ética é debatido nas organizações por se tratar do respeito necessário entre as relações pessoais e interpessoais, tendo como referencia seus princípios. Porém, ao estabelecer à ética, deve-se considerar que as pessoas também possuem valores e crenças a serem preservados, sendo assim, deve-se estabelecer decisões adequadas de acordo com os padrões de conduta, pois a comunicação da mesma maneira que constrói o bom convívio entre as pessoas também tem o poder de desfazer.

Conforme afirmam Medeiros e Hernandez (1999, p. 46) a “ética é o conjunto de princípios que regem a conduta funcional de uma profissão”. Sendo assim, a ética é utilizada para determinar as regras que deverão ser seguidas no relacionamento entre as pessoas e no seguimento profissional.

Manter o sigilo na comunicação também é algo de grande importância, pois além de ser ético, demonstra o respeito e a confiança que se tem pela pessoa ou organização.

Prioriza-se o sigilo nas informações hospitalares, sendo o foco deste estudo. Pois se sabe que as informações recebidas são valiosas e, portanto, precisam ser secretas, para que equívocos sejam evitados. Entretanto, a responsabilidade é fator primordial para manter o sigilo profissional, onde na qual ser sigiloso é um dever na área profissional da saúde, pois envolve a vida de outras pessoas, portanto, é necessário prestar assistência com dignidade, honestidade, e manter uma comunicação qualificada, para não expor as informações pessoais.

2.1.8 Relacionamento Interpessoal

O relacionamento interpessoal é um fator que faz diferença dentro de uma organização, já que a interação dos colaboradores influencia para o desenvolvimento ou não da organização. Sendo assim, obter o bom convívio entre os membros é essencial para a organização, pois dessa forma, os colaboradores irão trabalhar motivados, trazendo a lucratividade. Caso contrário, a organização só tem a perder, pois a pressão e os conflitos vão estar presentes, prejudicando o desenvolvimento da mesma.

De fato, percebe-se a importância da comunicação, pois é nesse aspecto que a comunicação tem de estar presente, para que os pontos negativos sejam apresentados e melhorados, e os pontos positivos fortalecidos a cada dia.

Relacionar-se com as pessoas é um desafio cada vez maior. A cada dia que passa percebe-se a dificuldade de conviver e trabalhar em equipe, pois para ter um bom relacionamento é necessário saber lidar com as atitudes, ideias, e comportamentos de pessoas com cultura e classe social diferente.

Segundo Virginia (1996, p.82) relacionamento interpessoal “é a forma como nos relacionamos com o mundo. Isso equivale às nossas relações com as pessoas e até com nos próprios”.

De acordo com o autor, além de buscar um bom relacionamento com as pessoas é necessário saber relacionar com sigilo, para poder estabelecer a cooperação e a interação no diálogo e nas atividades desenvolvidas.

2.1.9 Atendimento

Dantas (2004) afirma que o atendimento ao público reflete-se primeiramente nos serviços prestados pela organização.

O atendimento ao público precisa ser realizado com qualidade, pois é a partir do primeiro contato que “se ganha” o cliente, portanto, o emissor precisa buscar uma comunicação eficiente, para que o receptor fique satisfeito com o atendimento recebido.

Ainda de acordo com Dantas (2004), o atendimento ao cliente conta com seis componentes:

Clientes – toda pessoa física ou jurídica que adquirem serviços e/ou produtos disponíveis pela organização, buscando o contato pelos meios de comunicação ou pessoalmente.

Atendentes – pessoas contratadas pela organização que tem contato com os clientes, auxiliando-os no que for necessário.

Normas e regulamentos – são as leis e decretos que determinam os direitos e deveres da organização.

Procedimentos internos – são normas e rotinas que a organização adota para que haja um bom funcionamento da organização.

Elementos de consulta – são todas as tipos informações disponíveis para serem consultadas pelos atendentes para aperfeiçoar o atendimento.

Instalações – são os aspectos físicos que fazem parte de uma organização, como: o espaço, o ambiente e a sinalização.

Virginia (1996) afirma que atender bem é satisfazer as necessidades do cliente.

Portanto, para prestar um bom atendimento é preciso ter consciência do possível e do desejável. Para isso Virginia (1996) apresenta formas de tratamento:

- É educado e aconselhável convidar o cliente a sentar-se, pois por mais que você não possa ajudá-lo, dará a impressão de que realmente pretende atendê-lo.

- Ser impaciente, jamais. Nem todas os indivíduos têm os mesmos conhecimentos, portanto é preciso saber ouvir, e passar a informação com paciência e clareza.
- Quando não tiver condições de atender seus clientes é mais adequado trocar de função com o colega, pois um mau atendimento passará uma imagem negativa da organização. É nesse momento que o trabalho em equipe tem de estar presente, para que haja uma organização de equipe.
- Por mais que o cliente não tenha razão é preciso tratá-lo com tivesse, pois como diz um conhecido e velho ditado: “O cliente tem sempre razão”.
- Ser paciente, simpático e ágil é um dos ingredientes principais para oferecer um bom atendimento.

Prestar um bom atendimento não uma tarefa fácil, pois cada cliente possui seu modo de agir, sendo assim é necessário ter o equilíbrio das reações e buscar o conhecimento dos clientes, para que o atendimento seja qualificado a cada dia, satisfazendo as necessidades dos clientes e proporcionando uma boa imagem da organização.

Portanto, para haver um atendimento de qualidade é necessário que o atendente tenha um bom conhecimento da organização, isto é, agir como empresa e pensar como cliente.

2.2 CONFLITO

Quando se houve a expressão conflito, logo vem em mente à ideia de discussão, desavença, ameaça, enfim, algo negativo que acontece entre duas ou mais pessoas.

Hampton (1991, ALMEIDA e MARTINELLI, 2006, p.46) afirma que “conflito é o processo que começa quando uma parte percebe que a outra parte frustrou ou vai frustrar seus interesses”.

O conflito é toda situação que possui oposição sobre algum interesse ou valor. Porém, o conflito proporciona pontos positivos, como por exemplo, o debate de ideias, a inovação e a vantagem competitiva.

Existem duas maneiras de encará-las: uma negativista, que encara o conflito como algo apenas prejudicial, devendo ser evitado a todo custo e, não se podendo evitá-lo, pelo menos dever-se-ia buscar minimizar seus efeitos. A segunda alternativa é a de encarar o conflito de maneira positiva, procurando verificar aquilo que pode trazer de benefício, em termos de diferenças de opiniões e visões, bem como de possibilidades de aprendizagem e enriquecimento em termos pessoais e culturais. (ALMEIDA e MARTINELLI,2006, p.46)

Portanto, para lidar com o conflito e poder solucioná-lo é necessário entrar em negociação entre as partes, mantendo o respeito e a tranquilidade.

2.2.1 Administração e Negociação de conflitos

Para solucionar os conflitos é preciso saber administrá-los. Para isso, é necessário identificar o conflito, e entender qual sua amplitude e o que deve ser feito para poder administrá-lo.

Robbins (2004) apresenta quatro estágios que fazem parte do processo do conflito:

Estágio I: oposição potencial – são as condições e as oportunidades para o surgimento do conflito, que não necessariamente precisam levar diretamente ao conflito, mas é necessário que exista e apareça.

Estágio II: cognição e personalização - são as maneiras que cada indivíduo reage com a situação do conflito, ou seja, é o nível do sentimento quando as pessoas se envolvem emocionalmente.

Estágio III: comportamento – ocorre quando um indivíduo tem a intenção de frustrar o interesse ou a consecução do objetivo de outra pessoa. Esse estágio envolve os comportamentos mais agressivos.

Estágio IV: consequências – consideradas funcionais, quando tem como objetivo a melhoria do desempenho do grupo, ou disfuncionais, quando os resultados não são alcançados, com isso o comportamento ficará prejudicado.

De fato, o conflito é um processo que busca prejudicar a outra parte, porém se administrados com cuidado, tendem apresentar pontos positivos, para isso, são necessários escolher estratégias que sejam adequadas para cada tipo de situação, e partir disso buscar a negociação entre as partes.

Robbis (2004, p. 179), defini negociação “como o processo pelo qual duas ou mais partes trocam bens ou serviços e buscam um acordo sobre as vantagens dessa troca para elas”.

Saber negociar é buscar a flexibilidade entre as partes. Contudo, exige-se habilidade e planejamento, como por exemplo, saber separar as pessoas do problema e concentra-se nos interesses.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa foi composta por pacientes do Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC) e a amostra teve a participação de 95 indivíduos pesquisados que estavam esperando para ser atendidos, sendo adotado o erro amostral de 10%.

Os cálculos utilizados para chegar a estes resultados, foram utilizados formas sugeridos por Barbetta (2006,p.59).

Sendo:

N = tamanho da população

n = tamanho da amostra

η_0 = uma primeira aproximação para o tamanho da amostra

E_0 = erro amostral tolerável

Para o cálculo do erro amostral:

$$\eta_0 = 1 / E_0^2$$

$$\eta_0 = 1/10^2$$

$$\eta_0 = 100$$

Para o cálculo da amostra:

$$n = (N \times \eta_0) / (N + \eta_0)$$

$$n = 1.800 \times 100 / 1.800 + 100$$

$$n = 180.000 / 1.900 = 94,7 = 95 \text{ pessoas.}$$

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário (anexo 1), com 12 (doze) perguntas, sendo 8 (oito) perguntas fechadas, 1 (uma) pergunta aberta e, 3 (três) perguntas mista, sendo elaborado pela própria pesquisadora.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 24 de julho a 30 de agosto de 2012, os questionários foram entregues em mãos aos pacientes do Hospital, e recolhidos no mesmo dia.

3.3 ASPECTOS E CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO

Associação Comunitária Hospital São Judas Tadeu

Endereço: Rua São Judas Tadeu, 120, Centro

Município: Meleiro

CEP: 88920-000

Telefone: (48) 3537-1188

Figura 2 - Hospital São Judas Tadeu



Fonte: (MINATTO, 2010)

O Hospital São Judas Tadeu é considerado um hospital de pequeno porte, pois possui 44 leitos, sendo 30 destinados ao SUS (Sistema Único de Saúde), e não possui leitos de UTI (Unidade de Terapia Intensiva).

Possui atendimento 24h e está disponível para a população do município de Meleiro, e dos municípios vizinhos, como Morro Grande, Turvo, Forquilha, Maracajá, Timbé do Sul, Araranguá, Balneário Arroio do Silva, além de outros municípios.

O HSJT é caracterizado por ser uma Associação Comunitária, sendo mantida por meio da contribuição dos associados de forma mensal, porém não possui fins lucrativos.

O hospital possui uma média de 1.800 atendimentos por mês, prestando serviços de “atendimento emergencial, consultas eletivas, internação médica, cirurgias eletivas, exames de Raio-X, Eletrocardiograma (ECG), endoscopia e, colonoscopia.(MINATTO, 2010, p.54).

3.3.1 Missão

“Prestar Assistência com Amor e Humanidade”.

3.3.2 Visão

Ser uma instituição de organização comunitária em contínuo desenvolvimento, de referência na região e que forneça serviço social, médico-hospitalar, eficaz e acessível para a satisfação de nossos clientes e colaboradores.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Serão apresentados os dados obtidos por meio da pesquisa, aplicado o questionário com os pacientes do Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC), juntamente com os gráficos e a análise geral.

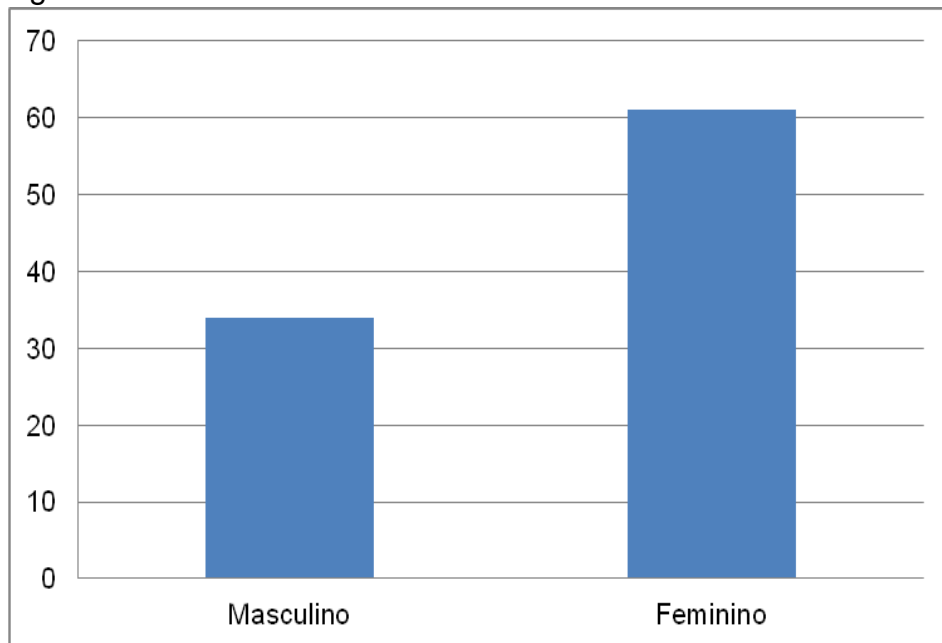
A apresentação e análise dos dados busca analisar e tirar conclusões dos dados obtidos por meio da pesquisa realizada, destacando os pontos mais relevantes e aqueles que menos se destacam.

Tabela 1 - Sexo

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Feminino	61	64%
Masculino	34	36%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 3 - Sexo



Fonte: Da pesquisadora.

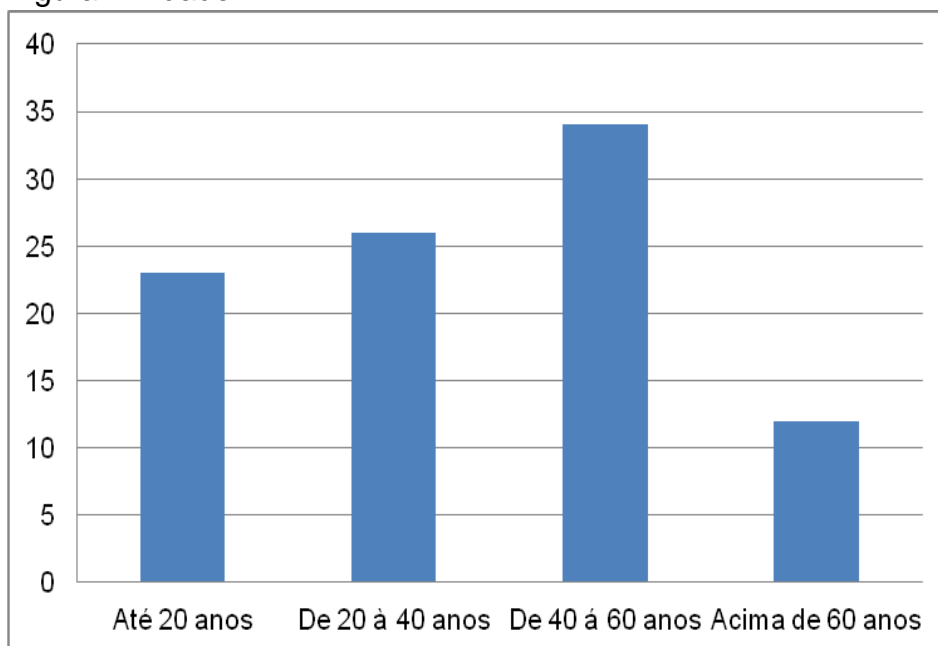
Dos 95 indivíduos pesquisados, 64% são do sexo feminino e 36% do sexo masculino.

Tabela 2 - Idade

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Até 20 anos	23	24%
De 20 a 40 anos	26	27%
De 40 a 60 anos	34	36%
Acima de 60 anos	12	13%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 4 - Idade



Fonte: Da pesquisadora

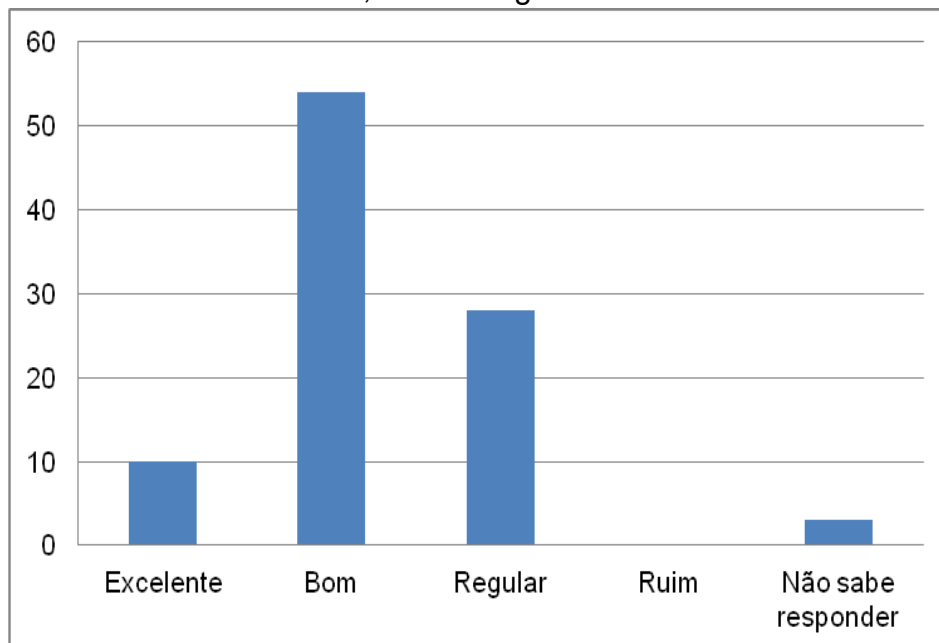
Os resultados demonstram que 36% dos pesquisados tem idade de 40 a 60 anos, sendo o maior número de pessoas pesquisadas, 27% tem idade de 20 a 40 anos, 24% com idade de até 20 anos, e acima de 60 anos representam 13%.

Tabela 3 - A comunicação entre pacientes e servidores

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Excelente	10	11%
Bom	54	57%
Regular	28	29%
Ruim	0	0%
Não sabe responder	3	3%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 5 – Como você considera a comunicação entre pacientes e servidores, de modo geral



Fonte: Da pesquisadora

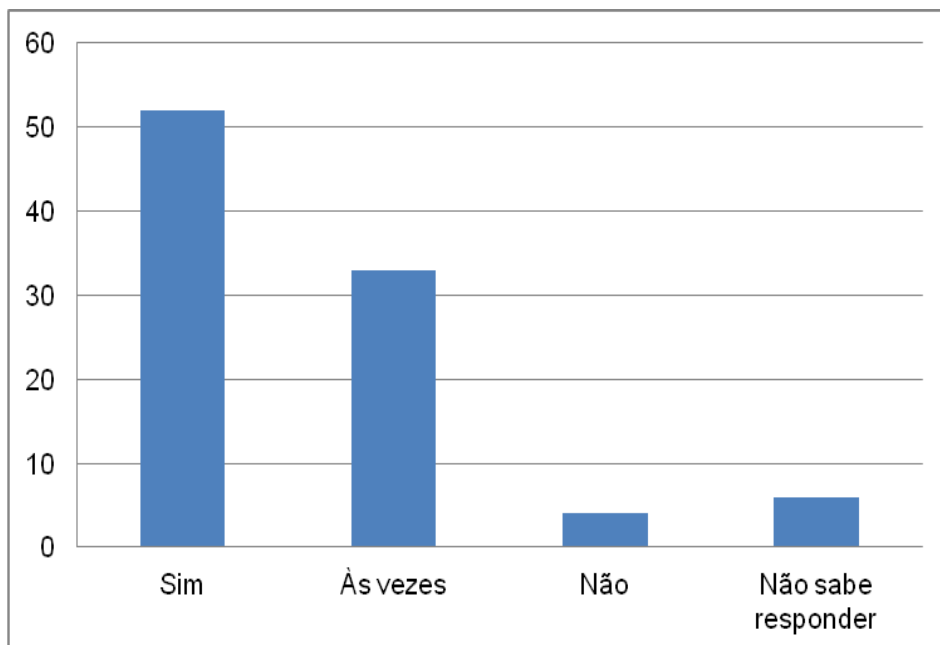
Os resultados obtidos por meio da pesquisa demonstram que 57% dos pesquisados consideram boa a comunicação entre pacientes e servidores, 29% consideram regular, 11% consideram excelente, e 3% não souberam responder a questão.

Tabela 4 - Está satisfeito com os meios de comunicação utilizados

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Sim	52	55%
Às vezes	33	35%
Não	4	4%
Não sabe responder	6	6%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 5 – Você está satisfeito com os meios de comunicação utilizados no Hospital



Fonte: Da pesquisadora

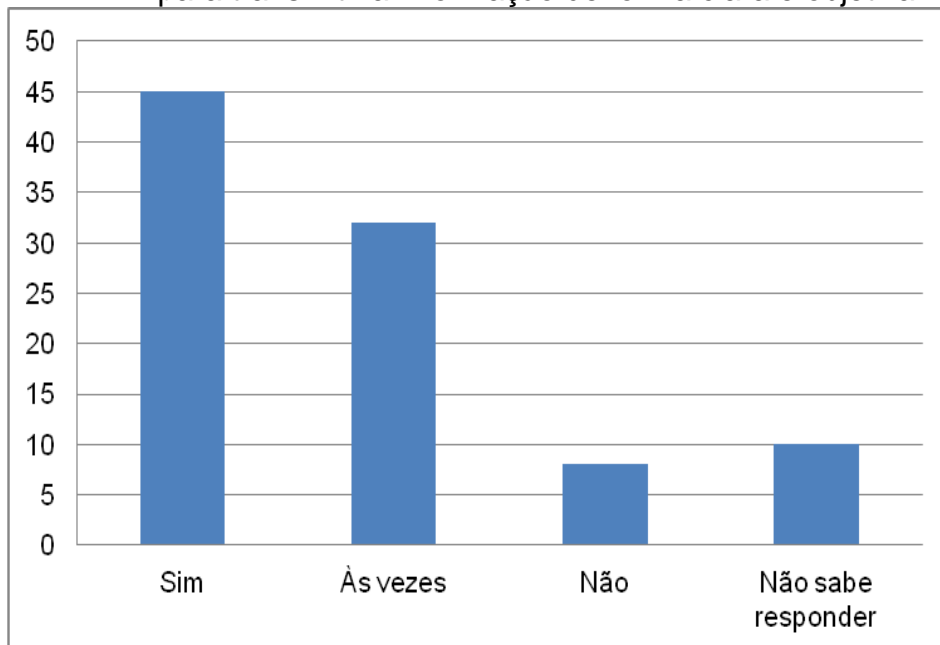
Os resultados apontam que 55% dos entrevistados estão satisfeitos com os meios de comunicação utilizados, 35% responderam que às vezes estão satisfeitos, 6% não souberam responder a questão e, 4% não estão satisfeitos com os meios de comunicação utilizados.

Tabela 5 - Os meios de comunicação utilizados no Hospital são suficientes

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Sim	45	47%
Às vezes	32	34%
Não	8	8%
Não sabe responder	10	11%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 7 – Os meios de comunicação utilizados no Hospital são suficientes para transmitir a informação de forma clara e objetiva



Fonte: Da pesquisadora.

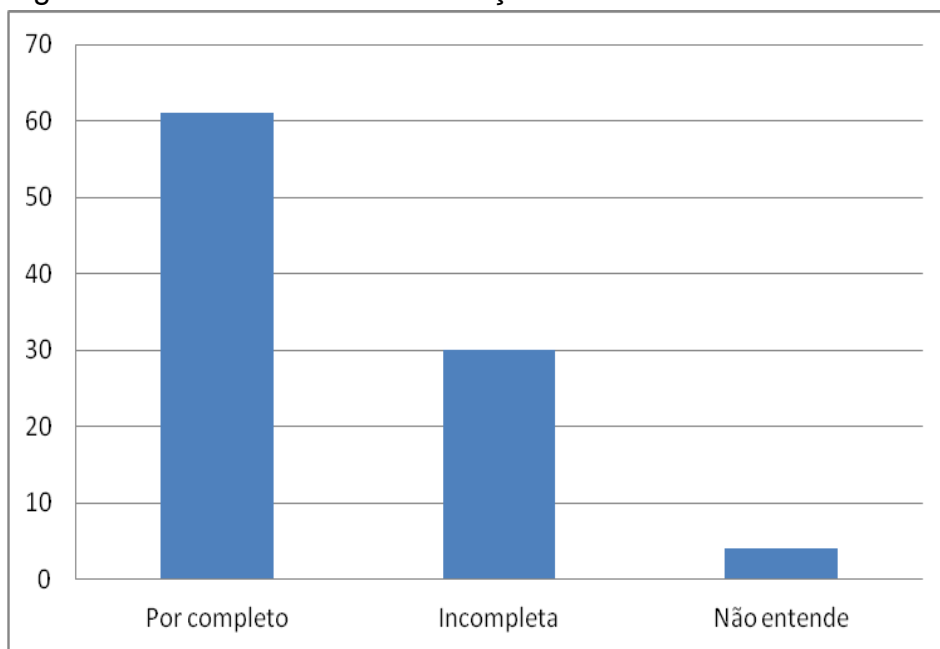
Quando questionados se os meios de comunicação utilizados são suficientes para transmitir a informação de forma clara e objetiva, 47% responderam que sim, 34% responderam às vezes, 11% não souberam responder a questão, e 8% afirmaram que não são suficientes.

Tabela 6 - Entende a informação recebida

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Por completo	61	64%
Incompleta	30	32%
Não entende	4	4%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 8 - Você entende a informação recebida



Fonte: Da pesquisadora

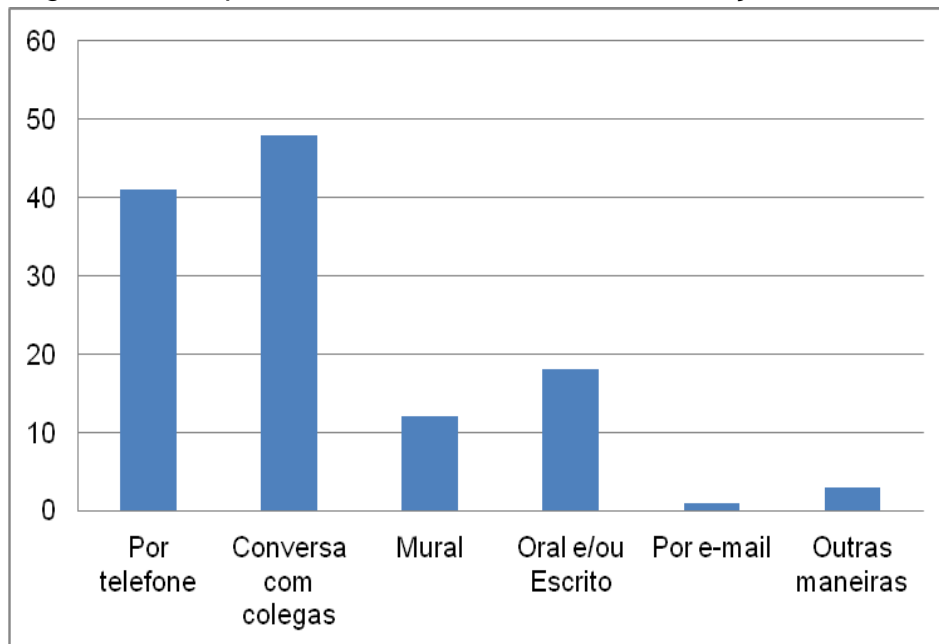
Quanto ao questionamento em relação à informação recebida, 64% dos entrevistados afirmaram que entendem a informação por completo, 32% responderam que entendem a informação incompleta, e 4% afirmaram que não entende a informação recebida.

Tabela 7 - Maneira que recebe as informações

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Por telefone	41	43%
Conversa com colegas	48	51%
Mural	12	13%
Oral e/ou Escrito	18	19%
Por e-mail	1	1%
Outras maneiras	3	3%
TOTAL	123	

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 9 - De que maneira você recebe as informações



Fonte: Da pesquisadora

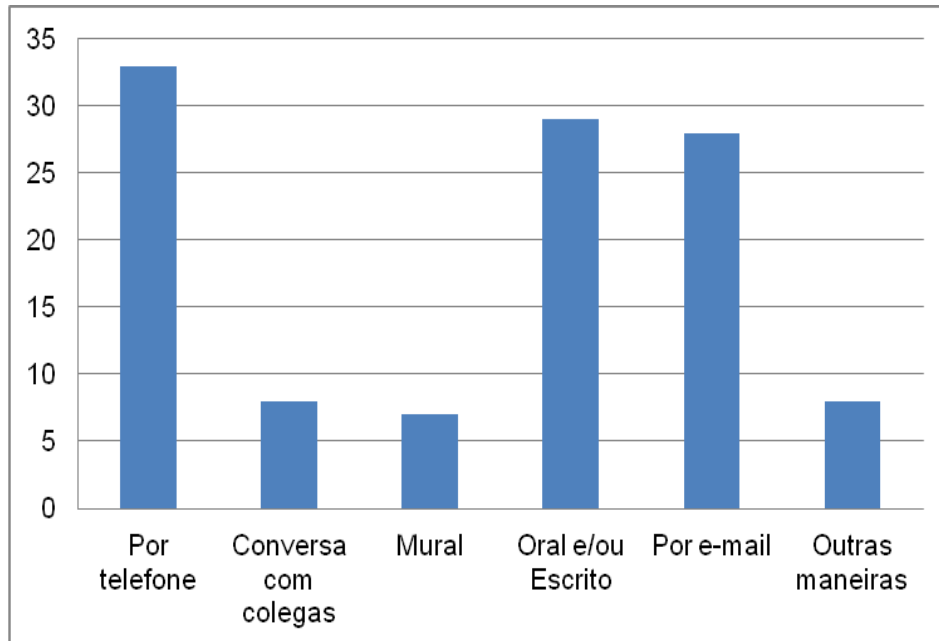
A pesquisa demonstra que 51% dos pesquisados recebem as informações por meio de conversa com colegas, 43% recebem por telefone, 19% recebem de forma oral e/ou escrita, 13% responderam que recebem por meio de mural, 3% recebem através de outras maneiras, por meio da rádio, e 1% recebe por e-mail.

Tabela 8 - Maneira que gostaria de receber as informações

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Por telefone	33	35%
Conversa com colegas	8	8%
Mural	7	7%
Oral e/ou Escrito	29	31%
Por e-mail	28	29%
Outras maneiras	8	8%
TOTAL	113	

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 10 - De que maneira você gostaria de receber as informações



Fonte: Da pesquisadora

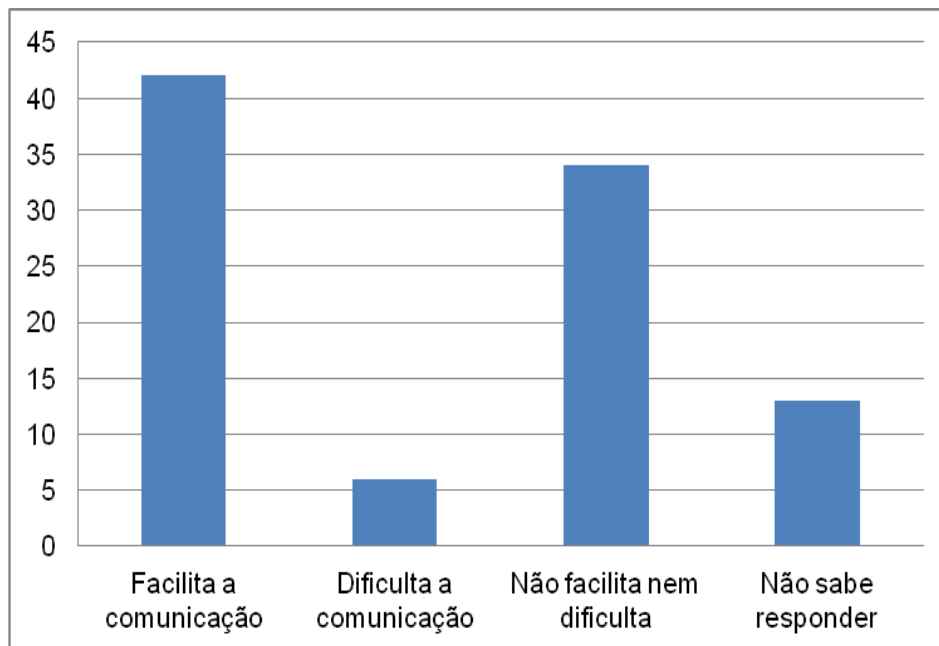
De acordo com a pesquisa, 35% dos entrevistados gostariam de receber as informações por telefone, 31% gostariam de receber de forma oral e/ou escrita, 29% preferem receber através de e-mails, 8% preferem receber através de conversa com colegas e de outras maneiras, como panfletos, jornais e rádio, e 7% dos pesquisados gostariam de receber através de mural.

Tabela 9 - A cultura do Hospital

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Facilita a comunicação	42	44%
Dificulta a comunicação	6	6%
Não facilita nem dificulta a comunicação	34	36%
Não sabe responder	13	14%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 11 – Você considera que a cultura do Hospital (formas de trabalho, atitudes e comportamentos dos servidores)



Fonte: Da pesquisadora

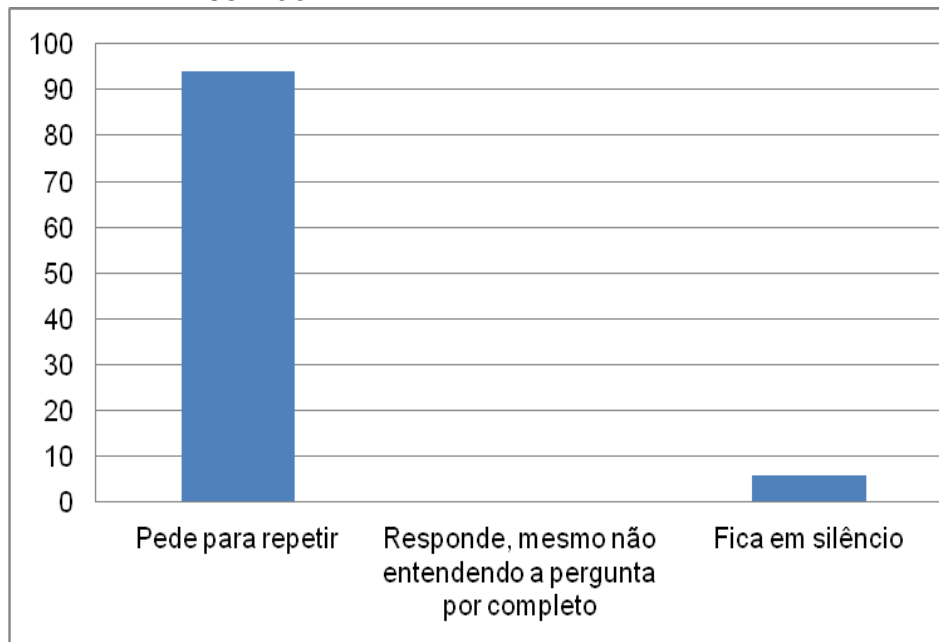
Quando questionados a respeito da cultura do Hospital, 44% responderam que as formas de trabalho, atitudes e comportamentos dos servidores facilitam a comunicação, 36% responderam que não facilita nem dificulta, 14% dos pesquisados não souberam responder, e 6% afirmaram que dificulta a comunicação.

Tabela 10 - Não entende a pergunta feita

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Pede para repetir	89	94%
Responde, mesmo não entendendo a pergunta por completo	0	0%
Fica em silêncio	6	6%
TOTAL	95	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 12 - Em uma conversa, você não entende a pergunta feita pelo servidor



Fonte: Da pesquisadora

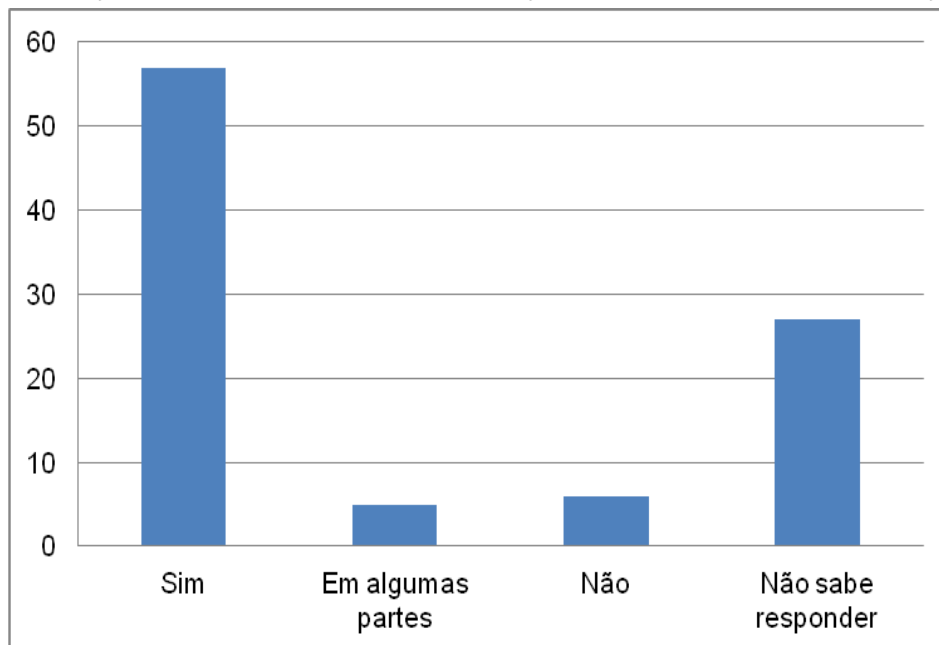
De acordo com a pesquisa, os resultados mostram que, 94% dos pesquisados pedem para repetir caso não entendem a pergunta feita pelo servidor, 6% afirmam que ficam em silêncio, e 0% responde mesmo entendendo a pergunta por completo.

Tabela 11 - O hospital está pronto e tem condições de receber mudanças

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Sim	57	60%
Em algumas partes	5	5%
Não	6	6%
Não sabe responder	27	28%
TOTAL	86	100%

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

Figura 13 – Em sua opinião, o Hospital de forma geral, está pronto e tem condições de receber novas mudanças no método de comunicação



Fonte: Da pesquisadora

Os resultados mostram que 60% dos pesquisados afirmam que o Hospital tem condições e está pronto para receber mudanças no método de comunicação, 28% não souberam responder, 6% responderam que o Hospital não tem condições, e 5% afirmaram que em algumas partes, como formulários informativos, prestação de contas, tarifa mensal, recepção, e agendamento.

Tabela 12 - O que você sugere para melhorar ou facilitar a comunicação no Hospital

Nº de pacientes	Sugestões
5	Mais respeito, consideração, dedicação, e atenção com os pacientes.
5	Ter uma telefonista, para que seja responsável apenas para fazer e receber ligações.
4	Melhor atendimento/ Recepção (serem mais comunicativas).
3	Realizar treinamento com os servidores do Hospital, pois muitos deles não sabem conversar com os pacientes de maneira correta e nem passar as informações.
3	Colocar no mural de forma clara, os médicos de cada dia com seus devidos horários de atendimento; e outras informações de interesse dos pacientes, para que as pessoas fiquem informadas, sem precisar questionar os servidores do Hospital.
3	Mais recepcionistas para atender os pacientes, ou uma recepcionista e uma telefonista, assim haverá mais agilidade no atendimento.
2	Transmitir as informações por meio da rádio.
2	Mais agilidade na solução dos problemas.
2	Admitir pessoas realmente capacitadas para ocupar os cargos em geral.
2	Divulgar os serviços prestados, médicos disponíveis e suas especialidades médicas.
2	Necessidade maior de médicos, pois o plantão muitas vezes deixa a desejar.
2	Capacitar os profissionais.
2	Trocar a diretoria.
2	Informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital, através do uso do e-mail.
2	Informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital,

	principalmente para os associados.
1	Informação interna centralizada em uma central de informações em tempo real.
1	Interfone nas salas de consultas.
1	Disponibilizar cursos de informática e outros cursos voltados para a comunicação, incluindo a comunicação digital.
1	Investir em jornais e panfletos para informar dos horários médicos e as especialidades, assim também como os tipos de serviços prestados.
1	Médicos: serem mais claro ao transmitir a informação.
1	Fazer reuniões e palestras, para que o paciente tenha oportunidade de expor sua opinião.
1	Retirar o telefone da portaria.
1	Modernizar a recepção e os consultórios (telão, chamada telefônica, agendas mais precisas, informações aos pacientes e familiares sobre atrasos (quando houver))
1	Mais transparência nos investimentos.
1	Como fica a questão dos deficientes visuais e auditivos.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

De acordo com a tabela 12, na questão aberta, os pesquisados teriam que sugerir algo para melhorar ou facilitar a comunicação no Hospital São Judas Tadeu.

Dos 95 pesquisados, 51 (cinquenta e uma) indivíduos não responderam essa questão, ou seja, não deram sugestões de melhorias, isso se deve a falta de conhecimento do Hospital, a falta de interesse, ou até mesmo por não saber expressar sua sugestão.

Dos 44 (quarenta e quatro) indivíduos pesquisados que responderam a essa pergunta sugeriram melhorias, 5 (cinco) sugeriram que os servidores precisam ter mais respeito, consideração, dedicação e atenção com os pacientes, 5 (cinco) opinaram em colocar uma telefonista para ser responsável apenas em fazer e receber ligações, 4 (quatro) gostariam de um melhor atendimento, e que a recepção fosse mais comunicação, 3 (três) sugeriram realizar treinamento com os servidores,

3 (três) sugeriram colocar mural informando os médicos, seus horários, e outras informações de interesse dos pacientes, 3 (três) sugeriram por mais recepcionistas para atender os pacientes, ou uma recepcionista e uma telefonista, assim o atendimento ficará mais ágil, 2 (dois) opinaram em transmitir as informações por meio da rádio, 2 (dois) solicitaram mais agilidade na solução de problemas, 2 (dois) sugeriram divulgar os serviços prestados, médicos disponíveis e suas especialidades médicas, 2 (duas) expressaram sobre a necessidade de médicos, pois o plantão muitas vezes deixa a desejar, 2 (dois) opinaram em capacitar os profissionais, 2 (dois) sugeriram a troca da diretoria, 2 (dois) solicitaram informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital, através do uso do email, 2 (dois) sugeriram informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital, através do uso do email, 2 (dois) sugeriam informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital, principalmente para os associados, 1 (um) sugeriu por a informação interna centralizada em uma central de informações em tempo real, 1 (um) solicitou interfones nas salas de consultas, 1 (um) sugeriu disponibilizar cursos de informática e outros cursos voltados a comunicação, incluindo a comunicação digital, 1 (um) opinou em investir em jornais e panfletos para informar os horários dos médicos e suas especialidades, assim também como os tipos de serviços prestados, 1 (um) sugeriu aos médicos mais clareza ao transmitir a informação, 1 (um) opinou em fazer reuniões e palestras para que o paciente tenha oportunidade de expor sua opinião, 1 (um) sugeriu retirar o telefone da portaria, 1 (um) sugeriu modernizar a recepção e os consultórios (telão, chamada telefônica, agendas mais precisas, informações aos pacientes e familiares sobre atrasos (quando houver)), 1 (um) sugeriu mais transparência nos investimentos, e 1 (um) questionou se o Hospital está preparado para receber pessoas com deficiência visual e auditiva.

4. 1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

O objetivo deste estudo foi diagnosticar a comunicação entre servidores e pacientes do Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC).

Sendo assim, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, onde se buscou conceitos de autores que já realizaram publicações a respeito do assunto estudado. Para alcançar o objetivo deste trabalho, foi feita uma pesquisa de campo com os pacientes do Hospital São Judas Tadeu.

Os resultados obtidos da pesquisa identificaram os fatores que precisam receber mudanças e melhorias, e os pontos que já estão adequados em relação à comunicação entre os servidores e os pacientes do Hospital. Sendo assim, descrevem-se os resultados da pesquisa:

Avaliou-se o perfil dos pesquisados. O maior número de pesquisados é do sexo feminino e com idade entre 40 e 60 anos. Porém, percebeu-se que o menor número de pesquisados foram pessoas acima de 60 anos, ou seja, os idosos.

Quando questionados a respeito da comunicação entre servidores e pacientes, a maioria dos entrevistados considerou boa, correspondendo 57%. Os pesquisados disseram estar satisfeitos com a comunicação utilizada entre servidores e pacientes, conseqüentemente percebe-se que há um bom relacionamento entre servidores e pacientes. Bordenave (1986, p.36) cita que “a comunicação serve pra que as pessoas se relacionem entre si, transformando-se mutuamente e a realidade que as rodeia”. Dessa forma, visa-se a importância da troca de informações e do bom convívio pessoal no processo de comunicação.

Outro fator pesquisado é a satisfação dos pacientes com os meios de comunicação utilizados no Hospital, 55% deles apontam estarem satisfeitos com os meios que o Hospital utiliza como, telefone, oral e/ou escrito, mural, e rádio, porém 35% responderam às vezes. Nesse caso é importante que o Hospital verifique o que está deixando a desejar, e reveja se os meios de comunicação utilizados estão sendo usados adequadamente, pois ter bom contato com os pacientes é algo primordial para o Hospital, pois assim dúvidas são esclarecidas e conflitos e equívocos são evitados. Hampton (1991, p.296 apud Almeida e Martinelli, 2006, p. 46) afirma que “conflito é o processo que começa quando uma parte percebe que a outra parte frustrou ou vai frustrar seus interesses”.

A questão que analisa se os meios de comunicação utilizados no Hospital são suficientes ou não para transmitir a informação de forma clara e objetiva, mostrou que 47% dos entrevistados afirmam que são suficientes, entretanto (34%) respondeu que às vezes esses meios são suficientes, ou seja, algo ainda precisa ser revisto para que a eficiência e a eficácia na comunicação sejam alcançadas. Conforme a concepção de Pasold (2002) a eficiência é o uso adequado de recursos, tanto humano quanto técnico que esteja disponível, e eficácia é a relação entre os objetivos pretendidos com os objetivos alcançados.

A pesquisa demonstrou que para a maioria dos pesquisados (64%) os servidores transmitem as informações por completo para os pacientes, e que os pacientes entendem as informações recebidas. Porém 94% dos pacientes responderam que caso isso não aconteça, eles pedem para que os servidores repitam o que foi dito. Isso é um grande motivo para a comunicação seja eficaz e que barreiras sejam evitadas, não prejudicando a comunicação. Uma ferramenta essencial definida por Dubrin (2001) para que problemas na comunicação não venham acontecer, é usar a comunicação bidirecional, ou seja, é necessário buscar o diálogo entre o emissor e o receptor ao se comunicarem sobre fatos e sentimentos, para prevenir qualquer mal entendido que venha prejudicar o convívio entre ambos.

Na questão que aborda a maneira que os pacientes recebem as informações, e a forma que eles gostariam de receber, percebeu-se que os pacientes não recebem as informações de acordo com o desejado. Como consta na pesquisa a maioria (51%) dos pesquisados recebem as informações por conversa com colegas, e por telefone, sendo que na pesquisa aponta que o pretendido seria continuar recebendo por telefone (35%), porém acrescentar as maneiras de oral e/ou escrito (31%), e e-mail (29%). Adotar esses meios não é tarefa difícil, e é algo que tendem a satisfazer as necessidades dos pacientes, uma vez que “pela comunicação as pessoas compartilham experiências, ideias e sentimentos. Ao se relacionarem como seres interdependentes influenciam-se mutuamente e, juntas, modificam a realidade onde estão inseridas” (BORDENAVE, 1986, p. 36).

Em relação à cultura do Hospital questionou se as formas de trabalho, atitudes e comportamentos dos servidores influenciam na comunicação, 44% dos pesquisados afirmam que facilita a comunicação, entretanto 36% responderam que

não facilita nem dificulta, ou seja, afirmam que a cultura do Hospital não influencia, na comunicação e na interação entre servidores e pacientes.

Na questão que analisa se o Hospital está pronto e tem condições de receber mudanças no método de comunicação, foi determinado pela maioria (60%) que sim. Dessa forma é aconselhável que o Hospital busque melhorias para satisfazê-los, conforme descreve tabela 12.

Deste modo, por meio da pesquisa revelou-se que, os pacientes estão satisfeitos com os meios de comunicação e com a própria comunicação utilizada, porém um fator que deve ser melhorado é a questão do atendimento na recepção, pois por ter um grande número de atendimento, e por possuir apenas uma recepcionista, o atendimento está sendo prejudicado. Sendo assim, de acordo com os resultados da pesquisa sugerem-se mudanças nesse setor, onde na qual seria adequado uma telefonista para apenas fazer e receber ligações e, uma recepcionista para atender os pacientes e dar o encaminhamento médico, com isso o atendimento seria mais ágil e preciso. Pois como afirma Viginia (1996) atender bem é satisfazer as necessidades do cliente.

Comunicar os pacientes sobre as informações do Hospital, os médicos e seus horários, são questões que também se destacaram em relação às sugestões de melhorias na comunicação. Portanto, sugere-se que o Hospital invista em meios de comunicação acessíveis a todo tipo de público como, a criação de um site, constando os serviços prestados, os médicos disponíveis, e os horários de atendimento de cada profissional, investir em informativos mensais, além de publicar em murais informações de interesse dos pacientes.

Realizar reuniões e palestras com os pacientes, em especial os associados são sugestões que também foram indicadas pelos pesquisados, e são essenciais, pois os associados terão a possibilidade de nessas reuniões sugerir melhorias, fazer reclamações e elogios, além de utilizar esse momento para mostrar a importância da comunicação interna. Sendo assim, sugere-se que o Hospital analise esse item, pois mesmo que falhas na comunicação não tenham sido identificadas na pesquisa, é importante buscar métodos para evitá-las.

O Hospital é um local que envolve e cuida da saúde das pessoas, portanto, buscar a qualificação e o aperfeiçoamento de métodos que ajudem para que se tenha um bom atendimento e para que a comunicação flua de maneira clara

e objetiva, é essencial para satisfazer os pacientes e passar uma boa imagem do Hospital.

Percebeu-se por meio da pesquisa realizada que a comunicação é um fator importante para o andamento de uma organização, pois se as informações internas fluírem de forma adequada, onde servidores transmitem a informação de forma clara e os pacientes questionem o que não foi entendido, a satisfação pela comunicação só tende aumentar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme mencionados no início desse trabalho, os objetivos específicos dessa pesquisa eram demonstrar a importância da comunicação, identificar os mecanismos utilizados na comunicação entre servidores e pacientes e, identificar as falhas na comunicação.

O foco dessa pesquisa foi analisar a satisfação dos pacientes em relação à comunicação existente no Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC).

Com os resultados, percebeu-se a grande importância da comunicação, tanto no ambiente profissional, quanto na vida pessoal. Revelou-se também que a comunicação é peça fundamental para o bom andamento e desenvolvimento de uma organização. Uma possível explanação para esse assunto seria que “sem a comunicação cada pessoa seria um mundo fechado em si”, conforme cita Bordenave (1986, p.86), portanto, manter a interação com as pessoas, e o compartilhamento de informações, fazem parte da vida pessoal, e que precisa ser adotado no Hospital, ou seja, a comunicação atualmente é uma ferramenta indispensável na vida profissional.

Sabe-se que a comunicação é um processo de interação e troca de informações, dessa forma, saber utilizá-la garante o bom convívio pessoal e profissional. Portanto, passar a informação de forma clara e objetiva é essencial para que os benefícios surjam, tanto para os servidores quanto para os pacientes.

O Hospital por ser um local onde envolve a saúde das pessoas, necessita que a comunicação seja cada vez mais qualificada para que problemas sejam evitados. Por isso os pesquisados sugeriram a capacitação e treinamentos dos servidores, para que falhas na comunicação não venham a acontecer, e o sigilo das informações pessoais recebidas seja priorizado, pois além de ser ético, demonstra respeito com o próximo.

De acordo com os dados coletados e com os resultados obtidos, a pesquisa demonstrou que a maioria dos pacientes pesquisados estão satisfeitos com a comunicação utilizada no Hospital, e com a comunicação entre servidores e pacientes, porém mudanças e alguns métodos precisam ser adotados, como no atendimento, nos meios de comunicação, e deixar claro as informações de interesse dos pacientes em murais, ou através de outro meio de fácil acesso para eles.

Em relação aos objetivos desta pesquisa, identificou-se a grande importância da comunicação dentro do Hospital, e até mesmo na vida pessoal. Os mecanismos utilizados na comunicação entre servidores e pacientes também foram identificados claramente, porém falhas na comunicação não foram identificadas, sendo assim, pode-se dizer que falhas na comunicação no Hospital não existem ou não foram identificadas com a pesquisa feita.

No entanto, consta-se que a comunicação entre servidores e pacientes do Hospital é satisfatória, porém é preciso analisar os meios e os processos utilizados, e procurar qualificá-los para que os pacientes tenham um bom atendimento e saiam satisfeitos. Portanto, vale ressaltar a questão do atendimento, pois é o primeiro contato que o paciente tem ao entrar no Hospital, sendo assim, sugere-se rever o que pode ser mudado e melhorado.

Diante do que foi exposto, fica claro e que é necessário fazer ajustes e programar meios para facilitar e qualificar a comunicação do Hospital São Judas Tadeu.

REFERÊNCIAS

- APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário da metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2004.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 6. Ed. rev Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 315p.
- BORDENAVE, Juan E. Diaz. **O que é comunicação**. 8. ed. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1986. 105 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, c2005. 610 p.
- CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- COLLADO, Carlos Fernandez; LUCIO, Pilar Baptista; SAMPIERI, Roberto Hernandez. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006. 583 p.
- DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**: quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília: SENAC, 2004. 173 p.
- DUBRIN, Andrew J. **Princípios de administração**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001. 291 p.
- FROLDI, Albertina Silva; O'NEAL, Helen Froidi. **Comunicação verbal**: um guia prático para você falar em público. São Paulo: Pioneira, 1998. 201 p.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003. 417 p.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **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. 231 p.
- MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula de. **Negociação e solução de conflitos**: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. São Paulo: Atlas, 2006. 159 p.
- MARTINS JUNIOR, Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso**: instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos. Rio de Janeiro: Vozes, 2008. 222 p.
- MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução a administração**. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2008. 404 p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 7. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1999. 337 p.

MINATTO, Patrícia. **Análise dos custos de procedimentos cirúrgicos praticados em hospitais filantrópicos: Um estudo de caso em uma instituição da região do Vale do Araranguá**. 2010. 73 p. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma – SC.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Metodologia para desenvolvimento de projetos de sistemas: guia prático**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Érica, 1999.

PASOLD, Cesar Luiz. **Personalidade e comunicação**. Florianópolis: Plus Saber, 2002. 128 p.

PENTEADO, J. R. Whitaker. **A técnica da comunicação humana**. 7. ed. São Paulo: Ed. Pioneira, 1980. 332 p.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação empresarial**. 3. ed., rev. e ampl. Campinas: Alínea, 2002. 174 p.

RECTOR, Monica; TRINTA, Aluizio Ramos. **Comunicação não-verbal: a gestualidade brasileira**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. Vozes, 1986. 183 p.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004. 306 p.

ROCHA, Eduardo Peixoto. **Feedback 360 graus: uma ferramenta para o desenvolvimento pessoal e profissional**. São Paulo: Alínea, 2001. 115 p.

STONER, James Arthur Finch; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1994. 533 p.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação empresarial, comunicação institucional** conceitos, estratégias, sistemas, estruturas, planejamento e técnica. 5.ed São Paulo: Summus ed., 1986. 182 p.

TROWER, Peter. **Você e os outros: formas de comunicação**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981. 128 p.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: EPU, 2001.

VIRGINIA, Barbara. **Eu comportamento: eu sucesso**. São Paulo: Edições Loyola, 1996.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário

Observando a comunicação utilizada no Hospital São Judas Tadeu de Meleiro, a acadêmica e pesquisadora Fabia Biz Pessette, do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC realizou uma pesquisa em forma de questionário para avaliar a satisfação dos pacientes em relação à comunicação utilizada.

Os dados coletados da pesquisa foram publicados, porém, os pesquisados não serão identificados e as respostas serão mantidas em sigilo.

1) Sexo:

<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Feminino
------------------------------------	-----------------------------------

2) Idade:

<input type="checkbox"/> Até 20 anos	<input type="checkbox"/> De 20 à 40 anos
<input type="checkbox"/> De 40 à 60 anos	<input type="checkbox"/> Acima de 60 anos

3) Como você considera a comunicação entre pacientes e servidores de forma geral:

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bom
<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Não sabe responder
	<input type="checkbox"/> Regular

4) Você está satisfeito com os meios de comunicação utilizados no Hospital:

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
<input type="checkbox"/> Às vezes	<input type="checkbox"/> Não sabe responder

5) Os meios de comunicação utilizados no Hospital são suficientes para transmitir a informação de forma clara e objetiva:

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
<input type="checkbox"/> Às vezes	<input type="checkbox"/> Não sabe responder

6) Você entende a informação recebida:

<input type="checkbox"/> Por completo	<input type="checkbox"/> Incompleta
<input type="checkbox"/> Não entende	

7) De que maneira você recebe as informações:

<input type="checkbox"/> Por telefone	<input type="checkbox"/> Oral e/ou Escrito
<input type="checkbox"/> Conversa com colegas	<input type="checkbox"/> Por e-mail
<input type="checkbox"/> Mural	<input type="checkbox"/> Outras maneiras. Quais? _____

8) E de que maneira você gostaria de receber:

<input type="checkbox"/> Por telefone	<input type="checkbox"/> Oral e/ou Escrito
<input type="checkbox"/> Conversa com colegas	<input type="checkbox"/> Por e-mail
<input type="checkbox"/> Mural	<input type="checkbox"/> Outras maneiras. Quais? _____

9) Você considera que a cultura do Hospital (modo de trabalho, atitudes e comportamentos dos servidores em geral) :

<input type="checkbox"/> Facilita a comunicação	<input type="checkbox"/> Não facilita nem dificulta a comunicação
<input type="checkbox"/> Dificulta a comunicação	<input type="checkbox"/> Não sabe responder

10) Analise a situação: Em uma conversa, você não entendeu a pergunta feita pelo servidor. Você:

<input type="checkbox"/> Pedi para repetir
<input type="checkbox"/> Responde, mesmo não entendendo a pergunta por completo e sabendo que sua resposta poderá prejudicá-lo
<input type="checkbox"/> Fica em silêncio

11) Em sua opinião, o Hospital de forma geral está pronto e tem condições de receber novas mudanças no método de comunicação:

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Em algumas partes. Quais _____
<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não sabe responder

12) O que você sugere para melhorar ou facilitar a comunicação no Hospital?

Muito obrigada pela colaboração!

ANEXO

ANEXO A– Sugestões dos pacientes

Na questão aberta feita no questionário, foi levantada a seguinte questão: O que você sugere para melhorar e facilitar a comunicação no Hospital São Judas Tadeu, localizado no município de Meleiro (SC)

Nº de pacientes	Sugestões
5	Mais respeito, consideração, dedicação, e atenção com os pacientes.
5	Ter uma telefonista, para que seja responsável apenas para fazer e receber ligações.
4	Melhor atendimento/ Recepção (serem mais comunicativas).
3	Realizar treinamento com os servidores do Hospital, pois muitos deles não sabem conversar com os pacientes de maneira correta e nem passar as informações.
3	Colocar no mural de forma clara, os médicos de cada dia com seus devidos horários de atendimento; e outras informações de interesse dos pacientes, para que as pessoas fiquem informadas, sem precisar questionar os servidores do Hospital.
3	Mais recepcionistas para atender os pacientes, ou uma recepcionista e uma telefonista, assim haverá mais agilidade no atendimento.
2	Transmitir as informações por meio da rádio.
2	Mais agilidade na solução dos problemas.
2	Admitir pessoas realmente capacitadas para ocupar os cargos em geral.
2	Divulgar os serviços prestados, médicos disponíveis e suas especialidades médicas.
2	Necessidade maior de médicos, pois o plantão muitas vezes deixa a desejar.
2	Capacitar os profissionais.

2	Trocar a diretoria.
2	Informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital, através do uso do e-mail.
2	Informar sobre as mudanças que ocorrem no Hospital, principalmente para os associados.
1	Informação interna centralizada em uma central de informações em tempo real.
1	Interfone nas salas de consultas.
1	Disponibilizar cursos de informática e outros cursos voltados para a comunicação, incluindo a comunicação digital.
1	Investir em jornais e panfletos para informar dos horários médicos e as especialidades, assim também como os tipos de serviços prestados.
1	Médicos: serem mais claro ao transmitir a informação.
1	Fazer reuniões e palestras, para que o paciente tenha oportunidade de expor sua opinião.
1	Retirar o telefone da portaria.
1	Modernizar a recepção e os consultórios (telão, chamada telefônica, agendas mais precisas, informações aos pacientes e familiares sobre atrasos (quando houver))
1	Mais transparência nos investimentos.
1	Como fica a questão dos deficientes visuais e auditivos.