



Sistema de Informação Hospitalar: utilização no processo decisório

Hospital Information System: use in decision making

Sistema de Información Hospitalaria: su uso en la toma de decisiones

Ricardo Bezerra Cavalcante¹, Simone Grazielle Silva Cunha², Mariana Ferreira Vaz Gontijo Bernardes², Tarcísio Laerte Gontijo³, Eliete Albano de Azevedo Guimarães⁴, Valéria da Conceição Oliveira⁵

RESUMO

Descritores: Informática Médica; Tomada de decisões; Administração hospitalar

Objetivo: Analisar a utilização de um Sistema de Informação Hospitalar (SIH) no processo decisório de gestores nos níveis executivo e intermediário. **Métodos:** Trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa, no qual foram aplicadas entrevistas semiestruturadas aos gestores de um hospital filantrópico, credenciado ao Sistema Único de Saúde (SUS), da macrorregião Oeste de Minas Gerais. As entrevistas foram organizadas e analisadas por meio da Análise Temática de Conteúdo. **Resultados:** Os resultados apontaram que os gestores consideram o SIH um instrumento importante na organização institucional, utilizam-no durante o processo decisório, mas de forma incipiente e não sistemática. Foram elencados como fatores dificultadores, a dificuldade técnica, o sistema não contemplam as necessidades de informação dos usuários, a falta de capacitação e a dificuldade em produzir processos efetivos às demandas dos usuários. **Conclusão:** Como intervenção sugeriu-se a integração entre SIH, usuários e processos, fazendo da gestão informação uma necessidade no processo decisório em saúde.

ABSTRACT

Keywords: Medical informatics; Decision making; Hospital Administration

Objective: To analyze the use of a Hospital Information System (HIS) in decision-making of managers in the executive and intermediate levels. **Methods:** This is a qualitative study in which semi-structured interviews were applied to the managers of a charity hospital, accredited to the National Health System (SUS), macro-region of Oeste de Minas Gerais. The interviews were organized and analyzed through thematic content analysis. **Results:** Results showed that managers consider the SIH an important instrument in the institutional organization, use it during the decision process, but only incidentally and not systematically. Difficulties were raised, the technical difficulty, the nonspecific system, lack of training and the difficulty in producing effective processes to the demands of users. **Conclusion:** As suggested intervention is the integration of HIS, users and processes, making information management a necessity in the health decision process.

Descriptores: Informática Médica; Toma de Decisiones; Administración Hospitalaria

RESUMEN

Objetivo: Analizar el uso de un Sistema de Información Hospitalaria (HIS) en la toma de decisiones de los gerentes en los niveles ejecutivos e intermedios. **Métodos:** Se trata de un estudio cualitativo en el cual entrevistas semiestruturadas fueron aplicadas a los directivos de un hospital de caridad, acreditado ante el Sistema Nacional de Salud (SUS), macro-región del Oeste de Minas Gerais. Las entrevistas fueron organizadas y analizadas a través del análisis de contenido temático. **Resultados:** Los resultados mostraron que los directivos consideran el SIH un instrumento importante en la organización institucional, lo utilizan durante el proceso de decisión, pero sólo de manera incidental y no de forma sistemática. Las dificultades se plantearon, la dificultad técnica, el sistema no específica, la falta de formación y la dificultad en la producción de procesos eficaces a las demandas de los usuarios. **Conclusión:** Como se ha sugerido la intervención es la integración de sus procesos, los usuarios y, por lo que la gestión de información en una necesidad en el proceso de decisión de la salud.

¹ Pós-doutorado Júnior pela Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais- ECI/UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil. Bolsista CNPQ.

² Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal de São João do del-Rei – UFSJ, São João do del-Rei (MG), Brasil.

³ Doutorado em Ciências da Saúde pela Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil.

⁴ Doutorado em Ciências da Saúde. Centro de Pesquisa René Rachou, Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ, Rio de Janeiro (RJ), Brasil.

⁵ Doutoranda em Enfermagem pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo - EERP/USP, Ribeirão Preto (SP), Brasil.

INTRODUÇÃO

Os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) tem como objetivo processar, armazenar, coletar e disseminar dados que ofereça suporte ao processo decisório em saúde⁽¹⁾. Isto possibilita o aprimoramento das ações desenvolvidas bem como auxilia a gestão⁽²⁾. Além disso, os SIS, se adequadamente utilizados, podem promover a redução da dependência de papéis, pois é um aparato tecnológico capaz de converter para a forma eletrônica as informações necessárias para o processo de trabalho. A redução de custos é outra possibilidade a partir do uso de SIS⁽³⁻⁵⁾.

Os SIS devem disponibilizar informações adequadas, potencializar a comunicação e promover a segurança necessária no ambiente organizacional. Estas características podem auxiliar os profissionais no planejamento, bem como na tomada de decisões relacionadas à gerência e a assistência aos pacientes^(2,4,6).

Por meio dos softwares ocorre a disponibilização das informações através de relatórios, tabelas e gráficos. Alguns softwares são capazes de oferecer conexão entre dados, o que proporciona agilidade no processo de análise e como consequência no processo decisório⁽⁷⁾.

O processo decisório é entendido como um instrumento que permite conhecer a realidade a qual se deseja modificar⁽⁷⁾. No setor saúde a avaliação dos elementos e a modificação de alternativas de ação se dá pela necessidade de melhorar a situação em saúde. Desse modo, a tomada de decisão é realizada por diversos representantes em diferentes contextos dentro da instituição o que leva ao alcance da meta estipulada por meio da intervenção e da ação necessária⁽⁸⁻⁹⁾.

O trabalho da gerência é caracterizado pelo processo de tomada de decisão. Para que esse processo seja realizado com qualidade é ideal seguir alguns passos como levantar os dados, gerar as informações, elencar propostas de decisão, escolher estratégias de implantação da decisão e avaliar se a decisão tomada foi capaz de suprir as demandas do problema⁽⁶⁻⁷⁾.

Nem sempre a decisão irá seguir esses passos, mas quanto mais estruturado for esse processo melhores resultados apresentará. Para subsidiar a tomada de decisão faz-se necessário obter informações estruturadas, sistematizadas e que estejam disponíveis para originar, de forma adequada, a decisão no processo de trabalho, pois uma informação correta é primordial para uma tomada de decisão⁽¹⁾.

No Hospital, para permitir o intercâmbio das informações na gestão utiliza-se o Sistema de Informação Hospitalar (SIH), que tem como objetivo permitir a interação dos indivíduos dentro da instituição como também oferecer subsídios para tomada de decisão. Visto que o hospital é um ambiente complexo, grande produtor de dados e informações, o SIH objetiva contemplar a necessidade de veracidade, agilidade dos dados, além de otimizar o fluxo da informação, a eficiência e a integração dos processos e conseqüentemente, por meio do planejamento, aprimorar a qualidade da assistência em saúde^(2,5).

O SIH deve se constituir como um sistema

especializado e independente capaz de integrar as informações pertinentes sobre a assistência prestada ao paciente, assim como facilitar o desempenho das atividades planejadas e o alcance das metas pretendidas. Do mesmo modo, o SIH deve ser base para o apoio ao desenvolvimento das ações gerenciais nas instituições hospitalares além de facilitar a comunicação e coordenação das ações dos profissionais⁽⁵⁾. Em suma, os SIH são utilizados para dar suporte ao planejamento das ações em saúde, buscando a eficiência e a melhoria da qualidade da assistência ao paciente.

É importante compreender melhor o processo de utilização dos SIH por gestores no processo decisório em saúde, devido a sua pouca utilização nas funções de avaliação e planejamento, muitas vezes resultante das limitações dos recursos técnicos e operacionais, como também de inconsistências do sistema nos processos de coleta, organização, distribuição e disponibilização dos dados⁽¹⁰⁾. Sendo assim, torna-se importante compreender a utilização de um SIH para identificar os entraves presentes no processo informacional e propor intervenções que subsidiem a gestão em saúde.

Tendo em vista a relevância do SIH no cotidiano dos profissionais de saúde, das instituições e dos pacientes indaga-se: “O Sistema de Informação Hospitalar tem sido utilizado no processo decisório de gestores? Quais são os principais fatores dificultadores relacionados ao SIH? Quais são as possibilidades de aprimoramento visando qualificar o processo de tomada de decisões utilizando o sistema?”

A partir desses questionamentos, este estudo teve como objetivo analisar a utilização de um Sistema de Informação no processo decisório de gestores de um hospital filantrópico.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa. Foi desenvolvido em um hospital filantrópico de médio porte, localizado na macrorregião Oeste de Saúde de Minas Gerais, credenciado ao Sistema Único de Saúde (SUS). O hospital em estudo é referência para o atendimento de média e alta complexidade na região.

Nesta instituição, foi implantado um SIH há aproximadamente oito anos, cujo efeito da intervenção seria a organização hospitalar no sentido de contribuir para a qualidade, agilidade e segurança dos serviços, mediante o processo decisório pautado nas informações geradas pelo sistema.

O hospital em estudo exhibe em sua estrutura organizacional três níveis administrativos denominados de: executivo, intermediário e operacional. No nível executivo estão as diretorias: administrativa, técnica e clínica; no nível intermediário as gerências: de pessoas, logística, de Enfermagem, de Hotelaria, financeira, informática e comercial; e no nível operacional as coordenações e supervisões.

Foram realizadas oito entrevistas semiestruturadas com os gestores que ocupam os cargos de nível executivo e intermediário da instituição hospitalar no período de

março a agosto de 2011. Apenas um sujeito que ocupa um cargo no nível executivo se negou a participar do estudo, não sendo entrevistado.

No nível executivo, foram entrevistados o superintendente, o diretor administrativo e o diretor de enfermagem. Já no nível intermediário foram entrevistados o gerente de pessoal, de logística, de hotelaria, de tecnologia da informação, administrativo e financeiro, totalizando assim 8 entrevistados.

Nas entrevistas foram abordados questionamentos relacionados com a utilização do SIH no processo decisório dos gestores. Assim, foi investigado se o sistema contribui para a tomada de decisão dos gestores, se existem fatores dificultadores na manipulação do SIH, as necessidades de aperfeiçoamento e a existência de capacitações para utilizar o SIH. Para realização das entrevistas foi utilizado um roteiro semi-estruturado (Anexo 1).

As entrevistas foram organizadas e analisadas utilizando-se da Análise de Conteúdo, a qual permite obter indicadores que possibilitam a inferência de conhecimentos relativos à produção e a recepção das mensagens além das atitudes atreladas ao contexto da enunciação⁽¹¹⁾.

As categorias analíticas, resultantes das entrevistas originaram-se a partir do recorte, agregação e enumeração o que permitiu estabelecer as características comuns nas entrevistas. Através das análises foram identificadas e extraídas as unidades de contexto, possibilitando compreender a unidade de registro para posteriormente codificá-la e dar origem ao núcleo de sentido ou unidade de sentido. Duas categorias analíticas emergiram: (1) Tomada de decisão a partir do Sistema de Informação Hospitalar; (2) Dificuldades relacionadas com o Sistema de Informação e aprimoramentos necessários.

Este estudo obedeceu aos princípios éticos da Resolução n.º196/96 do Conselho Nacional de Saúde e foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa segundo parecer n.º37/2010. Os entrevistados foram esclarecidos sobre a natureza da pesquisa, os aspectos éticos e legais e posteriormente assinaram o termo de livre consentimento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tomada de decisão a partir do Sistema de Informação Hospitalar

Nesta primeira categoria observou-se que o SIH se configura como um instrumento utilizado no processo de trabalho dos gestores para tomada de decisão como elucidado nas falas dos sujeitos entrevistados.

Utilizo, e necessito dessa utilização, que através dos dados que eu tenho né, é alimentado eu posso tá programando fazendo algum plano de ação ou revendo algum processo. (E3)

Utilizo pra conhecer o que está sendo realizado geralmente no hospital, para receber informações dos outros assessores sem precisar me levantar, me deslocar fisicamente dos locais, é utilizo para poder receber informações de parceiros fornecedores, de clientes e tudo isso vai para uma fonte que é a tomada de decisão. (E5)

É possível perceber, a partir das falas, que o SIH funciona como uma fonte inicial de informações que respalda o processo decisório na gestão hospitalar

proporcionando um “olhar” panorâmico sobre as unidades de produção existentes na instituição. Isto se dá a partir do compartilhamento de informações realizado entre os sujeitos que se encontram em setores distintos do hospital. Destaca-se a relevância do SIH como ferramenta no processo de trabalho dos gestores, pois essa tecnologia proporciona o monitoramento e a avaliação dos recursos e processos estabelecidos, etapas fundamentais para o alcance das metas programadas e pactuadas, para a revisão dos processos e para o planejamento^(2,7).

Ressalta-se que para obter organização no processo de tomada de decisão e alcançar uma solução acertada é necessário que a informação oferecida seja correta, precisa, relevante, oportuna e que permita observar toda situação que envolve o problema. Andrade⁽⁶⁾ endossa esta afirmação quando diz que a informação oferecida por um sistema deve atender às necessidades gerenciais para que a tomada de decisão seja adequada.

Neste aspecto, observou-se que os profissionais entrevistados buscam analisar previamente os dados e as informações geradas pelo SIH, para posteriormente, tomar decisões como consequência deste processo de análise. Os discursos a seguir apresentam essa situação, também verificada nos discursos dos sujeitos E1, E3, E4, E5 e E8.

[...] então pego as informações [...] filtro essas informações, critico e analiso essas informações para que eu possa então tomar decisões de como trabalhar meu plano [...] (E6)

[...] a gente tenta trabalhar proativamente, então se a gente percebe uma tendência, uma incidência muito grande de determinado problema a partir da análise desse histórico, a gente passa a atuar nesse problema evitando que ele cresça mais ou até que ele volte a acontecer. (E2)

Observa-se que os gestores seguem uma sequência lógica para realizar a tomada de decisão. Primeiramente (retirar essa parte!!!) analisam os dados e as informações e posteriormente planejam ações, com a pretensão de tomar a decisão adequada, no momento oportuno. A tomada de decisão deve ocorrer de modo sistematizado, iniciando pelo estudo do problema, levantamento de propostas de solução e escolha da decisão mais apropriada⁽¹²⁾. Sucede desta forma, uma análise histórica do problema e por fim um planejamento para soluções.

A partir dos discursos anteriores é possível dizer que o SIH é parte do processo de tomada de decisões, é um aparato de representação e materialização da informação. Entretanto, para além da necessidade estrutural e tecnológica, faz-se necessário a participação e o envolvimento dos gestores no processo de interpretação dos dados e das informações apresentadas pelo sistema. Enfatiza-se neste momento o compromisso e as relações humanas como componentes essenciais na gestão da informação em saúde. A abordagem ecológica do ambiente informacional já enfatizava esta premissa de que o aparato tecnológico, *per se*, não é suficiente para a gestão da informação com vistas ao processo decisório⁽¹³⁾. Estudos apontam que a desconsideração das pessoas

emergiu como um potente fator de fracasso dos sistemas de informação em saúde⁽¹⁴⁾.

Apesar dos entrevistados relatarem a utilização do SIH no processo decisório, os mesmos sujeitos reconheceram que o sistema não tem sido um instrumento adequado para atender as demandas e necessidades de informação. Apontam que o sistema não tem sido utilizado em sua máxima potencialidade para a produção de informações que auxiliem a gestão dos processos de trabalho, bem como a assistência aos usuários.

[...] Existe ainda alguns itens, alguns dados que eu preciso que ele não me oferece que eu tenho que recorrer a TI [...] alguns recursos que eu preciso ainda eu tenho que fazer manual. (E3)

[...] não ter essa informação limpa [...] sempre que você vai tirar um relatório tem que ficar filtrando para saber se está certo ou se está errado a gente não pode confiar cegamente no sistema. Hoje pra saber o que eu tenho a pagar eu preciso além de consultar o sistema e em alguns outros casos checar no meu documento físico no papel para saber se realmente foi pago ou não, é saber se eu fiz algum adiantamento a algum fornecedor, conferir o caixa, por exemplo, eu não posso confiar cegamente na informação do sistema, tenho que ficar fazendo essas pequenas conferências em paralelo para eu ter certeza que esse sistema esta me dando a informação correta. (E4)

É imprescindível que o sistema forneça informações atualizadas, confiáveis, completas e que estejam disponíveis, para possibilitar que o gestor possa exercer sua função de planejar, avaliar, organizar e liderar⁽¹²⁾. Desta feita, um sistema de informação que não se adequa às demandas informacionais locais pode ser um fator que contribui para a sua subutilização, bem como o seu fracasso. Alguns autores também enfatizam que os insucessos relacionados aos sistemas de informação vão além das questões materiais e financeiras, mas envolvem os processos relacionadas às pessoas e às atividades diárias que executam⁽¹⁴⁻¹⁶⁾. É a necessidade de integração entre sistemas, usuários, usos, instituição e processos de trabalho. Esta temática ainda carece de investigações e propostas de intervenção que proporcionem este convívio harmônico e potencializador da gestão da informação em saúde.

Dificuldades relacionadas com o sistema de informação e aprimoramentos necessários

Os gestores da instituição em estudo apontaram como um dos fatores dificultadores do SIH, a qualidade dos dados. Segundo as falas dos sujeitos, os dados apresentam duplicidade, inconformidade, incompletude e o sistema apresenta lentidão no processo de transmissão desses dados. O trecho da entrevista abaixo elucida esta situação que também é verificada nos discursos dos entrevistados E3 e E6.

[...] conforme nosso cadastro de fornecedor, é um cadastro que foi feito há muito tempo atrás é um cadastro que não está completamente limpo, vamos dizer assim, a gente tem fornecedores em duplicidade tem alguns fornecedores que já não estão mais ativos. Então a gente precisa sempre estar buscando essas informações e tendo a certeza daquilo que a gente tem. No meu caso aqui tem

alguns pequenos detalhes que precisam ser ajustado no sistema para que a gente possa ter confiança 100%. (E4)

[...] precisamos de dados mais rapidamente, essa agilidade que nós precisamos né, da informação [...] (E1)

O SIH deve disponibilizar dados e informações fidedignas que serão avaliadas e qualificadas segundo sua importância passando por uma interpretação para posterior identificação do problema, assim se o gestor definir que existe um problema deverá criar opções e soluções de resolutividade⁽¹⁸⁾. Outro autor endossa estas afirmações quando declara que se os dados não estão bem descritos há dificuldades em reuni-los e analisá-los, bem como esta infidedignidade dos dados pode provocar a subutilização de um sistema de informação influenciando negativamente a tomada de decisões⁽²⁾. Neste enfoque, alguns entrevistados também reconhecem que a incompletude das informações no sistema tende a gerar decisões inapropriadas como também atraso desse processo.

[...] se eu não tiver essas informações corretas, eu poderia estar tomando decisão errada, todas as vezes que as informações vêm incompleta as decisões também tendem a ser ou precipitadas ou incompletas [...] então se essas informações sobre uma determinada situação [...] se elas estão todas concatenadas e reunidas ou bem descritas elas vão contribuir positivamente para a tomada de decisão e o contrário também é verdadeiro, se as decisões estão incompletas, atrasadas, não estão bem descritas elas vão contribuir negativamente na tomada de decisão. (E5)

[...] com relação a esse controle dos leitos eu acabo tendo que fazer exaustivos levantamentos praticamente manuais pra eu ter informações que eu necessito, pra fazer comparativos de setores. (E1)

O SIH em estudo também apresenta algumas dificuldades técnicas como lentidão no tempo de transmissão da informação, falta de relatórios específicos, ferramentas inadequadas à demanda de informação do usuário, perda de informações, bem como a coexistência entre ferramentas informatizadas e a presença dos papéis em demasia. Assim, observou-se que as dificuldades existentes são resultantes de problemas operacionais presentes no software empregado.

[...] Porque hoje pra alguns dados eu tenho que trabalhar com uma outra planilha secundária né, ele fornece os dados eu jogo nessa planilha e faço o acompanhamento em gráficos e tabelas, gráficos e tabelas! [...] esse sistema ele não é específico pro hospital é um software de gestão da área hospitalar e ele tem vários módulos, a gente sabe assim que nós temos a nossa realidade e a nossa necessidade é específica [...] (E3)

[...] eu direi que mais relatórios gerenciais mesmo, eu acho que na minha área ainda existe, volta muito para o operacional e faltam relatórios né gerenciais. (E1)

Na análise das falas dos gestores o que se pode depreender é que as dificuldades técnicas reduzem o nível de segurança e da produtividade, além de contribuir negativamente no processo decisório. Pressupõe-se que a informação mal traduzida em decorrência de falhas técnicas do sistema e da qualidade dos dados pode gerar insegurança

e aumento da possibilidade de erros durante o processo de tomada de decisão. Para alguns autores a maneira como a informação é obtida e organizada traduz como o gestor irá utilizar essa informação posteriormente^(1,12). Desta feita, é imprescindível uma avaliação do SIH para apontar os aprimoramentos necessários a partir das demandas informacionais dos gestores, bem como os processos de trabalho relacionados. É a necessidade de que os gestores sejam ouvidos em suas particularidades, suas rotinas, suas demandas por informações específicas. Aqui se insere a necessidade de que o gestor participe do processo de reformulação do SIH. Isto não deve ficar a cargo de um analista, programador ou desenvolvedor. Pelo contrário, é preciso disseminar na instituição uma cultura de aproximação entre os especialistas em tecnologias da informação e os usuários do sistema. Sabe-se que um SIH desconexo da realidade dos profissionais pode trazer uma série de influências negativas ao processo de trabalho em saúde⁽¹⁷⁾. E estas influências acabam por proporcionar condutas assistenciais que são norteadas pelas informações geradas por sistemas de informação. Muitas destas condutas, se não forem bem amparadas por informações fidedignas, podem trazer riscos e até mesmo prejuízos aos pacientes assistidos.

Outro aprimoramento que deve ser proporcionado visando a qualificação do sistema é a possibilidade de integração e articulação entre os diversos setores por meio do próprio SIH. Isto é necessário para a promoção do processo de trabalho. O SIH deve gerar a interação entre os diversos setores da instituição e, garantir, ao mesmo tempo, a manutenção das especificidades. Não é necessário construir um sistema próprio para cada setor, já que isso iria inviabilizar a articulação necessária para o processo de trabalho do decisor, mas é importante um sistema onde os seus módulos setoriais conversem entre si⁽⁷⁾. Alguns sistemas modulares têm proporcionado a integração setorial, principalmente os relacionados a administração hospitalar, tais como o módulo de finanças, módulo de controle de materiais, módulo de hotelaria, todos estes módulos em apenas um sistema de

informação hospitalar⁽¹⁶⁾. Isto tem facilitado a comunicação entre profissionais de saúde e gestores e ainda agilizado o processo de tomada de decisões.

A instituição em estudo apresenta ainda alguns fatores que dificultam essa interação entre sistema e usuário, como a falta de um sistema específico para suprir as necessidades da instituição e dos usuários, ausência de habilidade para manipular o sistema, rotatividade dos profissionais, falta de envolvimento e inserção perante o processo de informatização e a demora na adequação a novos sistemas. O trecho da entrevista abaixo elucida esta situação que também é verificada nos discursos dos entrevistados E1, E3 e E4.

[...] uma grande dificuldade principalmente quando se trata da fase informatizada da informação que nem todas as pessoas têm o mesmo nível de envolvimento então quando uma pessoa tem bastante facilidade para lidar com folha, com chat ou com email outras pessoas não tem, essa é uma das dificuldades que eu vejo [...] (E5)

[...] nesse nosso sistema é exatamente que ele seja mais flexível, que a gente consiga parametrizar mais o sistema, muitas vezes quando você precisa de determinada informação em um formato específico, que o sistema não permite, você acaba tendo que fazer implementações que tem um custo elevado, isso acaba prejudicando a utilização do próprio sistema [...] não se adequa a necessidade [...] precisa de um ajuste ou de uma modificação isso normalmente acaba sendo um desmotivador da utilização da ferramenta [...] acaba que ao invés da ferramenta se ajustar a necessidade do usuário o usuário que tem que se ajustar a ferramenta [...] (E2)

[...] as vezes nós julgamos necessário a inserção de um novo campo, aí leva mais tempo, isso gera custo [...] (E1)

Novamente emerge a temática da valorização do usuário na concepção de um sistema de informação. Alguns autores relatam que a maior aceitação de um sistema de informação depende da sua adequação às demandas informacionais do usuário^(12,14-16). Assim para um SIH tornar-se uma ferramenta utilizável, o usuário deve ser um componente essencial em sua criação. Entretanto, o desenvolvimento de sistemas de informação

Quadro I - Fatores dificultadores para utilização de um SIH no processo decisório e aprimoramentos sugeridos

Dificuldades encontradas no SIH	Influências sobre o processo decisório	Aprimoramentos necessários
Qualidade dos dados	A baixa qualidade dos dados traz insegurança a tomada de decisões dos gestores a partir das informações disponíveis no SIH.	Reduzir a duplicidade, inconformidade e melhorar a descrição dos dados, para obter um dado mais fidedigno.
Dificuldades técnicas relacionadas à manipulação do sistema	Os gestores não conseguem tomar decisões rápidas e de forma ágil a partir do uso do SIH.	Reduzir o tempo de transmissão da informação, criar relatórios específicos, informatizar as informações necessárias para o processo decisório e promover capacitações para os gestores.
Custos elevados para as adequações do software	As atualizações no sistema não são feitas a partir da necessidade dos usuários. Isto reduz a sua utilização no processo de trabalho dos gestores e no processo decisório.	Adequação do SIH buscando atender as demandas dos gestores.
Sistema não atende às demandas informacionais	Subutilização do SIH para o processo de tomada de decisão.	Integração entre usuários, sistema, processo de trabalho e instituição. Definições conjuntas sobre a concepção e atualização do sistema.

Fonte: elaborado para fins deste estudo, 2012

ainda está vinculado aos especialistas de tecnologias da informação, com pouca participação dos profissionais envolvidos no processo de trabalho da instituição^(1,14,19).

De forma surpreendente, um dos gestores entrevistados relata que para uma utilização adequada do SIH é essencial que haja uma interação entre sistema, usuários e processos.

[...] é exatamente você conciliar essas três peças que envolvem qualquer atividade, são as pessoas, a tecnologia e os processos. Não adianta eu ter pessoas muito bem treinadas e capacitadas se os processos não estão muito bem definidos, o contrário é verdadeiro, não adianta eu ter processos bem definidos se eu não tenho pessoas capacitadas e treinadas. E não adianta eu ter esses dois elementos se eu não tenho uma ferramenta, no caso o sistema, que suporta que dá suporte essas duas atividades. (E2)

O fato de ter emergido esta percepção deste gestor demonstra que a necessidade de integração entre as pessoas e os sistemas, não é algo que está apenas no discurso teórico dos pesquisadores da área. Mas é uma necessidade aclamada pelos usuários destes sistemas. É imprescindível atender à esta demanda de mudança da concepção de sistemas que ainda está focada numa condição especializada, individualizada e controlada pelo mercado⁽¹⁹⁾. Os sistemas de informação ainda têm sido desenvolvidos com pouca

participação do usuário, embora as pessoas sejam um componente importante neste processo. Isto tem implicado na falta de motivação para utilizar o sistema no processo de trabalho^(14,17). Enfim, o Quadro 1 sintetiza os fatores dificultadores relacionados ao SIH, bem como sugere alguns aprimoramentos necessários.

CONCLUSÃO

Constatou-se que o SIH neste estudo tem sido utilizado no processo decisório de gestores, mas de forma incipiente. Verificou-se a necessidade de aprimoramentos que tornem o software mais adequado às demandas informacionais, principalmente em relação às especificidades setoriais. Além disso, a temática da integração necessária entre usuários, sistema, processo de trabalho e instituição também se fez presente. Isto revela que os estudos sobre sistemas de informação em saúde ainda precisam evoluir com vistas a propor soluções que contemplem estes aspectos subjetivos presentes nas relações das pessoas com os sistemas e processos estabelecidos. A evolução da gestão da informação em saúde perpassa pelo desenvolvimento de sistemas de informação, mas também carece de evoluções na compreensão das relações entre as pessoas e o cotidiano de trabalho mediado por tecnologias.

REFERÊNCIAS

1. Cavalcante RB, Silva PC, Ferreira MN. Sistema de informação em saúde: possibilidades e desafios. Rev Enferm UFSM. 2011;1(2):290-9.
2. Marin HF. Sistemas de informação em saúde: considerações gerais. J. Health Inform. 2010;2(1):24-8.
3. O'Brien JA. Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet. 2a ed. São Paulo: Saraiva; 2004.
4. Scott RE. E-Records in health: Preserving our future. Int J Med Inform. 2007;76(5-6):427-31.
5. Gutierrez MA. Sistemas de informação hospitalares: progressos e avanços. J. Health Inform. 2011;3(2):I-II.
6. Andrade AQ. A tomada de decisão e os Sistemas de Informação em Saúde. [dissertação]. Belo Horizonte (MG): Universidade Federal de Minas Gerais - Escola de Ciência da Informação; 2008.
7. Guimarães EMP, Évora YDM. Sistema de Informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. Ci Inf. 2004;33(1):72-80.
8. Choo CW. The management of uncertainty: organization as decision-making systems. In: _____ *The knowing organizations: how organizations use information to construct meaning, create Knowledge, and make decisions.* New York: Oxford University Press; 1998. p. 155-205.
9. Wendhausen A, Cardoso SM. Processo decisório e Conselhos Gestores de Saúde: aproximações teóricas. Rev Bras Enferm. 2007;5(60):579-84.
10. Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva – ABRASCO; Grupo Técnico de Informação em Saúde e População – GTISP (Org.). Plano Diretor de Informação e Tecnologia de Informação em Saúde: 2008-2012 – versão para debate com os Programas de Pós-Graduação afiliados da ABRASCO. Brasília: ABRASCO, 2008.
11. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70 Ltda; 2009.
12. Pinheiro ALS. Gerência de enfermagem em unidades básicas: a informação como instrumento para a tomada de decisão. Rev APS. 2009;12(3):262-70.
13. Davenport TH. Ecologia da informação. São Paulo: Futura; 1998.
14. Heecks R. Health information systems: failure, success and improvisation. Int J Med Inform. 2006;75(2):125-37.
15. Cavalcante RB, Brito MJM, Évora YDM, Veridiano AG. Sistema de informação em saúde e o cotidiano de trabalho de profissionais de unidades de terapia intensiva de um hospital privado de Belo Horizonte. Rev Min Enferm. 2009;13(4):467-73.
16. Cavalcante RB, Brito MJM, Porto F. Sistema de Informação: Contribuições e desafios para o cotidiano de trabalho em unidades de terapia intensiva de Belo Horizonte. J Health Inform. 2009;1(1):45-53.
17. Cavalcante RB, Bernardes MFVG, Cunha SGS, Santos CS. Fatores Dificultadores na Utilização de um Sistema de Informação em Unidades de Terapia Intensiva. Rev Min Enferm. 2011;1(1):80-93.
18. Turban E, Rainer RK, Potter RE. Administração de tecnologia da informação: Teoria e prática. 3a ed. São Paulo: Campus; 2005.
19. Filho JR, Ludmer G. Sistema de informação: que ciência é essa? Rev Gest Tecn Sist Inf. 2005;2(2):151-66.

Anexo 1

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

1. Você utiliza o Sistema de Informação do hospital para tomar decisões no seu cotidiano de trabalho? Como? (Se a resposta for “NÃO”, solicitar justificativa).
2. O Sistema de Informação contribui para a tomada de decisão em seu cotidiano de trabalho? Como?
3. Na sua percepção, existem dificuldades para a utilização do Sistema de informação do hospital no processo de trabalho? Estas dificuldades, na sua percepção, influenciam sobre a tomada de decisões? Como?
4. Quais as tarefas que você desenvolve utilizando o Sistema de Informação do hospital?
5. Na sua percepção, quais seriam as alterações necessárias para o aperfeiçoamento do Sistema de Informação do hospital visando a tomada de decisões?
6. Você passou por um processo de capacitação para a utilização do Sistema de Informação do Hospital?
7. O SI adotado tem sido utilizado em sua máxima potencialidade? O que tem impedido um maior grau de adoção de seu uso?