



Sistema de informação como instrumento de gestão: perspectivas e desafios em um hospital filantrópico

Information system as a tool for management: prospects and challenges in a Hospital

Sistema de información como herramienta para la gestión: perspectivas y retos en un Hospital

Lívia Cozer Montenegro¹, Maria José Menezes Brito², Ricardo Bezerra Cavalcante³, Carolina da Silva Caram⁴, Gisele Alves Mota Cunha⁵

RESUMO

Descritores:

Enfermagem; Sistemas de informação; Tecnologia da informação; Gerência

A implantação de Sistemas de Informação em Saúde (SIS) tem sido exigência dos modelos de gestão devido o crescente custo da atenção à saúde, necessidade de ampliação da cobertura dos serviços, aumento das exigências dos consumidores e incorporação de tecnologias. Com o objetivo de conhecer a percepção dos profissionais acerca do SIS e sua utilização para tomada de decisão, realizou-se um estudo de caso de abordagem qualitativa com oito profissionais que ocupavam o cargo de gestão em um Hospital de Belo Horizonte. Para a coleta de dados realizou-se entrevistas e os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo. Os resultados apontaram que a utilização do SIS no trabalho permite fácil acesso a protocolos institucionais e capacita o profissional para a tomada de decisão aumentando seu grau de autonomia. O SIS tem implicações na qualidade da assistência uma vez que fornece subsídios para a tomada de decisão dos profissionais.

ABSTRACT

Keywords: Nursing; Information systems; Information technology; Management

The deployment of Health Information Systems has been the requirement of business models influenced by the rising cost of health care, need to expand the coverage of services, increased consumer demand and incorporation of technologies. Aiming to meet professionals' perceptions about the Health Information Systems and its use for decision making, there was a case study of qualitative approach with eight professionals who occupied the position of management in a hospital in Belo Horizonte. For data collection were made interviews and for the analyzed were using content analysis. The results showed that the use of Health Information Systems to work allows easy access to institutional protocols and enables the professional to the decision-making by increasing their degree of autonomy. The SIS has implications for the quality of care since it provides subsidies for the decision making of professionals.

RESUMEN

Descriptores: Enfermería; Sistemas de información; Tecnología de la información; Gerencia

La implementación de los Sistemas de Información en Salud (SIS) ha sido requisito de los modelos de gestión gracias los crecientes costos de atención de la salud, la necesidad de ampliar la cobertura de los servicios, aumento de la demanda de los consumidores y adopción de tecnologías. Con el objetivo de conocer las percepciones de los profesionales acerca del SIS y su uso para la toma de decisiones, hubo un caso de estudio cualitativo, con ocho profesionales gerentes en un hospital de Belo Horizonte. Para la colección de datos fueran hechas entrevistas y analizados utilizando el análisis de contenido. Los resultados mostraron que el uso del SIS a trabajar permite un fácil acceso a los protocolos institucionales y permite a los profesionales a la toma de decisiones, aumentando su grado de autonomía. El SIS tiene implicaciones para la calidad de la atención, ya que proporciona subvenciones para la toma de decisiones de los profesionales.

¹ Doutoranda da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil.

² Enfermeira. Professora Adjunta do Departamento de Enfermagem Aplicada da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil.

³ Professor Adjunto da Universidade Federal de São João Del Rei - UFSJ, São José do Del Rei (MG), Brasil.

⁴ Enfermeira. Mestranda da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil.

⁵ Graduada pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil.

INTRODUÇÃO

As transformações decorrentes do desenvolvimento tecnológico nas áreas de informação e comunicação vêm afetando significativamente a sociedade. A era contemporânea da informação, utiliza predominantemente recursos tecnológicos de comunicação para que as empresas reajam às mutações do mercado e se sustentem em processos decisórios fortes o suficiente para garantir a resolução dos problemas. Atualmente, o diferencial das empresas e dos profissionais está diretamente ligado à valorização da informação e do conhecimento, proporcionando soluções e satisfação no desenvolvimento das atividades.

Os hospitais, no âmbito das organizações de saúde, destacam-se por apresentar modelos de gestão que ofereçam respostas aos altos custos da atenção à saúde, à necessidade de ampliação da cobertura dos serviços, ao aumento das exigências dos consumidores e à incorporação de tecnologias⁽¹⁾. Neste sentido, tecnologias de informação vêm sendo gradativamente utilizadas nos hospitais com vistas à socialização e democratização da informação. Isto implica na implantação de Sistemas de Informação Hospitalar (SIH), com a finalidade de auxiliar na gestão dos serviços de saúde, promovendo a organização, operacionalização e a geração de informações fidedignas e de rápido acesso.

Os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) configuram-se como ferramentas para a produção de informações que direcionem o processo decisório dos profissionais dos serviços dos diferentes níveis de atenção à saúde. Assim, as informações são detectadas em tempo real auxiliando no planejamento e execução de ações de acordo com a realidade e especificidade do serviço⁽²⁾.

De acordo com Wendhausen e Cardoso⁽³⁾ o processo decisório é composto por uma cadeia de decisões tomadas por representantes em diferentes contextos, envolvendo um conjunto de processos que levam à formulação e à implementação de intervenções necessárias ao alcance das metas estipuladas. Para tal, é necessário um estudo aprofundado do problema por meio de levantamento de dados e informações confiáveis o que implica no uso do sistema de informação que promova o suporte neste processo decisório. Esses sistemas, de acordo com Guimarães⁽⁴⁾, armazenam e processam dados transformando-os em informações que são disponibilizadas na forma de relatórios, gráficos e tabelas. Diante disso, os sistemas de informação hospitalar têm sido criados com o objetivo de instrumentalizar a gerência e a assistência aos pacientes, pressupondo o suporte ao cuidado de qualidade e a promoção de informações fidedignas que possam fundamentar as tomadas de decisões dos gestores e do corpo assistencial⁽⁵⁾.

Os SIS devem estar baseados nos princípios da flexibilidade, da especificidade, bem como da participação dos profissionais e da população. Entretanto, ao se fazer uma análise dos SIS vigentes, percebe-se que estes não vêm atendendo aos princípios mencionados, pois se observa a presença de um significativo contingente de dados desatualizados, prontuários com excesso de registros e profissionais despreparados para o manejo da tecnologia, o que causa dificuldades em gerar indicadores

legítimos.

O atual modelo de assistência à saúde impõe a necessidade de revisar a situação da implantação dos SIS nas organizações, bem como a avaliação da centralização de dados, da limitação do uso dos mesmos, da demora com que são acessados e dos locais cuja implantação dos sistemas já se tornou realidade. Além disso, para que se alcance a qualidade do Sistema de Informação nos serviços de saúde, é imprescindível garantir que a informação requerida seja mensurável e que a mesma se dê sobre uma base de dados consistente⁽⁶⁾.

Nessa perspectiva, a colaboração dos profissionais de saúde para a implantação de um Sistema de Informação (SI) é de fundamental importância para garantir não só a adesão às novas tecnologias e a plena utilização das mesmas, como também para alimentar e controlar as bases de dados de forma a contribuir para fidedignidade das informações. Tendo em vista as considerações apresentadas, este estudo objetivou conhecer a percepção de profissionais acerca dos SIS e a influência de sua utilização no processo de tomada de decisão.

MÉTODOS

Foi realizado um estudo de caso de natureza qualitativa em um hospital de referência nos cuidados à saúde da mulher e da criança de Belo Horizonte – MG. Esse hospital tem como missão desenvolver ações de atenção à saúde da comunidade, em especial da mulher e da criança, em nível ambulatorial e hospitalar. Neste cenário, um dos critérios de inclusão dos sujeitos foi ocupar cargos de gestão e utilizar o SIS nas suas práticas cotidianas; também foi considerado o fato de possuírem um ano ou mais tempo de serviço na instituição, pois acredita-se que com este tempo de prática os profissionais já estão inseridos nas rotinas do serviço e familiarizados com as políticas que regem a instituição. Assim, foram eleitos como sujeitos da pesquisa oito profissionais.

A coleta de dados ocorreu em duas etapas: na primeira foi aplicado um questionário aos sujeitos da pesquisa com questões relativas ao seu perfil sócio demográfico, quais sejam: sexo, faixa etária, formação profissional, cargo ocupado na instituição, setor e tempo de trabalho na instituição. Na segunda etapa, foram realizadas entrevistas orientadas por um roteiro semi-estruturado no próprio local e horário de trabalho dos sujeitos da pesquisa.

Os dados foram submetidos à análise de conteúdo proposta por Bardin⁽⁷⁾. Tal proposta consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando à obtenção, por procedimentos sistemáticos e objetivos a descrição de conteúdo das mensagens, que permitam a interferência de conhecimentos relativos às condições de produção destas mensagens⁽⁷⁾. As entrevistas foram transcritas na íntegra e posteriormente procedeu-se à releitura do material e à organização dos relatos em determinada ordem, pressupondo um início de classificação e organização dos dados. Assim, foi possível identificar as seguintes categorias: O SIS na ótica de gestores e a utilização do SIS no cotidiano de trabalho dos gestores. Para fins de análise os sujeitos foram identificados com a letra E

representando a palavra: “entrevistado” seguido do número de ordem das entrevistas.

Com relação aos aspectos éticos, a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética do Hospital utilizado como cenário do estudo (Protocolo: 02/2009) e os entrevistados foram esclarecidos sobre os aspectos éticos, legais de acordo com a Resolução n.º 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A apresentação e discussão dos resultados desta pesquisa estão organizadas em três etapas: na primeira apresentou-se o perfil dos sujeitos do estudo, a segunda diz respeito à visão dos gestores sobre o Sistema de Informação e a terceira buscou retratar a utilização do Sistema de Informação em Saúde no cotidiano de trabalho dos gerentes deste estudo.

Perfil sócio-demográfico dos gestores

Com relação ao perfil dos gestores sujeitos deste estudo, verifica-se na Tab.1 que 50% pertenciam ao sexo feminino e 50% pertenciam ao sexo masculino, sendo a maior parte assumindo cargos de coordenação (62,5%). Além disso, foi possível perceber que 87,5% são profissionais especializados e que trabalham na instituição a mais de seis anos (75%):

Tabela 1 - Perfil dos Entrevistados – Belo Horizonte, 2010

Perfil/Característica	%
Sexo	
Feminino	50
Masculino	50
Faixa Etária	
31-40anos	75
41-50anos	12,5
mais 50 anos	12,5
Formação Profissional	
Graduação e Especialização	87,5
Graduação	12,5
Cargo Ocupado	
Coordenação	62,5
Gerência	37,5
Tempo de Trabalho na Instituição	
3 anos	12,5
3 anos e 6 meses	12,5
8 anos	12,5
10 anos	12,5
13 anos	12,5
16 anos	12,5
19 anos	12,5
20 anos	12,5
Capacitação em Informática	
São capacitados em Informática	100

Fonte: Entrevista aos sujeitos da pesquisa.

A avaliação dos dados da Tabela 1 reflete que as novas práticas propostas por modelos de gestão voltados cada vez mais para o atendimento qualificado aos usuários resultaram em uma diversidade de profissionais atuando na gestão das unidades hospitalares, substituindo aquele

“local” que por sua vez era ocupado apenas por profissionais do sexo masculino com formação nas ciências humanas. Dessa forma, a gestão hospitalar, vem sendo constituída por novos atores de forma lenta e gradativa, como administradores, engenheiros, economistas, enfermeiros, entre outros⁽⁸⁾.

No que diz respeito à presença heterogênea e em igual quantidade de homens e mulheres nos cargos de gestão observa-se um deslocamento nas relações de gênero e poder acarretando modificações nos papéis masculinos a partir da inserção da mulher no mercado de trabalho principalmente na ocupação de cargos gerenciais. Pesquisas de diversas autoras e autores^(1,9-10) têm se voltado para a inserção de mulheres gerentes em diferentes setores da economia e em diferentes organizações, verificando que há espaços em que a mulher tem obtido maiores conquistas e aceitação e que as mulheres vivenciam esse novo espaço organizacional de forma diferenciada, indicando características e traços comuns por setor.

Com relação à faixa etária dos sujeitos do estudo, a mesma torna-se importante analiticamente ao consideramos que cada geração reage de diferentes formas às novas tecnologias, exigindo dos profissionais o enfrentamento de questões ligadas às relações de poder, à gestão de conflitos, às regras, aos padrões e motivações para o trabalho.

No que concerne às faixas etárias, Conger⁽¹¹⁾ as classifica e avalia de acordo com as gerações. Para este autor, a *Geração Silenciosa* corresponde a pessoas nascidas entre 1923 e 1942, da qual fazem parte indivíduos com características de executivos dos anos 50 a 70 que influenciados pela *era do comando* foram leais às empresas nas quais trabalhavam e em contrapartida eram reconhecidos por elas. Os indivíduos classificados nesta geração foram surpreendidos, em meados dos anos 70, pela aceleração das mudanças no capitalismo ocidental dando lugar a *Geração Baby Boom*. Essa última é composta por pessoas que nasceram entre 1943 e 1964, e foram protagonistas do desmonte dos organogramas organizacionais que envolvia as posições de autoridade em uma proporcionalidade inversa. Com relação a *Geração X*, esta corresponde aos nascidos entre 1965 e 1981 e, por sua vez, são indivíduos que se mostram avessos à hierarquia, se referenciam no trabalho em equipe e desejam um funcionamento comunitário para a empresa. A *Geração X* responde à necessidade de seu tempo, atuando em organizações contemporâneas que respondem aos imperativos de mercado, às exigências de competitividade, qualidade e tecnológicas. Sobre a *Geração Y* esta, diz respeito aos nascidos a partir de 1982 e é conhecida como a geração da Internet, caracterizadas pela impaciência e sua dificuldade de lidar com a burocracia, uma geração mais íntima com a tecnologia.

Como resultado da pesquisa, contatou-se que no hospital estudado atuam gerentes que se situam em duas gerações, a *Geração Baby Boom* e a *Geração X*, correspondendo a dois pólos gerenciais: um com características de gestão de comando, de governar, burocrática e autoritária cujo arranjo do trabalho é hierarquizado e em regras rígidas, imperando uma administração com excesso de formalidades e dificuldades no manejo de tecnologias; e outro com gerentes voltados para o trabalho em equipe, que valoriza a autonomia do grupo, assumindo o desafio do novo, recusando um

modelo hierarquizado, mais propício a aceitar mudanças e voltado para atuar utilizando ferramentas tecnológicas.

A respeito do tempo de atuação no Hospital em estudo observou-se que 75% dos gestores trabalham na instituição há mais de 6 anos. Neste sentido, acredita-se que esses profissionais vivenciaram o processo de implantação do SIS e foram adaptando suas ações gerenciais com a utilização desse recurso.

O sistema de informação na ótica de gestores

Sobre o SIS no hospital em estudo, observou-se na ocasião da coleta de dados que os serviços disponíveis se tratavam de alguns módulos operacionais como: dados dos serviços realizados pelo hospital, informações a cerca de pacientes e procedimentos. Ressalta-se que o prontuário eletrônico se encontrava em fase inicial de testes.

Neste sentido, dentre os profissionais que utilizavam o SIS, 37,5% foram capacitados na área de sistema de informação por profissionais do próprio serviço, o que interfere negativamente na sua utilização conforme exemplificado no depoimento de E-8:

Não tive pós-graduação na área, geralmente a capacitação aqui é feita de um funcionário que passa pro outro e ai aquele funcionário que está passando já tem alguns erros e vícios que, na alimentação do banco, ele acaba passando isso pra frente. (E8)

Observa-se que o preparo para a utilização do SIS foi feito na informalidade e os próprios funcionários repassaram o seu aprendizado em relação ao uso do sistema, para outros funcionários que apresentavam lacunas de conhecimento. Assim, verifica-se a inexistência de um processo de capacitação formal com profissionais especializados na área de Informação. Pode-se inferir que o fato dos hospitais apresentarem características e valores tradicionais onde ainda se depara com grande parte dos atores sociais envolvidos em seus processos produtivos com forte resistência a mudanças, influenciam a utilização de recursos tecnológicos como o SIS, uma vez que o SIS encontra-se relacionado com a cultura da organização, refletindo as práticas cotidianas das pessoas envolvidas nos processos de trabalho⁽²⁾.

Nesta perspectiva, os sujeitos da pesquisa percebem baixa adesão dos seus pares na utilização do SIS, apontando para a necessidade de alimentação dos bancos de dados, de capacitação dos profissionais envolvidos na instituição e de reconhecimento, por parte dos setores hospitalares, da importância do referido sistema como instrumento de gestão:

É necessário terem pessoas que assumam a responsabilidade de fomentar os bancos de dados corretamente, porque ele tem que ser alimentado diariamente[...] talvez os profissionais não tenham a capacitação e não saibam a importância da alimentação deste banco de dados[...] (E3)

Conscientizar não só os administradores, mas os gerentes que lidam no dia a dia mesmo com o sistema da importância desse sistema e da alimentação dele, porque ele tem um custo para o hospital ele não é grátis, então o hospital paga por ele e não é utilizado da forma correta nem está rendendo pro hospital tudo o que ele renderia. (E8).

Em face da explosão tecnológica verifica-se a

necessidade de capacitação dos profissionais para a utilização do SIS. Tal capacitação deve convergir para os aspectos operacionais e para a subjetividade dos trabalhadores. De acordo com Turban⁽¹²⁾ a inclusão dos diversos aparatos tecnológicos no cenário da saúde tem exigido dos trabalhadores a competência de operacionalizar máquinas que funcionam como suporte para a tomada de decisões no cotidiano de trabalho.

Nessa ótica, os sujeitos da pesquisa destacaram a existência de barreiras a serem enfrentadas para o incremento do uso do SIS no hospital. Tais barreiras estão ligadas ao fato de os próprios funcionários apresentarem resistência em utilizar e alimentar os bancos de dados, conforme explicitado:

O SI não está sendo utilizado na sua máxima potencialidade, ele está subutilizado. Tem muita coisa boa que pode ser utilizada e, às vezes, eu vejo secretário fazendo relação de paciente no Word sendo que o sistema esta lá para usar [...] só que o usuário às vezes acha que gera mais trabalho pra ele e não vai, até pelo contrário, vai facilitar o trabalho dele. (E5)

No entanto, os sujeitos apontam aspectos positivos referentes ao SIS. Eles acreditam que esses sistemas podem promover mudanças relacionadas à integração dos setores bem como propiciar a agilidade de informações, configurando-se como importante instrumento de suporte neste processo:

O sistema vinculou mais informações e acesso aos demais setores, a comunicação usa muito a informática para fazer comunicados, eu acho que assim elas ficam mais voltadas para o hospital (E4).

O sistema de informação contribui facilitando você ter arquivado. Tudo aquilo que você já fez tem em arquivo no computador, você não precisa ficar usando papel (E1).

Os entrevistados também salientam que o SIS possibilita a visualização das informações no momento da sua geração, com possibilidades de aplicação e atuação imediata:

Antigamente a gente tinha uma demora muito grande pra soltar as informações, hoje com esse sistema integrado você tem uma dinâmica melhor nas informações, mais precisão. (E7).

Em contrapartida, os profissionais apontam alguns aspectos negativos referentes ao SIS, dentre os quais destacam-se: a dificuldade de manuseio, o costume/hábitos em utilizar o papel e a dificuldade de implantação devido ao alto custo dos sistemas:

Tem muitas falhas né? Não é tudo que a gente precisa que tem no computador e, às vezes, o que tem no computador não tem a capacidade de mudança igual à gente tem quando a gente muda no papel. (E1)

Eu acredito que o sistema não tem sido utilizado na sua máxima potencialidade. Não é usado e o que impede às vezes é o dinheiro mesmo para implantar alguma coisa. (E1)

Conhecer a percepção dos profissionais acerca do SIS

é fundamental para assegurar a adesão às novas tecnologias a plena utilização do sistema, bem como para alimentar e controlar as bases de dados de forma a garantir a fidedignidade das informações. Assim, a participação dos gerentes na implantação do SIS no interior de uma instituição é essencial para o sucesso de seu uso, pois são eles os responsáveis pela utilização do sistema como instrumento de trabalho. Além disso, a participação efetiva dos gerentes neste processo pode contribuir com críticas, sugestões e propostas de melhoria⁽¹³⁻¹⁴⁾.

Pode-se destacar o SIS como fenômeno emergente na saúde, exigindo infra-estrutura, alto custo de implantação e manutenção tecnológica. Dessa forma, o SIS demanda ajustes para otimizar a gestão hospitalar contribuindo para o setor saúde em geral, principalmente o setor público que ainda apresenta carência de novas tecnologias para o planejamento das ações e para o processo decisório em saúde.

A utilização do sistema de informação em saúde no cotidiano de trabalho dos gerentes

Atualmente, o SIS têm sido criado com o objetivo de instrumentalizar a gerência e a assistência aos pacientes, pressupondo o suporte ao cuidado de qualidade e a promoção de informações fidedignas que possam fundamentar as tomadas de decisões dos gestores e do corpo assistencial⁽⁵⁾. Para tanto, é fundamental que se conheça a forma de utilização do Sistema de Informação pelos gerentes.

No presente estudo, observou-se que a utilização do SIS no cotidiano de trabalho ocorre quando os gestores necessitam de informações para facilitar suas ações:

O sistema é utilizado diariamente, constantemente todos os profissionais do serviço necessitam de alguns dados do sistema, ou seja, a gente busca dados do paciente, como: internação, alta, transferência interna, saída, algum dado de prontuário, registro, enferm. (E3).

[...] todo o dia eu fico monitorando o sistema, quantas contas faturaram, quantas internações foram feitas, então eu estou na reunião lá em cima e já tenho a informação na mão. (E5)

Através dos dados informados e dos índices de informação, por exemplo déficit orçamentário e déficit contábil, eu posso analisar essas informações para saber onde eu posso gerenciar para diminuir o determinado déficit. (E7)

A respeito dos depoimentos apresentados verifica-se a ênfase ao enfoque financeiro dos hospitais. A gestão financeira situa-se como parte de um processo mais amplo de gestão, cuja responsabilidade principal não é a do especialista, mas de distintos níveis da gerência hospitalar. Cabe salientar, o fato de os entrevistados que expressaram o envolvimento com aspectos financeiros serem enfermeiros, o que já vem sendo observado em outros estudos realizados em hospitais filantrópicos^(15,1). Outro aspecto que fica evidente na fala dos sujeitos é que a utilização do SIS auxilia nas condutas gerencias como forma de sanar dúvidas, pois o sistema permite fácil acesso aos protocolos institucionais:

Eu utilizo quando preciso fazer uma escala, alguma informação

para os funcionários, se eu estou com alguma dúvida em alguma conduta. (E1)

Observa-se que o SI é indispensável para o gerenciamento na medida em que fornece subsídios para a tomada de decisão dos gestores, o que aumenta seu grau de autonomia. Assim, faz-se necessário o uso do SI que possa atender às demandas informacionais do decisor, o que permite análises mais elaboradas e resultados mais ágeis para as intervenções necessárias no processo decisório. A situação descrita é evidenciada no depoimento de E6:

O sistema gerencia o despacho dos medicamentos, ou seja, a ida dos produtos para os setores ou para os pacientes. Ele nos traz a informação de consumo pra eu tomar a decisão do que eu vou repor no meu estoque, quantidade, se eu estou tendo consumo diferenciado de um medicamento ou um outro produto. (E6)

Na gerência de serviços de saúde é patente a necessidade de cadastros de pacientes, da população, de estabelecimentos, produção das atividades de saúde, conhecimento do perfil de doenças atendidas, da mortalidade, do número de profissionais de saúde, número de consultórios, de leitos, dos medicamentos utilizados, dos gastos efetuados e demais informações, conforme explicitado:

A hora você vai fazer uma previsão de estoque que você tem, agendamento dos exames ou realmente pra correr atrás pedindo socorro, porque precisa comprar e pressionar a compra de um item que vai faltar, pra fazer um planejamento pro que você tem é armazenado que você vai poder usar utilizar nos próximos dias. (E4)

O sistema do hospital me fornece subsídios pra buscar algumas informações como quantidade de procedimentos realizados, número de pacientes atendidos, permanência do paciente na internação do hospital e, através desses dados eu calculo e emito os indicadores do hospital. (E8)

Percebe-se que o sistema de informação contribui para aglutinar as funções dos diversos participantes do hospital, por meio de variáveis que indicam situações determinadas ou suas mudanças direta e indiretamente. O desafio dos SIS implica difundir essas variáveis de forma integrada e com qualidade a fim de que as informações e as decisões sejam comunicadas para as diferentes camadas do hospital⁽¹⁶⁾.

Além disso, essas informações necessitam ser cruzadas para se conhecer o modo de operação dos serviços, o alcance de suas metas, objetivos e impactos. Com certeza, as informações poderiam ser processadas manualmente, mas dificilmente de forma integrada e em tempo oportuno para a tomada de decisão⁽¹⁷⁾, como afirmado pelos profissionais:

Contribui na medida em que fica tudo armazenado e sem riscos de perdas né? Como fica tudo no computador não perde dados. (E2)

O sistema me dá a possibilidade de corrigir erros mais rapidamente do que se fosse de uma forma manual, até eu conseguir checar informações, identificar o erro, processar informação e corrigir de forma manual eu perdi o tempo hábil, então é facilita nesse sentido. (E8)

Muitos sistemas são usados rotineiramente para

controle e requerem pouca tomada de decisão. Em contrapartida, outros sistemas são mais voltados ao planejamento estratégico da organização, como os sistemas de priorização e alocação de investimentos. Nesses casos, estes sistemas dão suporte à decisão dos gerentes, como mostra as disparidades dos depoimentos:

Eu, particularmente, não tomo nenhuma decisão, mas os indicadores são utilizados pra gerência olhar a quantidade de insumos com relação a nossa taxa de ocupação, média de permanência, tudo isso vai de alguma forma auxiliar os gestores do hospital. (E8)

A gente constrói os indicadores de infecção hospitalar e através da análise desses indicadores, dessas janelas, desses dados que nós construímos que a gente toma decisões (E3).

O processo decisório possui um caminho complexo, baseado em análises técnicas e escolhas racionais. Pressupõe, portanto, o estudo aprofundado do problema a partir do levantamento de dados e informações confiáveis, necessitando, assim, de um sistema de informação que promova o suporte neste processo⁽³⁾. Observa-se, então, que os SI oferecem subsídios para as práticas gerenciais orientando os profissionais a tomarem decisões adequadas para assegurar a qualidade de assistência à saúde da população.

CONCLUSÃO

Pode-se destacar que o SIS é um fenômeno emergente na saúde e exige uma infra-estrutura, um alto custo de implantação e uma manutenção tecnológica constante. Dessa forma, o SIS demanda ajustes para otimizar a gestão

hospitalar contribuindo para o setor saúde em geral, principalmente o setor público que ainda apresenta carência de novas tecnologias para o planejamento das ações e para o processo decisório em saúde.

Em face das mudanças tecnológicas e do avanço acelerado com que se processam as evoluções no setor saúde, os resultados apontaram que o SIS articulado com a gestão hospitalar vem sendo constituída lenta e gradativamente por profissionais de diversas áreas do conhecimento. Além disso, a utilização do SI pelos responsáveis pela gerência, apesar da baixa adesão, é utilizada nas condutas gerenciais porque permite fácil acesso aos protocolos institucionais e principalmente as questões ligadas à gestão financeira do hospital. Os gestores estão se adaptando e utilizando o SI de forma gradativa e, estão percebendo os benefícios que a utilização, fomento e análise dos dados gerados podem proporcionar para seu processo de trabalho como um todo e, principalmente, auxiliar na tomada de decisão diária.

Pretende-se, com base nos resultados encontrados, apontar estratégias de aprimoramento para o uso do sistema e no processo de capacitação dos profissionais que utilizam o SI como instrumento no cotidiano de trabalho. Além disso, o estudo subsidia a compreensão das interferências do SIS no trabalho dos profissionais do hospital em estudo, as formas de utilização do sistema, os aspectos facilitadores e dificultadores durante a utilização, as contribuições do SIS para o cotidiano de trabalho, a interferência do SIS no processo de tomada de decisão dos gerentes e as formas de capacitação adotadas para utilização do sistema existente na instituição. E, dessa forma contribuir para a inserção e para o processo de aprimoramento do SI em outras instituições.

REFERÊNCIAS

1. Brito MJM. A configuração identitária da enfermeira no contexto das práticas de gestão em hospitais privados em Belo Horizonte [Tese]. Belo Horizonte (MG): Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte; 2004.
2. Cavalcante RB, Silva PC, Ferreira MN. Sistemas de informação em saúde: possibilidades e desafios. R Enferm UFSM. 2011;1(2):290-9.
3. Wendhausen A, Cardoso SM. Processo decisório e conselhos gestores de Saúde: aproximações teóricas. Rev Bras Enferm. 2007;60(5):579-84.
4. Guimarães EMP. Sistema de informação: Instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência [Tese]. Ribeirão Preto (SP). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2004.
5. Scott RE. E-Records in health: Preserving our future. Inter J Med Inform. 2007;76(5-6):427-31.
6. Cavalcante RB, Brito MJM, Evora YD, 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. REME Rev Mineira Enferm. 2009;13(4):467-73.
7. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Martins Fontes; 2009.
8. Brito MJM, Montenegro LC, Melo MCOL, et al. Singularidades das práticas gerenciais da enfermeira em hospitais privados. Heal DH, Garcia FC, Honório LC (coord.). In: Relações de poder e trabalho no Brasil contemporâneo. Curitiba: Juruá; 2010. p.177-96.
9. Melo MCOL. A gerência feminina em setores industrial e bancário: o conservadorismo internalizado versus o moderno em construção. Proceeding of the Third International Conference of the Iberoamerican Academy of Management; 2003 Dec 07-10. São Paulo; 2003.
10. Souza MKB, Melo CMM. Atuação de enfermeiras nas macrofunções gestoras em saúde. Rev Enferm UERJ. 2009;17(2):198-202.
11. Conger J. Quem é a geração X? In: Júlio CA, Salibi Neto J. Liderança e gestão de pessoas: autores e conceitos. São Paulo: Publifolha; 2002. p.63-79.
12. Turban E, Rainer RK, Potter RE. Administração de tecnologia da informação: Teoria e prática. 3a.ed. São Paulo: Campus; 2005.
13. Évora YDM, Fávero N, Trevizan MA, Melo MRAC. Evolução histórica da aplicação do computador na enfermagem (1965-1998). Acta Paul Enferm. 2000(E);13:143-7.
14. Marin HF. News frontiers for nursing and health care informatics. Int J Med Inform. 2005;74(7-8):695-704.
15. Demiris G, Afrin LB, Speedie S, Courtney KL, Sondhi M, Vimarlund V, et al. Patient-centered applications: Use of information technology to promote disease management and wellness. A white paper by the AMIA knowledge in motion working group. J Am Med Inform Assoc. 2008;15(1):8-13.
16. Roukema J, Steyerberg EW, Leic JVD, Molla HA. Randomized trial of a clinical decision support system: Impact on the Management of Children with Fever without Apparent Source. J Am Med Inform Assoc. 2008;15(1):107-13.
17. 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):34-42.