

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.
CAMPUS JOINVILLE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
GESTÃO HOSPITALAR**

**ERIVALDO DA SILVA CARDOSO
GUILHERME CASAS BELO**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA NO PROCESSO
DA GESTÃO PARA UM ESTABELECIMENTO DE
SAÚDE ASSISTENCIAL – COMUNIDADE
TERAPÊUTICA DO NORTE DO ESTADO DE SANTA
CATARINA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**ERIVALDO DA SILVA CARDOSO
GUILHERME CASAS BELO**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA NO PROCESSO
DA GESTÃO PARA UM ESTABELECIMENTO DE
SAÚDE ASSISTENCIAL – COMUNIDADE
TERAPÊUTICA DO NORTE DO ESTADO DE SANTA
CATARINA**

JOINVILLE, 2015

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.
CAMPUS JOINVILLE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO
HOSPITALAR**

**ERIVALDO DA SILVA CARDOSO
GUILHERME CASAS BELO**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA NO PROCESSO
DA GESTÃO PARA UM ESTABELECIMENTO DE
SAÚDE ASSISTENCIAL – COMUNIDADE
TERAPÊUTICA DO NORTE DO ESTADO DE SANTA
CATARINA**

**Submetido ao Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de
Santa Catarina como parte dos
requisitos de obtenção do título de
Tecnólogo em Gestão Hospitalar.**

**Professora Orientadora: Anny Letícia
Chaves, Especialista.**

**Coorientadora: Jaqueline Vicentin Patel
Gabardo.**

JOINVILLE, 2015

Cardoso, Erivaldo da Silva; Belo, Guilherme Casas.
A importância da tecnologia da informação como
ferramenta no processo da gestão para um
estabelecimento de saúde assistencial – Comunidade
Terapêutica do norte do estado de Santa Catarina. /
Cardoso, Erivaldo da Silva; Belo, Guilherme Casas.
– Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2015. 58
f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de
Santa Catarina, 2015. Graduação. Curso Superior de
Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade:
Presencial.

Orientadora: Anny Leticia Chaves, Especialista.

1.Tecnologia da Informação. 2. Gestão em Saúde 3.
Comunidade Terapêutica.

2015	Erivaldo da Silva Cardoso Guilherme Casas Belo	A Importância da Tecnologia de Informação Como Ferramenta no Processo da Gestão Para um Estabelecimento de Saúde Assistencial – Comunidade Terapêutica do Norte do Estado de Santa Catarina	IFSC
------	--	--	------

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DE
INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA NO PROCESSO
DA GESTÃO PARA UM ESTABELECIMENTO DE
SAÚDE ASSISTENCIAL – COMUNIDADE
TERAPÊUTICA DO NORTE DO ESTADO DE SANTA
CATARINA**

**ERIVALDO DA SILVA CARDOSO
GUILHERME CASAS BELO**

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Joinville, 15 de junho de 2015.

Banca Examinadora:

**Prof.^a Anny Leticia Chaves, Especialista
Orientador**

**Prof.^a Jaqueline Vicentin Patel Gabardo
Coorientadora/Avaliadora**

**Profa.^a Francis Renata Pimentel Gonçalves
Avaliado**

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por nos conceber o dom da vida. Aos nossos pais pela educação que nos transmitiram. A todos os professores do curso de Gestão Hospitalar que fizeram parte de nossa longa caminhada no IFSC, em especial a nossa orientadora de TCC Anny Letícia Chaves e coorientadora Jaqueline Vicentin Patel Gabardo, que souberam nos elogiar e cobrar nos momentos importantes, tendo grande contribuição para que esse projeto fosse possível. Agradecemos ainda aos nossos colegas de classe, que nesses três anos de curso, foram mais que amigos, tornando-nos uma verdadeira família, apoiando um ao outro, de todas as maneiras, tanto para assuntos acadêmicos quanto em assuntos pessoais.

“Com organização e tempo, acha-se o segredo de fazer
tudo e bem feito.”
Pitágoras

RESUMO

É notória a importância da Tecnologia da Informação (TI), para as instituições, sendo que as de saúde por possuírem estruturas complexas necessitam dos recursos tecnológicos para auxiliar no processo de gestão, em especial dos sistemas informatizados. No entanto, o processo de informatização de uma instituição precisa sobrepor dificuldades tais como: a resistência de seus colaboradores, falta de habilidade prática, desconhecimento das ferramentas auxiliaadoras, falta de literatura sobre o tema, as quais propiciariam um maior conhecimento sobre o assunto. Por tanto este trabalho objetivou analisar a importância e contribuições da Tecnologia de Informação como ferramenta para gestão de uma Comunidade Terapêutica para dependentes químicos da região noroeste do estado de Santa Catarina, de modo a alcançar a efetividade na prestação dos serviços. Utilizando como metodologia a aplicação de um questionário semiestruturado aos gestores da instituição com o objetivo de realizar comparativo entre as práticas de gestão desenvolvida e as relatadas por autores, possibilitando a identificação da importância e as possíveis contribuições que o processo de informatização traria para o modelo de gestão da instituição estudada tendo em vista que a mesma não dispõe das ferramentas da TI, as quais poderiam auxiliar na gestão e seus processos.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Gestão em Saúde. Comunidade Terapêutica.

ABSTRACT

These findings emphasize the importance of Information Technology (IT), for the institutions, and the health because they have complex structures require the technological resources to assist in the management process, particularly computerized systems. However, the computerization process of an institution must override difficulties such as the strength of its employees, lack of practical skills, lack of helper tools, lack of literature on the subject, which would provide a better understanding of the subject. Therefore this study aimed to analyze the importance and contributions of Information Technology as a tool for managing a Therapeutic Community for drug addicts in the northwestern region of the state of Santa Catarina, in order to achieve effectiveness in service delivery. Using as methodology applying a semi-structured questionnaire to the institution's managers in order to perform comparison between the developed management practices and those reported by authors, enabling the identification of the importance and the possible contributions that the computerization process would bring to the institution's management model studied in order that it does not have the IT tools which could assist in the management and processes.

Keywords: Information Technology. Health Management. Therapeutic community.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CT- Comunidade Terapêutica

ERP - *Enterprise Resource Planning*

PEP - Prontuário Eletrônico do Paciente

RH - Recursos Humanos

SENAD - Secretaria Nacional Antidrogas

SI - Sistemas de Informação

SIH - Sistema de Informação Hospitalar

SIS - Sistemas de Informação em Saúde

SPA - Substâncias Psicoativas

SPTs - Sistemas de Processamento de Transações

SUS - Sistema Único de Saúde

TI - Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 OBJETIVO GERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.3 PROBLEMA.....	14
1.4 JUSTIFICATIVA.....	14
2 REVISÃO DE LITERATURA	16
2.1 COMUNIDADES TERAPÊUTICAS, DEFINIÇÃO, ORIGEM E FUNCIONAMENTO	16
2.2.1 DEFINIÇÃO	17
2.3 GESTÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE.....	19
2.3.1 CONCEITO DE GESTÃO EM SAÚDE.....	20
2.3.2 ATRIBUTOS DA GESTÃO EM SAÚDE	22
2.3.2.1 Governança	22
2.3.2.2 Profissionalização	24
2.3.2.3 Financiamento	24
2.3.2.4 Gestão de pessoas	25
2.3.2.5 Tecnologia da Informação.....	26
2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	28
2.5 CONTRIBUIÇÕES E IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	31
3.1 LOCAL DE ESTUDO	35
3.2 MATERIAIS E MÉTODOS.....	36
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	37
4.1 PROCESSO DE GESTÃO ATUAL NA INSTITUIÇÃO	37

4.2 DIFICULDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO DE GESTÃO ATUAL SOBRE A ÓPTICA DOS GESTORES	38
4.3 VISÃO DOS GESTORES ACERCA DAS VANTAGENS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMATIZAÇÃO	39
4.4 INFORMAÇÕES QUE DEVERIAM SER ARMAZENADAS ATRAVÉS DE PROCESSOS INFORMATIZADOS DE ACORDO COM OS ENTREVISTADOS	40
4.5 POSSÍVEIS MODIFICAÇÕES NO PROCESSO DE GESTÃO DECORRENTES DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA INFORMATIZADO.	41
5 CONCLUSÕES	43
APÊNDICE	44
APÊNDICE A – QUADRO DE PROFISSIONAIS DO LOCAL DE ESTUDO.....	45
APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DO LOCAL ESTUDADO	48
ANEXOS	49
ANEXO A – AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA.....	50
ANEXO B – SISTEMA DE CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS DO SUS.....	51
ANEXO C – SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS DO SUS.....	52
6 REFERÊNCIAS.....	53

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia de Informação (TI) é peça fundamental, imprescindível para prática eficiente da gestão na sua complexidade e em pequenos processos, sendo atualmente inúmeras as ferramentas disponibilizadas pela TI.

Desde o surgimento das primeiras aplicações de TI, empresas dos mais variados segmentos passaram a incorporar a utilização dessas tecnologias em seus processos.

Os usos destas tecnologias passaram a ser progressivamente uma forte aliada, no processo de gestão, tanto nas grandes empresas quanto nas pequenas, tornando essas nos dias atuais “dependentes” do uso da tecnologia e não somente usuais. No princípio as tecnologias eram utilizadas em apenas um nível de gestão das organizações, e com o decorrer do tempo, com os avanços das tecnologias e surgimento dos sistemas informatizados, estes, tornaram-se cada vez mais sofisticados e inteligentes, configurando-se como ferramenta importante para as organizações, não apenas em seu nível gerencial, mas de suma importância e relevância em todos os níveis de gestão das instituições, em especial, contribuindo de forma direta para a estratégia da organização.

Nos estabelecimentos de saúde esse processo não ocorreu de forma rápida e abrangente, mas sim de maneira lenta e gradual diante dos avanços tecnológicos.

As instituições de saúde são complexas, por si só, o que torna o processo de informatização de instituições com essa segmentação algo importante, apesar do alto custo de implantação da informatização na área da saúde o retorno propicia ganho futuros. Oferece aos profissionais destes estabelecimentos melhores condições de trabalho, e qualificação no atendimento ao paciente, do mesmo modo auxilia os gestores em suas práticas, os recursos da TI proporcionam condições para a otimização das decisões, frente às dificuldades encontradas regularmente.

Como já defendia Marin (2010), a respeito da importância da tomada de decisões, afirmava que essas se tornam mais seguras, com o uso dos Sistemas de Informação (SI).

Decisão é um constante da prática de saúde. Os computadores e recursos tecnológicos podem auxiliar de forma direta e indireta. O apoio indireto diz respeito ao uso de sistemas de informação hospitalar e sistemas de gerenciamento de prontuário eletrônico do paciente, por exemplo, que fornecem a informação que vai subsidiar o ato decisório (MARIN, 2010, p.2).

Com base nesta afirmação é evidente a necessidade das instituições de saúde, em incorporar essa ferramenta tecnológica no processo de gestão, para o cumprimento das metas e demandas impostas diariamente as organizações empresariais, não apenas como mera auxiliadora, mas sim como diferencial competitivo no mercado.

1.1 Objetivo Geral

Analisar a importância e contribuições da Tecnologia de Informação para gestão confiável e resolutiva de uma comunidade terapêutica especializada em dependentes químicos localizada na região norte do estado de Santa Catarina.

1.2 Objetivos Específicos

- Analisar a forma de gestão atual através de um questionário aplicado aos gestores da instituição.
- Comparar as práticas desenvolvidas no processo de gestão da instituição com o recomendado pela literatura.
- Apresentar as possíveis contribuições que o processo de informatização traria para o modelo de gestão atual da instituição conforme a literatura.

1.3 Problema

Qual a importância de utilizar a TI como ferramenta para realizar uma gestão confiável e resolutiva em uma Comunidade Terapêutica?

1.4 Justificativa

Este projeto é de fundamental relevância para reafirmar a importância da informatização nos métodos de gestão em estabelecimentos de saúde, similarmente atentar para as dificuldades encontradas na instituição pela sua ausência em “pequenos” processos, porém indispensáveis no sistema de gestão, seja em estabelecimentos maiores ou menores.

A comunidade terapêutica onde foi realizado o estudo não possui um sistema de gestão informatizado.

Os resultados desta pesquisa podem contribuir para futuros processos de gestão de estabelecimentos de saúde complementares, e auxiliar na tomada de decisão sobre a implantação de tecnologia de informação.

Além de sua contribuição para o aprendizado de futuros gestores (alunos que desenvolveram esta pesquisa) na análise de modelos de gestão.

Marin, (2010) reforça essa percepção ao afirmar que os sistemas informatizados contribuem de forma efetiva na qualidade da prestação de serviços das instituições, em razão de disponibilizar de maneira rápida as informações armazenadas, igualmente possibilitam maior interação entre os setores da instituição, fornecendo mais que acesso à troca de informações possibilita um suporte a áreas exclusivas da gestão, ou seja, uma contribuição mais direta, no que se refere à agilidade na realização dos trabalhos. Marin (2010) ainda referencia os “sistemas de enfermagem, sistemas de farmácia e nutrição e sistemas de contabilidade como sendo sistemas que

proporcionam soluções capazes de promover a eficiência dos processos de saúde”. Marin (2010) ainda transcreve os sistemas informatizados como sendo algo muito significativo para o processo de gestão, em virtude de interferir diretamente em atividades da gestão, tais como: “planejar, organizar, liderar, controlar”. E defende que o uso dos sistemas informatizados na gestão é algo imprescindível no processo de gestão.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Comunidades Terapêuticas, Definição, Origem e Funcionamento

As comunidades terapêuticas (CT) surgiram a partir de estudos clínicos realizados pelo psiquiatra Maxwell Jones no ano de 1953. Jones utilizava o tratamento psicológico como terapêutica para minimizar as sequelas adquiridas por soldados após voltarem da guerra. Dentre os modelos de tratamentos mais conhecidos podemos citar o modelo de Minnesota e o modelo Synano (ARAÚJO, 2003).

No Brasil a terminologia “Comunidade Terapêutica” foi formalizada com a Resolução 101 da ANVISA, de 30 de maio de 2001. A partir dessas regras e normas foram estabelecidas para clínicas e comunidades terapêuticas (BRASIL, 2001).

As Comunidades Terapêuticas são instituições de saúde que se utiliza de internações não hospitalares para pessoas com distúrbios mentais, oriundas do uso abusivo e dependência de drogas psicoativas, cujo objetivo é o reconhecimento pelos internos de sua dependência e a criação de alternativas para seu autocontrole, onde o interno é o ator principal de sua transformação e reabilitação (KRUGER, 2012).

A Resolução Nº 101/2001 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA em seu anexo dois corrobora com esse pensamento ao definir Comunidade Terapêutica como:

Serviço de atenção à pessoa com transtornos decorrentes do uso ou abuso de substâncias psicoativas (SPA), em regime de residência ou outro vínculo de um ou dois turnos, segundo modelo psicossocial, são unidades que tem por função a oferta de um ambiente protegido, técnica e eticamente orientados, que forneça suporte e tratamento aos usuários abusivos e/ou dependente de substâncias psicoativas,

durante período estabelecido de acordo com programa terapêutico adaptado às necessidades de cada caso. É um lugar cujo principal instrumento terapêutico é a convivência entre os pares. Oferece uma rede de ajuda no processo de recuperação das pessoas, resgatando a cidadania, buscando encontrar novas possibilidades de reabilitação física e psicológica, de reinserção, de reinserção social (BRASIL, 2001).

O Brasil possui um número expressivo de CT, comumente localizadas em fazendas e sítios em todo país, podendo ser específicas para determinada dependência ou “direcionadas a grupos específicos de pessoas (homens, mulheres, adolescentes)”. A terapêutica utilizada difere de uma CT para outra, entretanto há conceitos que entrelaçam as diversas CT disseminadas no território brasileiro. Estas comunidades estabelecem princípios e normas (horários, funções), que devem ser seguida criteriosamente pelos internos para que este se insira por completo no tratamento (DAMAS, 2013).

A regulamentação e a monitorização das CT são realizadas através de órgãos públicos como a Secretaria Nacional Antidrogas - SENAD e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA (KRUGER, 2012).

2.2 Informação

2.2.1 Definição

A informação é um componente primordial para a comunicação, no contexto geral, por conter significados diferenciados para o emissor quanto para o receptor. O receptor compartilhará sua interpretação do código emitido, por vezes se diferenciando do código original. As informações são elementos

organizados acerca de um evento, acontecimento que apresenta significância em determinado momento, objetivando minimizar as dúvidas e inseguranças e maximizar o conhecimento sobre determinado assunto (LE COADIC, 1996).

Neste contexto Le Coadic (1996) afirma que informação é uma ideia que não tem a necessidade de ter uma predefinição de como vai chegar ao seu receptor; ela está inserida no que falamos, escrevemos e enxergamos, é a transferência de interpretações, de um pensamento que depende de quando e onde estamos e que consegue ligar o criador da informação a uma pessoa que faça o uso da mesma. Esta ligação, por sua vez, pode ocorrer por meio de vários mecanismos, estes são utilizados para que a informação consiga atingir o seu destino. Logo, esse mecanismo utilizado não passa de um mero transmissor da informação.

A informação é de fundamental importância na remoção de obstáculos em nossas vidas, para alcançar metas ou conquistar uma sabedoria não compatível com a apresentada em nosso meio social (LE COADIC, 1996).

Barreto (1994) testifica sobre os efeitos quanto ao uso da informação:

Informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de significados do indivíduo, traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao progresso da sociedade em que ele vive. Assim, como agente mediador na produção do conhecimento, a informação qualifica-se, em forma e substância, como sendo: o conjunto de estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo (BARRETO, 1994, p.2).

A informação é de relevante valor para a gestão de serviços, pois a gestão e a tomadas de decisões são por muitas vezes embasadas em informações. Se a emissão e a recepção

dos códigos forem semelhantes, o processo de tomada de decisão será mais fidedigno e de baixo risco (BARRETO, 1994).

Neste contexto Prates e Ospina (2004) descrevem aspectos importantes, quanto à relevância da informação para o processo de gestão.

Qualidade da Informação: quanto mais precisa a informação, maior sua qualidade e com mais segurança os administradores podem contar com ela no momento de tomar decisões; Oportunidade da Informação: para um controle eficaz, a ação corretiva deve ser aplicada antes de ocorrer um desvio muito grande do plano ou do padrão; portanto as informações devem estar disponíveis para a pessoa certa no momento certo; Quantidade da Informação: dificilmente os administradores podem tomar decisões precisas e oportunas sem informações suficientes; contudo é importante que não haja uma inundação de informações, de modo a esconderas coisas importantes; Relevância da Informação: de modo semelhante, a informação que os administradores recebem deve ter relevância para suas responsabilidades e tarefas (PRATES; OSPINA, 2004, p.1e2).

Entretanto para que se utilize a informação de modo estratégico, é necessário que estas sejam produzidas em prol do fortalecimento da organização. As instituições não devem ser apenas meras produtoras de informações, mas também agentes transformadores, a fim de modificá-las a ponto de extrair conhecimento dessas informações e fazer uso desse conhecimento adquirido para minimizar as dificuldades encontradas diariamente (SILVA; TOMAÉL, 2007).

2.3 Gestão em Serviços de Saúde

2.3.1 Conceito de Gestão em Saúde

As modificações ocorridas no cenário da saúde mundial influenciam diretamente o setor econômico das instituições de saúde. A busca pelo acesso universal, equidade no atendimento e a evolução tecnológica são fatores determinantes desta transformação. Na busca pela eficiência e eficácia das ações as ferramentas de gestão são instrumentos imprescindíveis para a qualificação dos serviços prestados, resolutividade das ações e diminuição do gasto, propiciando melhor representatividade na prestação do serviço de saúde (MALIK; VACINE NETO, 2012).

A gestão tem propensão em direcionar os esforços enfocando os resultados, tendo como base os propósitos e as intenções da organização estas já previamente estabelecida. Esta é fundamentada na resolubilidade destas ações, derivando de um vislumbre por um futuro melhor “em relação ao presente, transformação de uma realidade, as condições materiais, as imateriais e as simbólicas”. Portanto, realizar gestão em saúde é reduzir o número de enfermidades através da identificação precoce das comorbidades contribuindo na qualidade e expectativa de vida (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

Mezono (2001) corrobora com este pensamento quando afirma que administração na saúde é “planejar, organizar, dirigir, controlar, coordenar e avaliar os recursos e procedimentos pelos quais a demanda é atendida, mediante a provisão de serviços a clientes individuais, organizações e comunidade”. Desta forma compreende-se que os gestores por possuírem uma visão mais ampla de todo o processo são os atores principais na promoção de ações que buscam a resolução de problemas ao realizarem esforços para melhoria da gestão contemplando os anseios dos clientes.

O termo gestão por si só é copiosamente abrangente, entretanto, com o uso das ferramentas corretas, direciona a gestão de acordo com as necessidades da instituição, podendo ser aplicada tanto para um único estabelecimento de saúde quanto para uma rede de estabelecimentos. A gestão tem grande

importância, pois, esta sempre direcionando boa parte de seus esforços e recursos para a resolução de problemas internos. Com a identificação dos problemas, uma gestão eficiente minimizara as dificuldades, o que possibilita desenvolver as atividades da gestão sem comprometer os serviços da instituição (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

A gestão ganha lugar de destaque na busca pela efetividade dos serviços prestados. No entanto, a efetividade deve estar sempre acompanhada de confiabilidade e qualidade (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

Fazer gestão é unir necessidades e demandas, sempre entendidas como problemas a serem enfrentados, com tecnologias, pensadas aqui de uma forma abrangente e mais livre, como formulação de e implementação de política, mas também com a organização do trabalho, mobilizando recursos que precisam ser adequadamente combinados entre si, sejam profissionais ou de equipamentos (CARVALHO; BARBOSA, 2010, p.19).

Para gerir de maneira eficaz é imprescindível atentar para a ligação das informações em todos os processos da instituição. “A informação é a grande responsável por fornecer ao gestor os dados indispensáveis para que haja clareza da situação organizacional”, portanto, é ferramenta de grande valia no auxílio à tomada de decisões. Todavia, em posse de tantas informações, o foco principal ainda tende a ser direcionado para a resolução dos problemas. As informações são responsáveis por ofertar conhecimento às instituições para o gerenciamento com foco nos problemas. Sendo assim a informação é a grande responsável por propiciar a instituição o conhecimento produzido pelo agrupamento dessas informações possibilitando a capacidade de resolver seus problemas (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

Contudo a gestão não pode ser apenas uma ferramenta capaz de resolver problemas, mas valer-se, além disso, para

realizar o monitoramento dos problemas já resolvidos, “A parte avaliação seria a parte mais nobre da gestão”, uma vez que todo o sistema de armazenamento das informações geradas pela instituição nos permite mais que produzir determinado conhecimento, nos possibilita realizar comparativos de nossa atual situação em relação à forma como estávamos. Ou seja, através da análise e comparação é possível concluir nossa capacidade de apontar as decisões precipitadas e nossos acertos. Novos desafios sempre surgiram os quais demandaram novas soluções, a gestão eficiente contribuirá, portanto para a manutenção e melhoramento contínuo dos processos da instituição (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

2.3.2 Atributos da gestão em Saúde

A gestão eficaz traz consigo atributos que influenciam diretamente em seus processos, entre eles podem ser destacados: Governança, profissionalização, financiamento, gestão de pessoas, tecnologia de informação (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

2.3.2.1 Governança

A Governança nasceu da necessidade de transformação, que ocorreram ao longo do tempo nas instituições, transformação esta, necessária em razão das empresas não ser geridas necessariamente por seus proprietários. Esse fator desencadeava uma série de conflitos entre os administradores e os proprietários em razão de que os mesmos não partilhavam das mesmas ideias e não mantinham a mesma postura, em relação ao rumo que a organização deveria tomar. Consequentemente devido à necessidade de minimizar esses conflitos e divergências de opiniões nasce dentro das

organizações, às estruturas de governança, ou seja, estruturas centralizadoras do poder. Embora seu conceito esteja quase sempre ligado aos mais distintos modelos de governança, este por hora nasceu dentro das instituições privadas, sendo que somente na década de 80 em virtude das mudanças ocorridas na economia e na política mundial, houve a necessidade de adotar novas formas de conduzir as instituições na tentativa de poder proporcionar as federações maior produtividade, planejamento e controle das ações (BRASIL, 2013).

Carvalho e Barbosa (2010) explanam a Governança em hospitais, e sua função como atributo da gestão, conceituando esse atributo como sendo, um grupo de equipamentos e ações condizente com a realidade do estabelecimento de saúde, aumentando os processos, também oportunizando condições para que o sistema de saúde por si só, consiga ser capaz de atender toda demanda proveniente da sociedade.

Kissler e Heidemann Apud Loffer (2006), ainda definem a governança como sendo:

Uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que têm como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada, pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais e criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes (KISSLER; HEIDEMANN, 2006, p.4).

Dentre os vários tipos de governanças, o mais importante é a governança corporativa, pois, segundo Resende e Gomes (2012), este tipo de governança é facilmente adaptada a qualquer tipo de organização.

A governança corporativa tem ligação com a gestão praticada em diversas empresas do mundo, a sua ligação com quem investe dinheiro na organização, e os demais interessados

"clientes, funcionários, fornecedores, comunidade entre outros" (RESENDE; GOMES, 2012).

2.3.2.2 Profissionalização

Deve ser entendida como mecanismos técnicos ajustados às metas da organização, trabalhando com os meios disponíveis e fazendo aproveitamento dos resultados alcançados em prol da própria gestão. Esses mecanismos técnicos, portanto devem ser usados por pessoas que tenham formação específica, a ponto de estarem habilitados a atingir os melhores ganhos possíveis a fim de contribuir para análise dos resultados alcançados pela instituição, para que com base nesses possam ser conquistados novos e melhores resultados, por tanto, as organizações devem ter pessoas capacitadas para realizar atividades da gestão (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

2.3.2.3 Financiamento

São os elementos da gestão que compreendem o setor econômico e financeiro da instituição. Deste modo, é compreendido quanto ao “volume de recursos aplicados à saúde e em base de equidade – recursos em volume suficiente para o funcionamento dos estabelecimentos de saúde”, bem como a origem destes (público ou privados), local de aplicação e forma de pagamento, sendo estes considerados “incentivos implícitos e as vantagens/riscos potenciais do emprego de cada uma dessas modalidades”. Deliberando o financiamento em todos os seus detalhes, objetivando o desenvolvimento sustentável, ou seja, a geração de estabilidade financeira com a inclusão de “demandas de alavancagem ou investimento na organização” (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

2.3.2.4 Gestão de pessoas

A singularidade e características individuais dos seres humanos impossibilitam uma forma definitiva de gerir pessoas, deste modo à gestão de pessoas é um processo “sistêmico, contingencial e situacional”. A responsabilidade da gestão de pessoas não deve ser focada simplesmente ao setor de Recursos Humanos (RH), sua responsabilidade deve ser atribuída a todos os gestores. O setor do RH é responsável pela elaboração de normativas que associem as diferentes formas de gerir aos objetivos da instituição bem como auxiliar os gestores na aplicabilidade das mesmas (RÉ; RÉ, 2010).

Reafirmando esse conceito Ré e Ré (2010) definem que o processo de fazer a gestão de pessoas, como sendo uma característica já existente em um gestor, por este já fazer certas atividades ligadas à função.

Dessa forma, todo gestor é também um gestor de pessoas na medida em que deve ser responsável por selecionar pessoas para trabalhar em sua área, motivar essas pessoas, desenvolvê-las, avaliar seu desempenho, aconselhá-las e recompensá-las, promovendo um clima organizacional propício ao desenvolvimento do potencial de seus subordinados (RÉ; RÉ, 2010, p.82).

A utilização da gestão de pessoas de maneira adequada contribui para a conquista dos objetivos da instituição, sendo assim, compreende-se a gestão de pessoas como ferramenta da gestão do trabalho, ou seja, é irrealizável “fazer a gestão” sem a participação da gestão de pessoas (CARVALHO; BARBOSA, 2010).

Carvalho e Barbosa ainda (2010) atribuem características relevantes para fazer uma gestão de pessoas eficaz.

A gestão de RH deve possuir elementos de autonomia para os dirigentes da organização, sobretudo, quanto à seleção, contratação e demissão (ainda que compartilhada e com base em regras sistêmicas); Gestão estratégica de RH; Valorização permanente do desempenho, cuidado com as pessoas (incluindo saúde do trabalhador); Salários dignos, aplicando-se à referência de mercado; Horários flexíveis; Sistemas de remuneração baseados em ganhos fixos somados a ganhos variáveis; Inclusão de incentivos gerais como ambiente, social, etc.; Gestão de competências; Desenvolvimento profissional; Dispositivos para gestão de conflitos; Processos participativos; Seleção e recrutamento flexíveis; Profissionais não estáveis (CARVALHO; BARBOSA, 2010, p.24).

2.3.2.5 Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação (TI) é entendida como o conjunto de recursos empregados na coleta, armazenamento, processamento e distribuição da informação, abrangendo ainda os métodos, técnicas e ferramentas para o planejamento, desenvolvimento e suporte dos processos de utilização da informação (CARVALHO; BARBOSA, 2011).

Carvalho e Barbosa (2010) corroboram com esse pensamento quando conceitua a Tecnologia de Informação como um auxílio tecnológico (recursos computacionais) através da utilização dos Sistemas de Informação (SI), sendo estes instrumentos de gerenciamento de informações “registrar, processar e gerar informações” em tempo real, de modo claro, acessível e eficiente em prol das necessidades apresentadas. Sua aplicabilidade está relacionada a distintas áreas o que impossibilita definir tais recursos por completo.

A evolução da Tecnologia de Informação ocorreu pela exigência de tornar os processos manuais mais simples e ágeis, pois estes já não supriam a necessidade da organização na mesma velocidade que o mercado passou a exigí-las, na prestação dos seus serviços. Faz-se necessário entender a Tecnologia de Informação “como um portfólio de tecnologias – produtos e soluções – que automatiza procedimentos, rotinas e processos de trabalho humano, tanto no nível produtivo como administrativo”, agilizando as atividades rotineiras, previsíveis e repetitivas (TARABOULSI, 2009).

As instituições podem valer-se da TI para auxiliá-los nos processos simples até aos mais complexos, obtendo resultados mais eficazes frente à prestação dos serviços, obtendo maior competitividade e lucratividade (Taraboulsi, 2009).

Neste contexto Pinochet (2011) reafirma alguns dos benefícios que a Tecnologia de Informação pode oferecer à gestão.

Ora oferece maior eficiência para as empresas em relação à redução de custos, segundo Laurindo, ora possibilita maior eficácia, elevando seu valor ou permitindo novas formas de valor aos clientes em geral e, com isso, propiciando a entrada de empresas em novos mercados e, ao mesmo tempo, contribuindo com sua sustentabilidade (PINOCHET, 2011, p.384 e 385).

Entretanto se faz necessário utilizar as ferramentas tecnológicas, como diferencial no processamento das informações. Deve-se atentar para a implantação da TI, visto que o processo nunca é exclusivamente o ato de informatizar e sim parte estratégica da organização. É indispensável à identificação de estratégias que propiciem a transformação das informações em algo com maior significância, uma vez que a implantação realizada de forma imprudente ocasionará resultados negativos. Diante disto, faz-se necessário à análise da instituição de modo a verificar a necessidade real da implantação da TI em seus

processos, de modo a não ocasionar prejuízos econômicos desnecessários, que possa gerar a diminuição de sua competitividade e desempenho (TARABOULSI, 2009).

2.4 Sistemas de Informação em Saúde

As definições utilizadas para conceituar o termo Sistema de Informação (SI) são inúmeras, como por exemplo: "registros eletrônicos de saúde e registro médico eletrônico", não é difícil obter diversas fontes de pesquisas que utilizam as diversas terminologias para abordar esse tema, entretanto ressalta-se que os termos supracitados, são comumente utilizados para fazer uma abordagem mais ampla, desses sistemas (MARIN, 2010).

Marin por hora (2010) define os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) como sendo.

Um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem a informação para apoiar o processo de tomada de decisão e auxiliar no controle das organizações de saúde. Assim, os sistemas de informação em saúde congregam um conjunto de dados, informações e conhecimento utilizados na área de saúde para sustentar o planejamento, o aperfeiçoamento e o processo decisório dos múltiplos profissionais da área da saúde envolvidos no atendimento aos pacientes e usuários do sistema de saúde (MARIN, 2010, p.2).

Os sistemas de Informação (SI) originaram-se na década de 50 nos EUA, mediante a utilização de computadores. Estes detinham capacidade de "processar dados na contabilidade, finanças e recursos humanos, sendo denominados na época como Sistemas de Processamento de Transações (SPTs)", deste modo o agrupamento, a retenção e organização de dados

tornaram-se realizáveis, permitindo sua utilização como ferramenta auxiliadora na tomada de decisão, neste período os SI eram utilizados no auxílio do gerenciamento das instituições, ou seja, compreendia-se sua utilização apenas como ferramenta tecnológica capaz de tornar os dados gerados nas instituições em informações, estas utilizadas nas tomadas de decisões diárias, auxiliando as instituições no processo de planejamento das práticas administrativas, oportunizando um vislumbre de metas organizacionais (CAVALCANTE; SILVA; FERREIRA, 2011).

Na área da saúde foi somente na década de 60 com os avanços das tecnologias aplicadas na área da informática e softwares, principalmente nas tecnologias voltadas a área da saúde que o SI foi utilizado de modo abrangente na administração hospitalar, este foi aplicado após a identificação da capacidade de tornar os processos manuais, em processos mecanizados (computadorizado), até este momento os administradores hospitalares não conheciam a capacidade da utilização do SI de modo amplo, utilizados exclusivamente para fins gerenciais. Na década de 70, com o surgimento e adesão dos "computadores pessoais" tornou-se viável a introdução da informatização dentro dos hospitais (CAVALCANTE; SILVA; FERREIRA, 2011).

No Brasil, à introdução dos Sistemas de Informação (SI) nos hospitais, ocorreu somente após as grandes empresas já estarem fazendo uso destes recursos, os primeiros modelos de SI aplicados na área da saúde, tiveram como referencial o modelo utilizado nas instituições não hospitalares, no qual o foco era voltado apenas para o gerenciamento da instituição, modelos estes que priorizavam apenas as atividades da administração. Já os modelos de SI direcionado a auxiliar no cuidado a pacientes, foram aplicados somente na década de 90 (CAVALCANTE; SILVA; FERREIRA, 2011).

Ferreira (1999) define Sistemas de Informação em Saúde (SIS) como sendo:

Um SIS é um conjunto de componentes que atuam de forma integrada, através de mecanismos de coleta, processamento, análise e transmissão da informação necessária e oportuna para implementar processos de decisões no Sistema de Saúde. Seu propósito é selecionar dados pertinentes e transformá-los em informações para aqueles que planejam, financiam, provêm e avaliam os serviços de saúde (FERREIRA, 1999, p.7).

Reforçando esse conceito Gutierrez (2011), afirma que alguns estudos podem mensurar os impactos oriundos do uso de Sistemas de Informação em instituições de saúde, em especial nos hospitais, ou seja, o quanto a instituição ganha com o uso de um Sistema de Informação Hospitalar (SIH).

Existem evidências do impacto na adoção das funcionalidades envolvendo ordens médicas, como a redução em até 55% nos erros na prescrição de medicamentos e a redução de 7% na frequência de eventos adversos. Outros estudos mostraram que, além da melhoria da qualidade da assistência e da redução de riscos ao paciente, a adoção de sistemas eletrônicos reduz a utilização de drogas e solicitações de exames, contribuindo para a melhoria da eficiência do fluxo de trabalho dos profissionais de Saúde. A aderência a protocolos padronizados, contemplada pelas funcionalidades envolvendo o Suporte à Decisão, também pode contribuir para o uso mais racional de medicamentos. Apesar desses benefícios evidentes, poucos estudos conseguiram apontar uma relação direta entre a melhoria dos resultados do tratamento aos pacientes e a adoção de sistemas de apoio à decisão. Um estudo multicêntrico recente identificou uma associação entre hospitais com SIH avançados e o baixo índice de mortalidade e de custos (GUTIERREZ, 2011, p.1).

2.5 Contribuições e Importância da Tecnologia de Informação

A necessidade de agilizar os processos e obter informações em tempo real, torna a Tecnologia de Informação (TI) um instrumento de extrema significância para as instituições, em virtude de proporcionar a transformação de dados em informações globais, otimizando a tomada de decisões (JUNIOR; PENHA; SILVA, 2013).

Os sistemas informatizados contribuem de forma efetiva para melhorar a qualidade na prestação dos serviços das instituições, em virtude de fornecer aos profissionais a otimização do tempo (fornecimento de dados em tempo rápido), possibilitando a troca de informações com qualidade entre os profissionais dos diversos setores. Entretanto além de fornecer informações aos profissionais para desempenharem com eficiência seu trabalho, contribuem diretamente no apoio as áreas administrativas e financeiras. As soluções proporcionadas pela informática são inúmeras, integrando diversos setores, sendo alguns exemplos sistemas os “sistemas de enfermagem, sistemas de farmácia e nutrição e sistemas de contabilidade como soluções para promover a eficiência dos processos de saúde” (MARIN, 2010).

A informática, através de seus sistemas informatizados está em crescente incorporação nas diversas áreas profissionais, “adquirindo importância crescente nos processos de trabalho” na saúde tendo desatado a área da enfermagem. Sua aplicação na assistência a pacientes ocorreu de forma mais consistente, em meados dos anos 80 e ininterruptamente contribui para a assistência a saúde como: ferramenta capaz de melhorar os processos de cuidados; ensino e pesquisa; assim como no gerenciamento da área de enfermagem, contribuindo como “auxílio ao supervisor de serviços, planejamentos de atividades e escalas, além de servir como base para elaboração de manuais e impressos” (JULIANI; SILVA; BUENO, 2014).

Para Prates e Ospina (2004) é evidente a importância da TI para gestão em saúde, pois para eles o uso do recurso tecnológico é imprescindível para que as atividades da administração na área da saúde alcancem seus objetivos, sendo aplicadas em ações como: planejar, organizar, liderar, seja desenvolvido da melhor maneira possível.

Quanto à assistência ao paciente, a utilização de soluções em TI, contribui para a gestão, disponibilizando condições de melhorar as atividades de acordo com a necessidade pertinente a situação imposta; permite interligar várias pessoas ao mesmo cuidado, ou seja, maior integração entre os atores envolvidos no atendimento, possibilitando ao enfermeiro um maior dinamismo e efetividade na realização de suas atividades cotidianas. Em sua amplitude as soluções em TI contribuem, para “o avanço da ciência da saúde, benefícios aos pacientes, redução de custos e racionalização do trabalho” (JULIANI; SILVA; BUENO, 2014).

Marin (2010) destaca algumas contribuições propiciadas pelos recursos tecnológicos, nas instituições de saúde.

Como premissa básica, o sistema de informação em saúde deve contribuir para a melhoria da qualidade, da eficiência e da eficácia do atendimento em saúde, possibilitando a realização de pesquisa, o fornecimento de evidência e auxiliando no processo de ensino. Assim, como finalidades principais, pode-se afirmar que um SIS deve servir para gerenciar a informação que os profissionais de saúde precisam para desempenhar as atividades com efetividade e eficiência, facilitar a comunicação, integrar a informação e coordenar as ações entre os múltiplos membros da equipe profissional de atendimento, fornecendo recursos para apoio financeiro e administrativo (MARIN, 2010, p.2).

Os Sistemas Informatizados (SI) são determinantes para a realização da gestão, por possibilitar ao gestor uma visão ampla da instituição, oferecendo ferramentas, como: “indicadores

hospitalares, gerenciamento dos recursos humanos com construção de diversas escalas e gerenciamento de atividades sociais, como aniversário” (JULIANI; SILVA; BUENO, 2014).

A verificação detalhada das necessidades da instituição frente aos recursos oferecidos pela TI resultará em “vantagens competitivas” produzindo maior credibilidade e confiabilidade dos clientes (TARABOULSI, 2009).

Taraboulsi (2009) descreve alguns ganhos obtidos pelo uso da Tecnologia de Informação no processo de gestão.

Informações em tempo real; Mais subsídios para a tomada de decisão correta; Melhora no atendimento ao cliente em todos os pontos de negócio; Venda e compra via internet; Parceria com fornecedores: cotação de preços, processos de compra, acompanhamento de pedidos via internet e outros; Faturamento eletrônico; Capacidade de prever e reconhecer problemas com antecedência; Atendimento médico ágil: acesso a exames, laudos e imagens através de sistemas que permitem a integração. Atendimento médico à distância; Aumento da competitividade e da produtividade; Gestores com possibilidade de testar e avaliar algumas decisões antes de serem postas em prática, reduzindo significativamente a chance de incorrer a erros; Posições competitivas em relação à concorrência; Estatísticas, relatórios comparativos que ajudam na compreensão do desempenho no passado e presente e, sobretudo, na elaboração de cenários para o futuro (TARABOULSI, 2009, p. 166 e 167).

O processo de informatização da gestão dos estabelecimentos de saúde é primordial, pois, contribui para que as instituições obtenham ganhos imediatos, em qualidade, padronização dos processos, possibilidade de inserir obrigаторiedades no sistema, aumento da produtividade, redução de custos, maior gerenciamento e a obtenção de informações gerenciais, além dos ganhos, que acabam refletindo nas rotinas

do dia-a-dia, com a utilização dos processos informatizados em uma instituição de saúde (GUTIERREZ, 2011).

Neste contexto, ressalta-se que para os gestores a “Tecnologia de informação não é simplesmente útil, viabilizadora, mas sim o cerne da empresa, a ferramenta primordial da administração” Laudon & Laudon (2004 Apud JUNIOR; PENHA; SILVA, 2013 p.6).

3 METODOLOGIA

3.1 Local de estudo

A pesquisa foi realizada em uma Comunidade Terapêutica filantrópica de pequeno porte, localizada na região norte do estado de Santa Catarina.

Esta Comunidade Terapêutica (CT), parte do princípio da filantropia e iniciou suas atividades em 1982; do anseio de uma mulher cristã em ajudar e dar apoio a ex-detentos e seus familiares. Após quatro anos nasceu o desejo de criar uma CT para o atendimento de pessoas do sexo masculino dependentes de substâncias psicoativas. Em 1993, devido à grande demanda do município a qual não era suprida, foi criada uma nova unidade de atendimento, tendo como foco o atendimento a jovens e adolescentes do sexo feminino, usuárias de substâncias psicoativas, passando a contar com duas unidades de atendimento.

O objetivo da CT é reinserir adolescentes e mulheres na sociedade através do “tratamento” em regime de residência que contempla desde sua desintoxicação, estabilidade, aproximação da família e reinserção na sociedade.

A CT é composta por uma equipe multidisciplinar, ou seja, tem em seu quadro (Anexo 4) profissionais de formações distintas, tais como: Assistentes sociais, psicólogos, Monitores, Professores, Odontólogos, Estagiários de Gestão Hospitalar (graduandos do IFSC), Terapeutas Ocupacionais, Psicólogas, e Recreadoras. A maior parte dos profissionais realiza suas atividades de modo voluntário.

As atividades com os internos são diversificadas dentre elas destacam-se atividades de: Leitura, lazer, Organização de seus pertences, Artesanato, Atendimento psicológico, Laborterapia, Curso de manicure, Atendimento social, Reflexão espiritual, Contato e reuniões com e para a família, tais

atividades são realizadas pela equipe multidisciplinar supracitada.

3.2 Materiais e métodos

Estudo de caso, utilizando-se de questionário semiestruturado contemplando 5 perguntas aos gestores de uma comunidade terapêutica para dependentes químicos (APÊNDICE B).

A análise dos resultados foi realizada de modo qualitativo. Sendo os dados analisados à luz da bibliografia de gestão de serviços de saúde, particularmente quanto à importância e contribuição em torno da tecnologia de informação.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico serão apresentados os resultados obtidos através da realização da entrevista com os gestores da instituição que serão identificados pelas siglas G1 e G2.

4.1 Processo de gestão atual na instituição

No que se refere ao processo de gestão atual os entrevistados relatam que não utilizam ferramentas diferenciadas de gestão, gerem de forma primária utilizando apenas processos manuais, arquivamento das informações sem o suporte de um sistema informatizado.

“Todo o processo é manual e o armazenamento é em arquivo.” (G1).

“Manualmente, não temos um programa que resolva.” (G2).

A gestão dispõe de inúmeras ferramentas que auxiliam em seus processos, dentre eles destacam-se os diversos sistemas computadorizados, com as mais distintas finalidades. Apesar de pouco difundido no meio literário é amplo a utilização destes sistemas no serviço públicos, estes contam com mais de 50 aplicações direcionadas aos gerenciamentos da saúde pública em todas as suas esferas, podendo ser contemplado exemplos das aplicabilidades nos anexos deste trabalho.

A gestão utiliza-se copiosamente dos ERPs, sigla para as palavras em inglês (*enterprise, resource e planning*), ou seja, planejamento de recursos empresariais em português, no processo de gestão, atualmente muitos estabelecimentos de saúde passaram a fazer uso do PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente). O PEP pode ser encontrado para download na internet

em versões gratuitas tendo destaque o aplicativo **SIS Pront**, o qual pode ser utilizado por qualquer instituição de saúde que queira usar portuário eletrônico de gratuitamente.

Taraboulsi (2009) afirma que na atualidade os processos manuais são inviáveis devido à exigência das prestações dos serviços que demandam certa agilidade. A substituição de modelos manuais por processos informatizados proporcionam ganho de tempo na realização de atividades cotidianas previsíveis e repetitivas. A TI pode ser utilizada desde processos corriqueiros até os mais complexos, na obtenção de resultados mais eficientes e efetivos quanto a prestação dos serviços.

4.2 Dificuldades encontradas no processo de gestão atual sobre a óptica dos gestores

Em se tratando das dificuldades encontradas na gestão atual os entrevistados pontuam como problemática a falta de informações em tempo real, indisponibilidade das mesmas para utilização da equipe multidisciplinar, falhas no processo de conservação e preservação dos documentos e prontuários.

“A dificuldade com o acesso as informações. Manter as informações atualizadas. Segurança e organização na guarda dos documentos... não teria como extraviar documentos e todas as informações estariam no mesmo local.” (G1).

“falta de cruzamento das informações em rede interdisciplinar nos profissionais.” (G2).

Le Coadic (1996) explana sobre o conceito de informação como algo variável que dependendo do modo que será assimilada e transmitida, resultará em um entendimento, deste modo destaca a importância de minimizar as dúvidas, inseguranças e favorecer o conhecimento através de registros

práticos minimizando possíveis prejuízos de compreensão proporcionando maior segurança tomar uma decisão.

Já Junior (2013), defende que o uso da Tecnologia da Informação (TI) vem atender a necessidade de tornar os processos gerenciais mais ágeis proporcionando a disponibilização das informações aos diversos profissionais da instituição em tempo real facilitando as tomadas de decisões.

Por sua vez, Marin (2010) reforça ao explicar sobre as contribuições que os sistemas informatizados proporcionam ao processo de gestão, argumentando, sobre a evidente influência na qualificação dos serviços prestados, o que possibilita aos profissionais melhores administração do tempo.

4.3 Visão dos gestores acerca das vantagens da implantação de um sistema de informatização

Quando questionados sobre a existência de vantagens frente à implantação de um sistema de informatização os gestores compartilham da mesma concepção.

“Agilidade, segurança... o atendimento seria mais ágil.” (G1).

“Agilizaria todos os processos.” (G2).

Para Gutierrez (2011) a disponibilidade de um sistema informatizado na gestão, acarreta em melhores resultados: ganhos na qualidade, padronização dos processos, redução de custos por otimizar a utilização de recursos para o armazenamento de informações, bem como o efetivo gerenciamento da instituição.

Como transcreve Taraboulsi, (2009), o uso dos sistemas informatizados nos processos gerenciais possibilita a disponibilização das informações em tempo real, qualificação do atendimento ao cliente (confiabilidade e agilidade na obtenção das informações), visualização de possíveis adversidades no

processo, concentração de informações, aumento de competitividade e produtividades, possibilidade de realizar análise prévia dos processos a serem implementados, com objetivo reduzir a incidência de erros. Constatar falhas em processos anteriores contextualizando com o presente reformulando práticas futuras.

4.4 Informações que deveriam ser armazenadas através de processos informatizados de acordo com os entrevistados

Ao serem questionados quanto às informações que deveriam ser armazenadas através de processos informatizados os gestores corroboram quanto à relevância da sistematização de alguns processos como o histórico do interno para o planejamento e acompanhamento do plano terapêutico.

“As fichas de adesão, inclusive com fotos (antes e depois). Pasta individual com todos os documentos escaneados...” (G1).

“Ficha de triagem, acompanhamento profissional, documentos, projetos individuais...” (G2).

Já os autores Prates e Ospina (2004) explanam que o processo de informatização no processo de gestão, agrega muito valor às atividades da administração na área da saúde uma vez, que assim como apontada pelos entrevistados, possibilita poder planejar ações, organizar documentos entre outras coisas, lidera pessoas com mais facilidade, desenvolvendo o trabalho da melhor maneira possível.

Silva e Tomaél (2007) dizem que as instituições não devem apenas gerar grandes volumes de informação, mais ir além e também poder transformar essas informações em conhecimento aproveitável, aponto de se beneficiar desse conhecimento adquirido, para diminuir as dificuldades do dia-a-

dia no processo de gestão. Sendo assim isso reforça a importância de se utilizar de sistemas Informatizados, para guardar documentos importantes e de uso frequente no processo de gestão, tais documentos, que foram supracitados nas falas dos entrevistados.

4.5 Possíveis modificações no processo de gestão decorrentes da implantação de um sistema informatizado

Quanto às modificações ocasionadas no processo de gestão decorrentes a implantação da TI os gestores identificam as seguintes mudanças: resolatividade dos processos de gestão, otimização do tempo e estrutura física, aumento da competitividade e representatividade entre os serviços assistenciais de saúde.

“Não haveria perda de tempo, os controles (informações) estariam mais agilizados esses fatores influenciam no atendimento da demanda.” (G1).

“qualidade no atendimento, credibilidade, agilizaria todos os processos” (G2).

Algumas literaturas ressaltam que a implantação de um sistema informatizando, pode contribuir de várias maneiras, para a melhora no processo de gestão. Barbosa (2010) ainda aponta que os Sistemas Informatizados (SI) são poderosas ferramentas capazes de tornar o gerenciamento de informações, colaborando para ações como: registro das informações, seu processamento e geração de novos dados em tempo real, de forma clara, ainda as tornando acessível e eficiente, informações estas, usadas para fazer frente à demanda da instituição. Sendo, que a

implantação de um SI atinge de forma direta ou indireta todas as áreas da instituição.

Para Gutierrez (2011), é de fundamental importância o processo de informatização, pois, contribui para que as empresas consigam atingir de forma rápida suas metas.

5 CONCLUSÕES

Em decorrências dos dados adquiridos ao longo deste estudo, compreende-se que a Tecnologia de Informação, através de seus Sistemas Informatizados (SI), é de fundamental relevância no processo de gestão, não somente dos estabelecimentos de saúde, mas para qualquer instituição independente de sua área de atuação.

A TI contribui no sucesso organizacional, integrando os colaboradores e os diversos setores de uma instituição. As informações podem ser armazenadas e compartilhadas por todos a qualquer momento de forma rápida e igualitária, o que possibilita agilidade nos diversos processos, que é o diferencial dentro do mercado de trabalho altamente tecnológico e competitivo. Este estudo identificou que os gestores da instituição reconhecem que a tecnologia de informação é uma maneira de agilizar os processos de trabalho o que configura a TI como ferramenta indispensável para o desenvolvimento constante, contribuindo para a eficácia dos processos.

Identificou-se que a TI auxilia a tomada de decisões, proporcionando aos seus usuários confiabilidade nos processos informatizados o que possibilita a instituição obter maior crescimento com sua aplicação.

Deste modo, observa-se que utilizando adequadamente as ferramentas da TI, estas serão o alicerce para o desenvolvimento, crescimento e sucesso da instituição. O que deixa evidente a importância dos sistemas informatizados nas organizações, no entanto, é notória a deficiente produção científica sobre o tema o que retarda a aplicabilidade desta tecnologia. Não dispondo da contribuição direta nos processos de gestão, em ganhos como: agilidade, otimização do tempo, confiabilidade nas informações entre outros.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Quadro de profissionais do local de estudo

NOME	FORMAÇÃO	CARGA HORARIA	VINCULO	Horário
01	ASSISTENTE SOCIAL	20 horas semanais	CONTRATADO	Atendimento de segunda a quinta das 08h00min as 12h00min E sexta 8:00 às 15:30
01	PSICOLOGO	20 horas semanais	CONTRATADO	Segundas das 8:00 às 12:00 Terça a sexta das 14:00 as 18:00 min
04	MONITORES	20 horas semanais	VOLUNTARIO	Segunda a domingo divididos em turno

				matutino- vespertino e noturno
01	PROFESSOR	20 horas semanal	MUNICIPAL	Segunda, terça, quarta e sexta das 07:30 às 11h00min
01	ODONTOLOGO	08 horas mensal	VOLUNTARIO	Sábado das 08h00min as 12h00min
02	ETAGIÁRIOS DE GESTÃO HOSPITALAR	200 HORAS	ESTÁGIO CURRICULAR	SEGUNDA A SABADO 8:30 ÀS 16:00
01	TERAPEUTA OCUPACIONAL	16 horas mensal	voluntario	Terça -feira das 18:30 as 22:30

01	Psicóloga	4 horas semanais	Voluntário	Quarta – feira 8:00 às 12:00
01	Recreadora	4 horas semanais	Voluntário	Terça –feira 8:00 às 12:00

Fonte: Os Autores do TCC (2015) com base no documento fornecido pela Comunidade Terapêutica estudada.

APÊNDICE B – Modelo de Questionário Aplicado aos gestores do local estudado

boa noite, Segue abaixo as perguntas para o trabalho de conclusão de curso, preciso respondido por você e pela Sol.

- 1) Como é realizado o processo de gestão a instituição? Por que?
- 2) Como gestoras, encontram dificuldades no processo de gestão atual? Quais?
- 3) Existe vantagem na implantação de um sistema de informatização, se sim, quais? Para quem?
- 4) Existem informações que deveriam ser armazenadas através de processos informatizados? Quais, e por que?
- 5) Se fosse implantado um sistema de informatização, o processo de gestão sofreria modificações? Por Que?

Isso é muito importante para concluir essa etapa do trabalho, vocês conseguem me enviar respondidas amanhã?

Eu agradeço imensamente. Boa Noite

ANEXOS

ANEXO A – Autorização para pesquisa



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

OFÍCIO nº31/2015 – Diretoria-Geral / IF-SC

Joinville, 30 de março de 2015.

A Sua Senhoria a Senhora

SILVANA DE MELO SANTOS

Diretora da Comunidade Terapêutica Rosa de Saron.

Rua: Antônio Carlos, 191, Nova Brasília – Joinville/SC.

Assunto: Autorização de Aplicação de Questionário.

Prezada Diretora,

Cumprimentando-a cordialmente, comunicamos que os alunos **ERIVALDO DA SILVA CARDOSO** e **GUILHERME CASAS BELO**, matriculados no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar desta Instituição de Ensino, estão desenvolvendo um trabalho de conclusão de curso sobre o tema: *“Importância da Tecnologia da Informação (TI) para o Processo de Gestão de Estabelecimentos de Saúde na Região Noroeste do Estado de SC”*.

O objetivo do trabalho consiste em mapear as dificuldades nas comunidades terapêuticas, oriundas da inexistência de um sistema informatizado de gestão. Nesse sentido, solicitamos a Vossa Senhoria autorização para que os alunos possam aplicar um questionário com os profissionais que trabalham na Comunidade Terapêutica Rosa de Saron.



Diretoria-Geral
Rua Pavão, 1377 - Costa e Silva,
89220-418 - Joinville - SC
Fax: (047) 3431-5802
Fone: (047) 3431-5601
Email: direcao.joinville@ifsc.edu.br

ANEXO B – Sistema de Cadastramento de Usuários do SUS

CADASTROS NACIONAIS

Sistema de Cadastramento de Usuários do SUS

CadSUS

O Sistema de Cadastramento de Usuários do Sistema Único de Saúde permite a geração do Cartão Nacional de Saúde, que facilita a gestão do SUS, e contribui para o aumento da eficiência no atendimento direto ao usuário.

O Cadastramento permite a construção de um banco de dados de usuários do SUS, identificados univocamente, possibilitando aos diversos sistemas do SUS a utilização dos dados cadastrais nas suas aplicações de forma rápida e segura.

Benefícios

- Usuários: identificação imediata, rapidez no atendimento e maior agilidade na marcação de exames e consultas;
- Gestores: apoio ao planejamento na determinação de prioridades das ações de saúde; otimização da distribuição de medicamentos adquiridos pelo SUS;
- Profissionais de saúde: possibilidade de identificação imediata do usuário, maior rapidez e qualidade no atendimento aos pacientes e na marcação de consultas e exames.

Funcionalidades

- Permite a integração a outros sistemas de informação;
- Realiza o cadastramento de indivíduos e domicílios, utilizados em Programas de Agentes Comunitários de Saúde e Programa Saúde da Família (CADSUS Municipal);

- Captura dados de identificação individual somente de usuários. Sendo utilizado em estabelecimentos de Saúde que realizam Terapias Renais Substitutivas e outros tratamentos contínuos. (CADSUS Simplificado);
- Realiza a impressão do número de identificação provisório no ato do cadastramento pela internet. Sendo utilizado pelos Estabelecimento de Saúde que possuem conectividade (CADSUS Web Cadweb);
- Permite que instituições que já possuem bases de dados próprias enviem os seus cadastros, realizando uma crítica previa para, posteriormente, realizar o envio dos cadastros ao Departamento de Informática do SUS, por meio de mecanismo de transmissão incorporado a própria aplicação (CADSUS Crítica)

Informações Técnicas

Características

Linguagem: Java
Banco de Dados: Postgre, Firebird, Interbase, Oracle e/ou SQL Server

Configuração Mínima

Sistema Operacional: Windows, Linux
Hardware: Computador com acesso a internet.
Operação: Conexão à Internet.

Abrangência

Federal, Estadual e Municipal

Fonte: Ministério da Saúde (2007).

ANEXO C – Sistema de Gestão de Informações Financeiras do SUS

SISTEMAS FINANCEIROS

Sistema de Gestão de Informações Financeiras do SUS

SGIF

Sistema desenvolvido com a finalidade de controlar as informações sobre pagamentos efetuados pelo Ministério da Saúde e retidos na fonte, especificamente nas operações orçamentárias e financeiras. O sistema também permite o pagamento de prestadores de serviços que trabalham para o Sistema Único de Saúde - SUS e que apresentam produção do Sistema Ambulatorial - SLA e Sistema Hospitalar - SIH.

- Importa arquivo de retorno de créditos bancários OBN 350;
- Emite Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte - DIRF.

Benefícios

- Contribui para armazenar, organizar e agilizar os pagamentos aos prestadores de serviços;
- Mantém informações cadastrais atualizadas dos credores do Ministério da Saúde;
- Apresenta histórico de pagamentos e retenções na fonte de transações financeiras efetuadas com terceiros.

Funcionalidades

- Cadastra entidade que trabalha ou não para o SUS;
- Controla pagamentos a prestadores que possuam produção hospitalar e/ou ambulatorial;
- Emite ordem bancária por credor e pensionista;
- Emite discriminativo de pagamento de serviços;
- Gera histórico de pagamentos;
- Gera descontos bancários, fiscais e judiciários;
- Possibilita bloqueio e desbloqueios de entidades;
- Possibilita envio de arquivos de créditos(OBN600 e/ou OBN601) diretamente para os Bancos;

Informações Técnicas

Características

Linguagem: Delphi
Banco de Dados: Firebird

Configuração Mínima

Sistema Operacional: Windows 98.
Hardware: Pentium II, 256 MB de memória RAM, 30 MB livre de espaço em disco.
Operação: Local

Abrangência

Estadual e Municipal

Fonte: Ministério da Saúde (2007).

6 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Marcelo. **Programa Álcool e Drogas - Hospital Israelita Albert Einstein**: Site "Álcool e Drogas sem Distorção", 15 de agosto de 2003. Disponível em <http://apps.einstein.br/alcooledrogas/novosite/atualizacoes/as_137.htm> Acesso em: 22 Mar. 2015.

BRASIL. **RDC N°29 de 30 Maio 2001**. Dispõe sobre os requisitos de segurança sanitária para o funcionamento de instituições que prestem serviços de atenção a pessoas com transtornos decorrentes do uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=KEszWJSq-38C&pg=PA50&dq=Institui%C3%A7%C3%A3o+terapeutica&hl=ptBR&sa=X&ei=NA0XVejqHrCPsQSm6IKgCw&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=Institui%C3%A7%C3%A3o%20terapeutica&f=false>> Acesso em: 25 Mar. 2015.

——— **REFERENCIAL BÁSICO de GOVERNANÇA**: Aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública. 2013. Disponível em:<<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2624038.PDF>> Acesso em: 11 Abr. 2015.

KRUGER, Rolf Roberto. **Afetividade**: O Método Terapêutico das Comunidades Terapêuticas. Congresso Internacional das Faculdades EST, 2012, São Leopoldo. Disponível em: <<http://anais.est.edu.br/index.php/congresso/article/viewFile/50/91>> Acesso em: 28 Mar. 2015.

DAMAS, Fernando B. **Rev. Saúde Públ. Santa Cat., Florianópolis**, v. 6, n. 1, p. 50-65, Jan./Mar. 2013: Comunidades Terapêuticas no Brasil: Expansão, Institucionalização e Relevância Social. Disponível em <<http://esp.saude.sc.gov.br/sistemas/revista/index.php/inicio/artic/e/viewFile/173/201>> Acesso em: 28 Mar. 2015.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 1994. Disponível em: <<http://www.restaurabr.org/siterestaurabr/CICRAD2011/M1%20Aulas/M1A3%20Aula/20619171-le-coadic-francois-a-ciencia-da-informacao.pdf>> Acesso em: 04 Abr. 2015.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A Questão da Informação**. 1994. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>> Acesso em: 03 Abr. 2015.

OSPINA, M, T; PRATES, G, A. **Tecnologia da Informação em Pequenas Empresas: Fatores de Êxito, Restrições e Benefícios**. RAC, v. 8, n. 2, Abr/Jun. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v8n2/v8n2a02.pdf>> Acesso em: 30 Abr. 2015.

SILVA, Terezinha Elisabeth; TOMAÉL, Maria Inês. **A Gestão da Informação nas Organizações**. Inf. inf. Londrina, v. 12, n.2, Jul./Dez. 2007. Disponível em: <www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/./1540> Acesso em: 04 abr.2015.

MALIK, Ana Maria; VACINE NETO, Gonzalo. **Gestão em Saúde**. - [Reimpr.] – Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012.

CARVALHO, Antônio I; BARBOSA, Pedro R. **Especialização em Gestão em Saúde: Organização e Funcionamento do SUS.** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

MEZOMO, João Catarin. *Gestão da qualidade na saúde.* Editora Manok. Tamboré –SP 2001.

KISSLER, Leo; HEIDEMANN, Francisco, G. **Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade.** RAP Rio de Janeiro. Mai/Jun. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n3/31252.pdf>> Acesso em: 12 Mai. 2015.

RESENDE, A, A, P; GOMES, C, S. **IMPACTO DA ADOÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA NA UNIMED VOLTA REDONDA.** Volta Redonda/ RJ, 2012.

Disponível em:

<https://www.google.com.br/search?q=IMPACTO+DA+ADO%C3%87%C3%83O+DAS+BOAS+PR%C3%81TICAS+DE+GOVERNAN%C3%87A+CORPORATIVA+NA+UNIMED+VOLTA+REDONDA&oq=IMPACTO+DA+ADO%C3%87%C3%83O+DAS+BOAS+PR%C3%81TICAS+DE+GOVERNAN%C3%87A+CORPORATIVA+NA+UNIMED+VOLTA+REDONDA&aqs=chrome..69i57.430j0j8&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8> Acesso em: 14 Mai. 2015.

RÉ, César Augusto; RÉ, Maria Alice. **Gestão contemporânea de pessoas [recurso eletrônico]:** novas práticas, conceitos tradicionais. 2ª edição, Cap. 3. Porto Alegre: Bookman 2010.

Disponível em: < <https://books.google.com.br/books?id=cWxe-K9T9TAC&pg=PA83&lpg=PA83&dq=Dessa+forma,+todo+gestor+%C3%A9+tamb%C3%A9m+um+gestor+de+pessoas+na+medid>

<<http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/4/52>> Acesso em: 29 Abr. 2015.

CAVALCANTE, B, R; SILVA, C, P; FERREIRA, N, M. **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE: POSSIBILIDADES E DESAFIOS**. R. Enferm. UFSM 2011 Mai/Ago. Disponível em: <https://www.google.com.br/search?q=SISTEMAS+DE+INFORMA%C3%87%C3%83O+EM+SA%C3%9ADE%3A+POSSIBILIDADES+E+DESAFIOS&aq=chrome..69i57.782j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8> Acesso em: 18 Mai.2015.

FERREIRA, G, M, S. **SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE: CONCEITOS FUNDAMENTAIS E ORGANIZAÇÃO**. NESCON / FM/UFMG. 1999 Abr. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2249.pdf>> Acesso em: 17 Mai. 2015.

GUTIERREZ, Marco Antônio. **Sistemas de Informação Hospitalares: Progressos e Avanços**. Journal of Health Informatics, 2011. Disponível em: <http://scholar.google.com.br/scholar?q=Sistemas+de+Informa%C3%A7%C3%A3o+Hospitalares:+progressos+e+avan%C3%A7os&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ei=e_s7Vd6zEMSpqWSljoGgBQ&ved=0CBoQgQMwAA> Acesso em: 01 Mai. 2015.

JUNIOR, I, P, G; PENHA, L, M; SILVA, C, M. **A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA O PROCESSO DA GESTÃO HOSPITALAR NO SETOR PRIVADO: UM ESTUDO DE CASO**

EM UMA ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR EM FEIRA DE SANTANA (BA). Revista de Gestão em Sistemas de Saúde - RGSS, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 91-115, jan./jun. 2013. Disponível em: <

<file:///C:/Users/erivaldo.cardoso.MICROMED/Downloads/57-416-1-PB.pdf> > Acesso em: 18 Mai. 2015.

JULIANI, C, M, C, M; SILVA, C, M; BUENO, G, H. **Avanços da Informática em Enfermagem no Brasil**: Revisão Integrativa.

JHI. 2014 Out/Dez. Disponível em: <<http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/322/218>>

Acesso em: 17 Mai. 2015.

MINISTERIO DA SAÚDE. Secretaria-Executiva Departamento de Informática do SUS. **Produtos e Serviços**: Cartilha de Sistemas e Aplicações desenvolvidas no Departamento de Informática Do SUS. Série A. Normas e Manuais Técnicos. Brasília–DF 2007.

Disponível em: <

http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartilha_sistemas_aplicacoes_datasus.pdf> Acesso em: 30 Mai. 2015.