

## Avaliação da Utilização de Recursos de TI em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde na Microrregião de Frederico Westphalen

João Paulo Vieira, Bruno Batista Boniati

Pós-graduação em Gestão em Tecnologia da Informação – Instituto Federal Farroupilha  
(IFFar) – Campus Panambi

R. Erechim, nº 860 – 98.280-000 – Panambi – RS – Brasil

vieira.jpvieira@gmail.com, bruno.boniati@iffarroupilha.edu.br

**Abstract.** *This paper describes the results of a survey conducted in health facilities in the micro region of Frederico Westphalen in order to evaluate the use of Information Technology (IT) resources especially for managerial decision making. While performing the work applied as methodology an exploratory questionnaire and it is evident from the analysis of the results, that the vast majority of the interviewed entities does not use a focused IT system for managing its activities and benefits to taking decision.*

**Resumo.** *Este trabalho descreve os resultados de uma pesquisa realizada em estabelecimentos assistenciais de saúde na microrregião de Frederico Westphalen com o objetivo de avaliar a utilização de recursos de Tecnologia da Informação (TI) em especial para a tomada de decisões gerenciais. Durante a realização o trabalho aplicou-se como metodologia um questionário exploratório e evidencia-se, a partir da análise dos resultados, que a grande maioria das entidades entrevistadas não utiliza um sistema de TI voltado para o gerenciamento de suas atividades e subsídio à tomada de decisão.*

### 1. Introdução

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa realizada em dezesseis municípios da microrregião de Frederico Westphalen que possuem estabelecimentos assistenciais de saúde com leitos para internação (popularmente conhecidos por hospitais). De acordo Franzon (2014) a microrregião de Frederico Westphalen é constituída por 27 municípios e uma população aproximada de 174.605 habitantes.

Através da pesquisa realizada objetivou-se focar naqueles estabelecimentos que possuem leitos para internação, pois se entendeu que em função da complexidade de gestão (desde pessoas até de materiais usados nos procedimentos) existe a necessidade do uso da Tecnologia da Informação (TI) para uma melhor organização e obtenção de métricas mais precisas especialmente para a tomada de decisões. As instituições entrevistadas possuem uma grande similaridade entre si, são todas de pequeno porte possibilitando assim maior coerência entre os dados coletados no questionário aplicado.

Para uma melhor organização deste documento, o mesmo será dividido em seções. A seção seguinte (dois) apresenta um referencial teórico e trabalhos relacionados. Na seção 3 são apresenta-se a metodologia utilizada para a pesquisa e na sessão 4 são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa. Por fim, na sessão 5 são

feitas as considerações finais. Salienta-se que este trabalho é uma proposta para a realização e um estudo mais aprofundado com vistas à organização de uma monografia para o curso de especialização em Gestão de Tecnologia da Informação.

## 2. Referencial Teórico

Segundo Albertin e Albertin (2009), uso da TI vem sendo usados por organizações de todas as características e os mais diversos fins e está se tornando uma peça essencial e de maior relevância nas organizações e também um diferencial competitivo no cenário de concorrência entre as mesmas. No caso dos estabelecimentos de saúde, como por exemplo, os hospitais, tal situação não é diferentes, o uso da TI é essencial na hora da tomada de decisão. A seguir apresentam-se trabalhos realizados com a temática do uso da TI em ambientes hospitalares.

O trabalho publicado por Escrivão (2007) tinha como objetivo principal conhecer e analisar indicadores no planejamento dos hospitais da região metropolitana de São Paulo segundo a visão dos diretores Hospitalares e responsáveis pela área de TI. A metodologia adotada foi de aplicar uma pesquisa aos 24 hospitais da região selecionada, dividindo-os em dois tipos: um voltado para os diretores, no qual se procurava identificar o uso de indicadores e informações no planejamento e gestão do hospital. E no segundo questionário foram abordados quesitos referentes a características dos sistemas que as instituições usavam, como o fluxo dos dados, grau de informatização e outros. O autor considera que na maioria dos casos os diretores “Não incorporam indicadores no seu cotidiano de trabalho” e em geral usam somente os indicadores solicitados pelos órgãos de controle, como a Secretaria Estadual da Saúde. O autor relata também uma falta de investimento na área, pois em uma grande parte dos hospitais há falta até mesmo de infraestrutura para a coleta e armazenamento dos dados.

No trabalho de Sousa, Moreira e Pereira (2012) foi realizada uma pesquisa em quatorze hospitais da região Metropolitana de Belo Horizonte que possuem um Sistemas de Informações Hospitalares (SIH). O objetivo da pesquisa foi de avaliar os SIH procurando identificar limitações e falhas desses sistemas. Para tanto foi aplicado um questionário onde mais de sessenta pessoas foram ouvidas e posteriormente foram analisadas as intervenções a respeito do assunto. Os autores concluem que a satisfação dos usuários foi considerada satisfatória, um dos pontos mais criticados pelos usuários dos SIH analisados é a integração entre os sistemas, outro ponto muito relevante que os autores relatam é o desenvolvimento de interfaces amigáveis para que uma melhor usabilidade dos profissionais da saúde que estarão operando tais sistemas sistemas.

Já no trabalho de Pinochet (2011), que tem como um objetivo principal demonstrar as tendências de tecnologias da informação na gestão da saúde, o autor enfatiza a necessidade do uso da TI para uma melhor gestão dos dados e obtenção de parâmetros para a decisão estratégica trazendo benefícios esperados para as organizações. O autor também dá destaque às tecnologias emergentes, como BI (*Business Intelligence*), que estão entrando com bastante força no dia-a-dia dos hospitais. Ao concluir seu trabalho o autor escreve que a gestão da TI está desenvolvendo uma diversidade de aplicação para a área da saúde. Segundo o autor, o uso da rede mundial de computadores, a Internet, é uma das ferramentas que mais está fomentado a troca de informação entre as instituições. Com o uso da TI se almeja um futuro muito promissor, sendo uma tendência o compartilhamento e a integração de informações sobre os pacientes entre diferentes sistemas, possibilitando assim redução de custos e maior velocidade no diagnóstico de doenças.

### 3. Metodologia

Para o referido trabalho optou-se por delimitar o número de estabelecimentos pesquisados à região de abrangência da Microrregião de Frederico Westphalen, em virtude da distância geográfica para a aplicação em uma região maior. Por meio de uma consulta ao CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde) disponível em Datasus (2016) realizou-se um recorte na amostra, selecionando apenas estabelecimentos que disponibilizassem leitos para internação. Neste caso o número da amostra a ser estudada passou a ser de 16 estabelecimentos.

O passo seguinte foi a definição de um questionário dividido em duas partes: (1) Perfil dos Estabelecimentos Entrevistados e (2) Utilização de Recursos de Tecnologia da Informação. A pesquisa foi realizada através de visitas presenciais, contatos telefônicos e trocas de e-mails com os responsáveis pela gestão e/ou setor de tecnologia da informação. Ao todo foram feitas 9 perguntas aos entrevistados.

A primeira parte do questionário buscou identificar dados relativos ao perfil do estabelecimento, como por exemplo, a rede de atendimento (particular ou pública), o número de funcionários e o número de leitos disponíveis para internação. Essas informações são úteis para comparar os dados entre os estabelecimentos e dimensionar o tamanho dos mesmos.

Na segunda parte do questionário foram solicitados dados relativos à forma como o estabelecimento faz uso dos recursos de TI. Inicialmente questiona-se sobre a existência de recursos de TI no estabelecimento (desde os mais básicos aos mais complexos) e em seguida verifica-se se a equipe de TI é própria ou terceirizada e se o estabelecimento faz uso de algum sistema de informação bem como se as informações produzidas são utilizadas para a tomada de decisão.

### 4. Resultados Obtidos

Após a aplicação do questionário foi obtida um volume de dados considerados satisfatórios para a pesquisa. Treze dos dezesseis estabelecimentos previamente selecionados responderam às perguntas, citadas na seção de metodologia. Dois estabelecimentos optaram por não responder ao questionário e em um dos estabelecimentos não foi possível obter as informações em função de que o funcionário responsável pelo setor encontrava-se afastado.

Em relação ao perfil das instituições, constatou-se que 84,61% deles é de natureza filantrópica, atendendo à toda rede de saúde (particular e pública). Em relação o número de funcionários e leitos disponíveis, a tabela 1 detalha essas informações.

**Tabela 1. Perfil dos Estabelecimentos Consultados**

Localização (município)	Total de Funcionários	Nº de Leitos para Internação
Alpestre	23	24
Caiçara	23	31
Constantina	32	25
Ervál Seco	20	22
Frederico Westphalen	186	114
Irai	25	30

Liberato Salsano	10	12
Nonoai	123	38
Palmitinho	65	51
Planalto	25	42
Rodeio	37	53
Taquaruçu	2	15
Vicente Dutra	8	13

A avaliação da segunda parte do questionário indica que em 100% dos estabelecimentos se faz uso de recursos de Tecnologia da Informação. Em todos eles existem computadores que fazem acesso à internet bem como compartilhamento de dados e recursos em redes internas. Cerca de 80% dos estabelecimentos utilizam sistemas para automação de escritórios e apenas 38,46% deles fazem uso de sistemas de informação gerenciais e também relativos ao próprio negócio. Outro dado importante que pode ser observado é o fato de que 85% das instituições terceirizam as atividades de Tecnologia da Informação sendo que apenas 2 dos estabelecimentos possui uma equipe própria para desenvolvimento e sistemas e manutenção da infraestrutura de TI.

## 5. Conclusões

A avaliação do perfil dos estabelecimentos de saúde da Microrregião de Frederico Westphalen aponta que a grande maioria dos mesmos é considerada de pequeno porte e em virtude dessa característica não utiliza indicadores na hora das tomadas de decisão. Uma das dificuldades encontradas nessas instituições para implantar um sistema de gerenciamento é o custo elevado em equipe de apoio, manutenção e também de implantação. Em função disso o uso mais intenso que se faz da TI é em geral a utilização de softwares terceirizados apenas para a automação de procedimentos internos.

Durante a entrevista realizada com os gestores foi possível observar a existência de uma grande dificuldade que os mesmos enfrentam na hora da tomada de decisão, pois sem a utilização de indicadores precisos, as decisões são tomadas de forma “cega”, o que pode significar riscos ou erros para o planejamento estratégico. Essa realidade pode ser melhorada adotando um sistema de gestão padrão que pode ser aplicado e adaptado a cada uma dessas pequenas instituições, gerando indicadores e informações relevantes.

Como trabalho futuro pretende-se aprofundar a problemática apresentada neste artigo, por meio de uma pesquisa mais abrangente que possa resultar no desenvolvimento ou adoção de um sistema modelo de gerenciamento hospitalar e que possa ser utilizado em estabelecimentos de saúde de porte pequeno ou médio, os quais representam a totalidade da amostra pesquisada por este trabalho.

## Referências

Albertin, A. L.; Albertin, R. M. D. M. (2009) Tecnologia da Informação e Desenvolvimento Empresarial: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios do negócio. 2ª Edição, Editora Atlas.

- Datasus (2016), Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, Disponível em <<http://www2.datasus.gov.br/DATASUS/index.php?area=0204>>, acesso em Set/16.
- Escrivão, Álvaro (2007) “Uso da informação na gestão de hospitais públicos”. In: Ciências Saúde Coletiva [online], v.12, nº. 3.
- Franzon, N. S. (2014) “Pobreza rural no Rio Grande do Sul: um estudo sobre a microrregião de Frederico Westphalen”. Trabalho de conclusão de graduação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre – RS.
- Ministério da Saúde (1977). Conceitos e Definições em Saúde, Disponível em <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/0117conceitos.pdf>>, acesso em Set/16.
- Sousa, A. A.; Moreira, R. M.; Pereira, A. C. C (2012); Avaliação de sistemas de informações de hospitais com base na análise fatorial: Uma pesquisa survey em hospitais da região Metropolitana de Belo Horizonte. Revista de Gestão em Sistemas de Saúde - RGSS, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 04-40.
- Pinochet, L. H. C. (2011) "Tendências de Tecnologia de Informação na Gestão da Saúde". in: Revista O Mundo da Saúde, v. 35, nº 4.