

Conhecimento e utilização da plataforma digital de documentos institucionais pelos profissionais da farmácia: um diagnóstico situacional

Elice Maria da SILVA¹ , Camila Nascimento MONTEIRO¹ , Carlos Moreira CUNHA¹ 

¹Hospital Sírio-Libanês, São Paulo, Brasil

Autor correspondente: Silva EM. elice.msilva@outlook.com

Submetido em: 04-07-2024 Reapresentado em: 30-09-2024 Aceito em: 05-12-2024

Revisão por pares duplo-cego

Resumo

Objetivo: O estudo analisou o conhecimento e utilização da plataforma digital para acesso aos documentos institucionais pelos profissionais da farmácia de um hospital filantrópico em São Paulo. **Método:** Trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem quantitativa. Os resultados foram obtidos através da aplicação de um questionário semiestruturado para profissionais da área da farmácia do hospital em estudo de diferentes ocupações de cargo e turno de trabalho. **Resultados:** Foram entrevistados 152 profissionais e a maioria eram do sexo masculino (51,3%). Quanto a idade, eram adultos com média de 32,3 anos. O conhecimento da plataforma digital utilizada pelo hospital foi relatado por 75% dos participantes da pesquisa e o acesso diário no trabalho foi descrito apenas por 2,6%. A maioria dos entrevistados descreveram como principal dificuldade para acesso aos documentos institucionais a falta de reconhecimento de palavras-chaves pelo sistema. Observou-se que 78,9% dos profissionais entrevistados afirmaram possuir conhecimento sobre os procedimentos da sua área enquanto 21,1% não conhecem. A oportunidade de melhoria mais apontada para esses documentos foi o texto escrito de forma clara e direta (39,5%). **Conclusão:** Apesar da maioria dos profissionais conhecerem a plataforma e sua função, há uma baixa utilização que pode ser justificada pela dificuldade de acesso, na busca de documentos através de palavras-chave e a forma extensa e poucas ilustrações visuais em que os documentos são apresentados. Dessa forma, este estudo pode ser utilizado como subsídio de informações para ações de aperfeiçoamento pelas áreas da farmácia e gerenciamento da qualidade do hospital, também sendo possível replicar este estudo para outros setores buscando obter uma visão mais ampliada acerca desta temática.

Palavras-chave (DeCS): Serviço de Farmácia Hospitalar; Gestão da Qualidade em Saúde; Biblioteca Digital; Compartilhamento de informações.

Knowledge and use of the digital platform of institutional documents by pharmacy professionals: a diagnosis.

Abstract

Objective: This study analyzed the knowledge and use of the digital platform for accessing institutional documents by pharmacy professionals at a philanthropic hospital in São Paulo. **Method:** This is an exploratory study with a quantitative approach. The results were obtained by applying a semi-structured questionnaire to pharmacy professionals at the hospital under study, with different job titles and work shifts. **Results:** A total of 152 professionals were interviewed, and the majority were male (51.3%). Regarding age, they were adults with an average of 32.3 years. Knowledge of the digital platform used by the hospital was reported by 75% of the survey participants, while daily access at work was described by only 2.6%. Most interviewees described the lack of keyword recognition by the system as the main difficulty in accessing institutional documents. It was observed that 78.9% of the professionals interviewed stated that they had knowledge of the procedures in their area, while 21.1% did not. The most frequently mentioned opportunity for improvement for these documents was the text being written in a clear and direct manner (39.5%). **Conclusion:** Although most professionals are familiar with the platform and its function, there is low usage, which can be explained by the difficulty of accessing it, searching for documents using keywords, and the extensive format and few visual illustrations in which the documents are presented. Thus, this study can be used as information support for improvement actions in the areas of pharmacy and hospital quality management, and it is also possible to replicate this study for other sectors, seeking to obtain a broader view of this topic.

Keywords (DeCS): Hospital Pharmacy Service; Quality Management in Health; digital library; Information sharing.



Introdução

A farmácia hospitalar é uma área integrada com outros setores do hospital para entrega de processos eficientes e seguros. Para isso, necessita que os profissionais da área sejam qualificados para assumirem funções com níveis de conhecimentos adequados para execução das atividades. Portanto, os serviços prestados devem ser oferecidos de forma precisa baseados em documentos padronizados para prevenir e reduzir erros, garantir um serviço seguro aos pacientes e conceder aos processos características mais uniformes e sistematizadas¹⁻².

Neste contexto, insere-se os procedimentos operacionais padronizados que descrevem de forma sistematizada cada atividade que deverá ser realizada pelo operador, de forma a garantir o resultado esperado da tarefa designada. Além de possuir finalidade de orientação e esclarecimento de dúvidas, através da sua elaboração é possível identificar falhas e implementação de medidas corretivas no processo, evitando prejuízo à saúde daqueles que utilizam os produtos e serviços farmacêuticos³.

As atividades da Assistência Farmacêutica na instituição estudada são descritas através de documentos institucionais, termo interno que abrange os manuais, fluxos operacionais e os procedimentos operacionais padronizados. Estes documentos são disponibilizados em uma plataforma digital sendo a ferramenta oficial da instituição para armazenamento e disponibilização dos documentos a todos os profissionais. É uma aplicação de gestão eletrônica de documentos.

Considerando a importância dos documentos institucionais nas rotinas, torna-se necessário compreender como se dá o conhecimento e utilização da ferramenta digital no hospital pelos profissionais da farmácia, já que a literatura descreve como um ponto crítico a aderência aos documentos estabelecidos, pois a expectativa é que na prática todos utilizem as recomendações⁴⁻⁵. Esta compreensão possibilita uma valiosa fonte de dados para a gestão da farmácia hospitalar e gestão da qualidade para identificar, conhecer e avaliar diversos aspectos que impactem na segurança da Assistência Farmacêutica, pois o conhecimento ou não de como uma operação deve ser realizada impacta diretamente na qualidade da assistência prestada.

Desta forma, o objetivo do estudo foi avaliar o conhecimento e utilização da plataforma digital para acessos aos documentos institucionais pelos profissionais da farmácia de um hospital filantrópico em São Paulo.

Métodos

Esse foi um estudo exploratório com abordagem quantitativa, que explorou aspectos relacionados ao conhecimento e utilização da plataforma digital pelos profissionais da farmácia do hospital em estudo para se obter parâmetros sobre o tema, fomentar ideias de melhorias para os documentos já existentes e identificar oportunidades para plataforma utilizada. Os princípios de ética seguiram a Resolução Nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde⁶, sendo aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa através do parecer número 4.388.917.

A instituição estudada é referência internacional em saúde desenvolvendo também atividades relacionadas a ensino e pesquisa. O estudo foi realizado com profissionais ativos e envolvidos diretamente com as atividades da farmácia do hospital filantrópico em São Paulo, no período de dezembro de 2020

a julho de 2021. Foram considerados como critério de inclusão os profissionais com funções de auxiliar de farmácia, estagiários de farmácia, farmacêutico, coordenador e gerente de farmácia, bem como os analista de estoque com nível técnico em farmácia. Como critérios de exclusão, foram definidos os profissionais em licença médica, licença maternidade, aqueles que recusaram a participação no estudo na primeira abordagem e aqueles que não puderam participar em uma segunda abordagem.

O cálculo amostral foi realizado com intuito de estimar a proporção (p) de profissionais que conhecem e utilizam a plataforma DMDocs[®] para acesso aos documentos institucionais. Considerou-se uma confiança de 95%, erro amostral (margem de erro) 5%, população de interesse 235 profissionais e p=50%, que mostrou a necessidade de investigar 147 indivíduos.

Foi utilizado um questionário semiestruturado com base em pesquisa semelhante na literatura, abordando os dados de caracterização da amostra (sexo, faixa etária e escolaridade), características profissionais (cargo e tempo de atuação na área da farmácia), hábitos e preferência de leitura (frequência e meio de preferência considerando os físicos e digitais), conhecimento sobre a plataforma digital na instituição (como se deu o conhecimento, o que encontrar e frequência de acesso) e procedimento operacional padrão e outros documentos institucionais (conhecimento, importância de uso, onde buscar, oportunidades de melhoria e dificuldades)⁷⁻⁸.

O questionário também contou com algumas questões de campo aberto e de preenchimento opcional com o objetivo de oportunizar o compartilhamento das próprias percepções dos participantes frente a algum elemento que porventura não foi elencado em outras opções como outras sugestões de melhorias para os documentos institucionais, considerações sobre a frequência de acesso e percepções sobre a plataforma digital adotada na instituição.

Com o intuito de obter maior adesão ao estudo, todos os profissionais foram convidados presencialmente a participarem do estudo. A equipe responsável pelo estudo se deslocou até os áreas da farmácia em todos os turnos de trabalho convidando individualmente cada profissional durante o desenvolvimento das atividades laborais. Frente ao aceite de participação, os profissionais leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e responderam ao questionário auto aplicado por meio da plataforma REDCap[®].

A análise dos dados foi realizada a partir da exportação dos dados de pesquisa na plataforma, em formato estatístico, para o Microsoft Excel 2016[®]. Em seguida, foi feita a consolidação dos dados gerando resultados das variáveis quantitativas em frequência, percentual, medidas como média e desvio padrão, utilizando, também, representações gráficas destas variáveis. Para testar a hipótese de associação entre grupo de variáveis foi utilizado o teste estatístico Kruskal-Wallis, Mann-Whitney e Teste exato de Fisher. As respostas obtidas em campo aberto foram analisadas através do REDCap[®] para identificação das palavras mais citadas.

Resultados

Devido ao interesse e conveniência do momento da coleta de dados a amostra estudada foi composta por 152 indivíduos participantes, com predominância do sexo masculino com um percentual de 51,3%. Em relação à idade, observou-se uma população adulta e jovem. Outros dados relacionados a escolaridade e características profissionais apresentados na tabela 1.



Tabela 1. Características sociodemográficas, escolaridade e profissionais dos participantes do estudo.

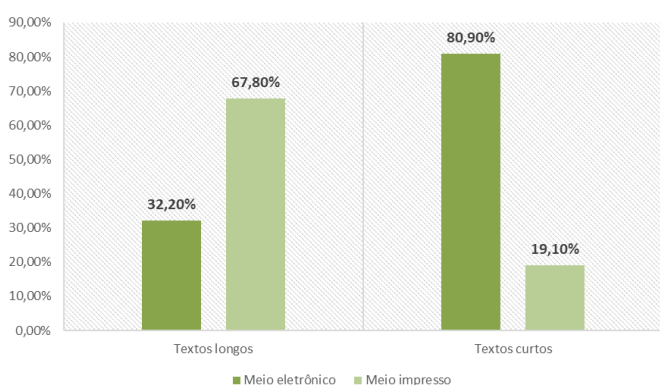
Características	Total (n=152)
Sexo	
Feminino	48,7%
Masculino	51,3%
Faixa etária	
Mínima	19 anos
Máxima	61 anos
Média	32,3 anos
Escolaridade	
Graduação em andamento	22,4%
Ensino médio completo	21,7%
Pós-graduados	15,1%
Outros*	40,8%
Características profissionais	
Auxiliar de farmácia	61,2%
Farmacêutico	23,7%
Analista de estoque da farmácia	3,9%
Outros**	11,2%
Tempo de atuação na Farmácia	
Mínimo	1 mês
Máximo	35 anos
Média	5,4 anos

*Incluem aqueles que estavam com pós-graduação, especialização, mestrado e doutorado em andamento. **Incluem coordenadores, gerentes, estagiários e técnicos de farmácia.

Sobre hábitos de leitura dos participantes do estudo, verificou-se que 43,7% relataram que sempre tem o hábito de ler seja em meio digital ou físico considerando livros, jornais e revistas. Outros 43,7% disseram que quase sempre possuem esse hábito enquanto 12,6% raramente leem. Não houve relação significativa entre hábito de leitura com a idade, tempo de atuação na área e cargo, porém na análise estatística utilizando a extensão do teste exato de Fisher, tem-se que a intensidade maior de leitura é observada no grupo com maior nível de escolaridade ($p = 0,02$).

Questionamos sobre a preferência do meio de leitura dos participantes, em geral, em relação ao meio impresso ou digital para textos longos e curtos. Também não houve relação significativa entre os meios de preferência de leitura com a idade dos participantes da pesquisa. Os dados obtidos estão expostos na figura 1.

Figura 1. Meio de preferência para leitura dos profissionais da farmácia.



No que se refere ao principal local de busca de informações sobre o dia a dia no trabalho, 58,9% buscam através dos colegas de trabalho. Essa busca é significativamente mais frequente entre os mais jovens ($p = 0,001$), segundo análise pelo teste Kruskal-Wallis. A busca de informações de trabalho com o superior no setor representou 29,1% e a plataforma digital 11,9%.

Acerca do conhecimento sobre os procedimentos da área 78,9% dos participantes da pesquisa referiram conhecer enquanto 21,1% não conhece. Foi perguntado sobre os participantes considerarem importante ter um procedimento como auxílio em caso de dúvidas e 98,3% consideraram importante, em contrapartida 1,7% não considera.

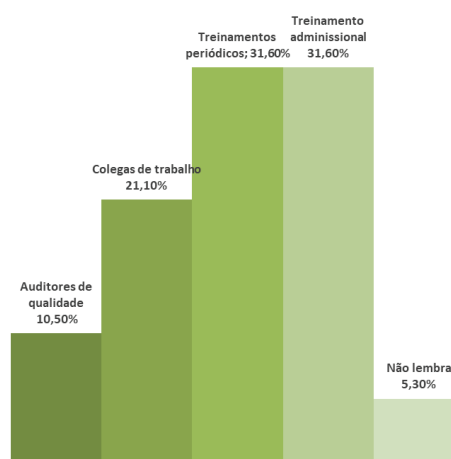
Quando questionado aos participantes sobre conhecimento de onde encontrar os documentos do setor temos que 76,7% sabem onde encontrar e 23,3% não sabem. Além disso, apenas 31,7% acreditam que sua prática está conforme com a descrição dos procedimentos, enquanto 60% acreditam que quase sempre, 5% não soube opinar e 3,3% raramente.

Em relação as oportunidades de melhorias dos procedimentos da área, os participantes tiveram a opção de assinalar mais de uma opção em alternativa pré-definida e se observou que 39,5% dos participantes elencaram como oportunidade o texto escrito de forma clara e direta, 23% a elaboração do texto por quem realiza o processo e 21,1% a validação do texto por quem realiza o processo. Quanto as sugestões ativas obtivemos com maior frequência a sugestão do acesso aos documentos e plataforma digital de forma fácil e prática, atualização frequente dos conteúdos e apresentação visual dos documentos com inclusão de imagens, fluxos e linguagem mais simples.

Nas sugestões de melhorias também foi elencado que os colaboradores poderiam ter os procedimentos em mãos durante o seu treinamento para que esse momento aconteça de acordo com o descrito. Também foi apontado a percepção de muitos documentos que relatam os mesmos processos ou parte destes, sendo sugerido um único documento ou com escopo mais curto e diretos mesmo que isso signifique um maior número de documentos na plataforma para consulta.

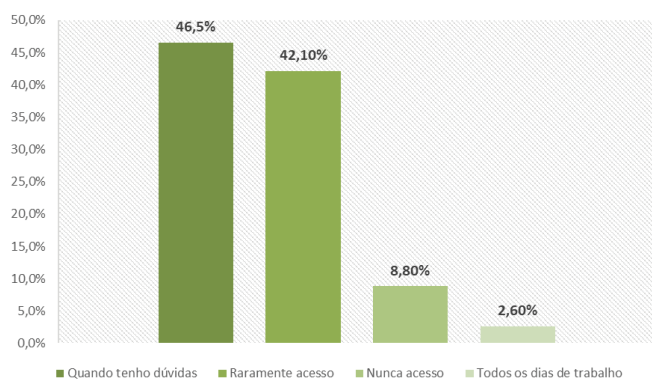
Sobre conhecer a plataforma digital utilizada para armazenamento de documentos na instituição, 75% dos respondentes afirmaram que conhecem enquanto 25% não conhecem. Buscando entender como os profissionais tomaram conhecimento da plataforma questionamos através de opções pré-definidas os meios que são apresentados na figura 2.

Figura 2. Meio pelo qual os profissionais participantes do estudo tomaram conhecimento sobre a plataforma digital institucional.



Em relação aos participantes saberem o que encontrar na plataforma digital, analisamos que 95,6% declararam saber e 4,4% não sabem. Em relação a frequência de acesso a plataforma, não houve relação estatística significativa com escolaridade e cargo. Outros resultados em relação a frequência de acesso são demonstrados na figura 3.

Figura 3. Frequência de acesso a plataforma digital pelos profissionais da farmácia.



Quando explorado os motivos de nunca acessar a plataforma 6% assinalaram a opção de que não vê necessidade, pois tem os colegas de trabalho para esclarecer as dúvidas e houve dois comentários no campo aberto em que foi descrito a tentativa de utilização do sistema, mas não houve sucesso e não ter exigência sobre acesso a plataforma.

As questões em campo aberto sobre a plataforma digital foram respondidas por 25% dos participantes do estudo. Dentre as respostas obtidas foi evidenciado em maior frequência a dificuldade nas buscas utilizando palavras-chave e o próprio acesso a plataforma citadas por 71,05% dos participantes que optaram pelo campo aberto. As demais considerações foram acerca de sugestões de melhorias apontadas como permitir busca a associação de palavras e percepções sobre a plataforma ser importante e padronizada.

Discussão

Analisar o perfil sociodemográfico de um público proporciona o entendimento das suas principais características e pode indicar maneiras estratégicas de atender esses indivíduos e sua organização⁸⁻⁹. Os dados encontrados nesse estudo apontaram que a maioria dos participantes da pesquisa são homens, enquanto um estudo realizado em Portugal com profissionais de farmácia demonstrou um perfil majoritariamente feminino, assim como o levantamento realizado pelo Conselho Federal de Farmácia que encontrou 67,5% do perfil constituído por mulheres¹⁰⁻¹². A amostra é composta por adultos jovens e solteiros corroborando com estudos realizados em organizações de saúde no contexto hospitalar¹³.

A maioria dos respondentes da pesquisa ocupam o cargo de auxiliar de farmácia no hospital em estudo. A Sociedade Brasileira de Farmácia Hospitalar recomenda a proporção de 01 auxiliar de farmácia para 10 leitos, enquanto 01 farmacêutico para 50 leitos¹⁴. Desta forma é esperado que a categoria dos auxiliares de farmácia seja mais numerosa e por isso a mais contemplada no estudo.

Os auxiliares apoiam o profissional farmacêutico para atender as necessidades dos pacientes, a organização local e controle de estoque.

A leitura, seja em meio digital ou impresso, é um dos meios mais acessíveis para desenvolvimento do conhecimento seja em aspectos pessoais e/ou profissionais. Possibilita um processo de expansão para obter senso crítico, melhora na escrita, atualização constante e abertura para novos aprendizados¹⁵. Os resultados demonstraram que boa parte dos profissionais participantes consideram a leitura como parte do seu cotidiano.

Ao analisarmos a preferência dos participantes em relação ao meio de suporte para leitura, observou-se que para textos curtos o meio digital é preferível enquanto para textos longos o meio impresso é mais favorável. Considerando a experiência dos autores em relação aos resultados obtidos na pesquisa e à forma como os documentos são disponibilizados na instituição estudada, observa-se uma divergência entre as preferências dos profissionais e o que é atualmente oferecido. A maioria dos documentos disponíveis são arquivos digitais com textos longos e poucas ilustrações visuais. Uma pesquisa realizada com estudantes de graduação, com faixa etária próxima as achadas neste estudo, demonstra que 42% dos seus participantes preferem ler textos longos no meio impresso, apresentando como justificativa o cansaço da leitura disponibilizada na tela digital, hábito de destacar parte do texto e a dificuldade de concentração devido às distrações oferecidas nos dispositivos digitais¹⁶.

A maioria dos profissionais possuem conhecimento sobre os procedimentos da área, consideram importante tê-lo para o desenvolvimento de suas atividades e sabem onde encontrar. Porém, há um percentual significativo de profissionais relataram não conhecer e não sabem onde localizar. Um estudo de caso realizado para analisar a gestão de procedimentos operacionais padrão em um hospital retrata que o uso do procedimento operacional padrão é uma parte integrante do sistema de qualidade bem-sucedido e que impacta diretamente na consistência de qualidade e integridade de um produto ou serviço final¹⁷⁻¹⁸. Esta afirmativa também pode ser utilizada em relação ao conhecimento sobre esse instrumento, pois é considerado que quanto mais explorado, mais ganhos significativos sejam percebidos nas atividades já que se espera um detalhamento de como deve ser executada.

Nos resultados também é notável que nas sugestões de melhorias para os procedimentos da área, a mais expressiva foi o texto escrito de forma clara e direta, corroborando com os achados neste estudo em relação a preferência de textos curtos em meio digital. A participação e validação dos textos por quem realiza o processo também ficou evidente, visto que, estes também são os que conseguem transcrever de forma clara, objetiva e até mesmo sinalizar o que não esteja sendo alcançado como esperado, prevenindo erros e impactando na segurança. Também é essencial que o processo de implementação seja inclusivo, considerando a contribuição de todos para ser bem-sucedido, pois é da natureza humana que as pessoas apoiem o que eles ajudaram a criar⁵.

Nas oportunidades de melhorias em relação aos procedimentos, os participantes da pesquisa descreveram, em sua maioria, o acesso e a busca dentro da plataforma. Isso chama atenção, pois pode se inferir que os profissionais não estão familiarizados com a plataforma digital em questão, o que pode dificultar o acesso aos documentos da área. Além disso, observamos a solicitação de treinamento tanto sobre a plataforma quanto em relação aos arquivos.

A utilização de tecnologias da informação é vista como uma aliada na melhoria e otimização de processos na saúde¹⁹. Neste contexto, o Gerenciamento Eletrônico de Documentos se caracteriza por ser um conjunto de tecnologias que atendem os preceitos apresentados além de possibilitar controle, armazenamento e compartilhamento de dados em instituições.

A plataforma digital utilizada na instituição é um produto de gerenciamento de acervo eletrônico de documentos que auxilia no catálogo adequado dos documentos e sua localização. Um estudo de caso realizado para avaliar o Gestão Eletrônica de Documentos compartilha como vantagens de seu uso o gerenciamento automatizado de processos, melhor aproveitamento do espaço físico, disponibilização instantânea de documentos, redução de extravios ou falsificação de documentos e agilidade em processos legais¹⁸.

O conhecimento dos colaboradores em relação a plataforma utilizada e o seu impacto internamente se torna um ponto de atenção e um objetivo a ser alcançado, pois com os resultados, apesar de grande parte dos participantes da pesquisa conhecerem a plataforma já em uso no hospital, existem um número significativo daqueles que não conhecem. Apesar disso, observa-se percentuais significativos de profissionais que conheceram a plataforma através de treinamentos internos o que demonstra a potencialidade de investir em treinamentos mais frequentes para ampliar o conhecimento e acesso a plataforma, assim como melhorar o aproveitamento dos documentos presentes.

A frequência de acesso a plataforma e aos documentos somente quando há dúvidas ou que raramente acessam pode ser correlacionada as sugestões de melhoria apontadas pelos respondentes relacionadas as palavras-chaves e mecanismos de buscas. Esses resultados são importantes, pois uma vez que o profissional não acessa a plataforma consequentemente não acessará os documentos. A literatura descreve que existem algumas limitações em mecanismos de busca e por isso esses tentam adivinhar quais palavras seriam apropriadas, sem saber o que as pessoas realmente estão procurando. Um dos impactos gerados por essa limitação é a baixa adesão e dificuldade nas buscas de informações²⁰.

Buscando facilitar o acesso dos profissionais a plataforma digital e aos documentos, os setores de farmácia e gestão da qualidade do hospital em estudo disponibilizam web aulas em rede interna para todos os profissionais da instituição, incluindo os da farmácia, para instruir sobre as funcionalidades da plataforma aos profissionais que realizam edição dos documentos e para aqueles que são leitores, incluindo dicas para configurações pessoais de usuários para otimizar a busca de como encontrá-los através de palavras-chave para que o acesso seja mais frequente.

Como limitações do estudo, destacamos o impacto da pandemia de Covid-19, que resultou em um aumento significativo das atividades laborais, dificultando a coleta de dados, pois alguns participantes não puderam interromper suas atividades para participar da pesquisa, solicitando uma segunda abordagem. Além disso, o estudo não propõe um plano de ação adicional às iniciativas já existentes na instituição para aumentar o conhecimento e a utilização da plataforma digital pelos profissionais da farmácia. No entanto, o estudo serve como base para futuras pesquisas sobre a gestão eletrônica de documentos em instituições que utilizam ferramentas digitais semelhantes na farmácia. Ademais, é de grande importância fornecer uma compreensão sobre o uso da plataforma digital e seus documentos, permitindo que as áreas de farmácia e gestão da qualidade aprimorem suas ações com base no diagnóstico realizado e possibilitando a replicação do estudo em outras áreas.

Conclusão

O estudo evidenciou que a maioria dos profissionais conhecem a plataforma digital e sabem que é nesta em que os documentos institucionais estão armazenados. Porém, há uma baixa utilização que pode ser justificada pela dificuldade de acesso e na busca de documentos através de palavras-chave. Os participantes da pesquisa também possuem conhecimento em relação a existência de procedimentos da área, mas também existe uma baixa adesão que pode ser associada a forma extensa e sem ilustrações visuais que são apresentados atualmente em meio digital, enquanto os leitores preferem apresentação de conteúdo de maneira objetiva e mais visual neste meio.

A disponibilidade e o acesso contínuo aos documentos que orientam a prática da Assistência Farmacêutica contribuem para a execução das atividades com base em padrões, possuindo potencial de melhoria na prestação de cuidados de saúde aos pacientes. Sugerimos que, em estudos futuros, utilizando o mesmo método de gestão de documentos, seja avaliado um documento com a descrição de um processo específico para a obtenção de desfechos.

Fonte de financiamento

A pesquisa não recebeu financiamento para sua realização.

Colaboradores

SEM, CCHM, CNM: Desenho de estudo, coleta, análise dos dados e redação do artigo.

Agradecimentos

A instituição estudada, em especial aos profissionais da farmácia hospitalar; Instituto de Ensino e Pesquisa; Programa de Residência de Gestão dos Serviços de Saúde e Redes de Atenção à Saúde; Instituto de Qualidade e Segurança.

Declaração de conflito de interesses

Os autores declaram inexistência de conflitos de interesse em relação a esse artigo.

Referências

1. Eça RB, Miranda PHA, Silva DR. Farmácia Hospitalar: a eficiência e desempenho das atividades farmacêuticas no ambiente hospitalar. 12º Congresso Nacional de Conhecimento e 12º Congresso Nacional dos Estudantes de Saúde. Página 12. 2018.
2. Pereira LR, Carvalho MF, Santos JS, et al. Avaliação de procedimentos operacionais padrão implantados em um serviço de saúde. Arquivos de Ciências da Saúde. 2017; 24: 47-51.
3. Mendes VA, Carvalho VRJ. Pops – procedimento operacional padrão em serviço de emergência. II Congresso Internacional do Grupo Unis. Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas, 2016.
4. Silva IF, Melo OF, Gomes FRAF et al. Construção de procedimento operacional padrão das farmácias dos centros de

- saúde da família do município de Sobral- CE. *SANARE-Revista de Políticas Públicas.* 2010.
5. Amare, G. Reviewing the values of a standard operating procedure. *Ethiopian journal of health sciences.* 2012; 22: 205 – 208.
 6. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, Diário Oficial da União, 13 jun. 2013.
 7. Dias BP, Escudeiro L. Perfil sociodemográfico de notificação de acidentes de trabalho com material biológico. *Saúde Coletiva (Barueri).* 2021; 11: 4704–4713. <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i60p4704-4713>
 8. Guerrero GP, Beccaria LM, Trevizan MA. Standard operating procedure: use in nursing care in hospital services. *Rev Latino-Am Enfermagem [Internet].* 2008Nov;16(6):966–72. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692008000600005>.
 9. Silva ACMR, Loures PV, Paula KC et al. A importância do núcleo de segurança do paciente: um guia para implantação em hospitais. *Revista Educação, Meio Ambiente e Saúde.* 2017. 7: 87-109.
 10. Reis BL, França LBP, Silva WC. Perfil sociodemográfico dos trabalhadores de saúde afastados durante a pandemia de Covid- 19 no Piauí. *Research, Society and Development.* 2021. 10: e141101724597- e141101724597. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i17.24597>
 11. Antunes, PESP. Conhecimento, Comportamentos e Atitudes dos Profissionais de Farmácia em relação aos Medicamentos Biossimilares. [Tese de Doutorado] Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, Coimbra, 2019.
 12. Conselho Federal de Farmácia. Perfil do farmacêutico no Brasil. Brasília, 2017. Disponível em: < https://www.cff.org.br/userfiles/file/Perfil%20do%20farmac%C3%AAutico%20no%20Brasil%20_web.pdf > Acesso em 03 abril 2024.
 13. Tottoli CR, Toledo AM, Silva NC et al. Health professionals working in a hospital environment have a high prevalence of fatigue and back pain: a cross-sectional study. *Fisioterapia e Pesquisa.* 2019. 26: 91-100. <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18032926012019>
 14. Sociedade Brasileira de Farmácia Hospitalar e Serviços de Saúde. Padrões mínimos para farmácia hospitalar e serviços de saúde. 3ª edição. São Paulo: Sbrafh, 2017.
 15. Damil, FP. A importância da tecnologia na criação de hábitos de leitura. [Dissertação de mestrado] Curso de Mestre em Informática e Gestão, Iscte - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2018.
 16. Lemos KMF, Borges VMC. Compreensão e retenção de informações na leitura de textos em meio impresso e digital. *Letras em revista.* 2018; 9: 78 – 93.
 17. Pinheiro FR, Santos CHS. Gestão dos procedimentos operacionais padrão: um estudo de caso em uma instituição hospitalar. *Revista Eletrônica de Administração.* 2020. 18: 307-321.
 18. Santos TC. Avaliação do sistema de gestão eletrônica de documentos (GED): um estudo de caso. [Trabalho de Conclusão de Curso] Curso de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019.
 19. Salomi MJA, Maciel RF. Gestão de documentos e automação de processos em uma instituição de saúde sem papel. *Journal of Health Informatics.* 2016. 8: 31 – 38.
 20. Kent P. Otimização para mecanismos de busca para leigos. 5ª edição. Rio de Janeiro: Alta Books Editora, 2015.