

## PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM HOSPITAL DE PEQUENO PORTE DO MUNICÍPIO DE ALEXANDRIA - RN

H. R. HEKIS\*, A. C. A. P. SOUSA, N. L. VIEIRA, C. A. N. S. FILHO,  
R. A. M. VALENTIM e R. L. S. ALVES

UFRN, Natal, Brasil

\*e-mail: hekis1963@gmail.com

**Resumo:** Este estudo apresenta a análise da gestão da informação de um hospital localizado no município de Alexandria, Rio Grande do Norte. O método de pesquisa foi baseado em pesquisas bibliográficas e descritivas, onde foram realizadas pesquisas, entrevistas e observações. Têm-se como objetivo analisar os sistemas de informação do hospital e assim apontar ações voltadas para melhoria do desempenho do mesmo. Para compreender este sistema foi necessário apreciar o processo produtivo, levantar o fluxo de informações, os documentos de registro e os procedimentos envolvidos. Foi constatado que a informação é a base para o bom funcionamento de um processo, envolvendo assim práticas de registro e disseminação, podendo proporcionar a integração entre funções diversas.

**Palavras-chave:** Hospital, Informação, Gestão da informação, Tecnologia da informação.

**Abstract:** *This study presents the analysis of management information system of a hospital in Alexandria, a city in Rio Grande do Norte. The research method was based on library research and descriptive, which were conducted surveys, interviews and observations. To understand this system was necessary to examine the production process, raise the flow of information the registration documents and procedures involved. It was noted that information is the basis for the good operating of a process, thereby involving the registration practices and dissemination, which may promote the integration of diverse functions.*

**Keywords:** *Hospital, Information, Information Management, Information Technology.*

### Introdução

A informação tem importância fundamental nas organizações. Associando a um processo a informação é o insumo que pode atribuir a qualidade necessária às tomadas de decisão e, desta maneira trazer resultados positivos com o alcance dos objetivos traçados.

A globalização vem proporcionando um cenário cada vez mais competitivo a nível mundial, onde os gestores enfrentam grandes desafios demandando informações que traduzam as necessidades organizacionais para obter vantagem competitiva. A qualidade das fontes de

informações e seu tratamento são fatores essenciais para o sucesso da organização.

O estudo partiu da visualização da importância que o sistema de informação tem em um hospital e da oportunidade de desenvolvimento de um projeto de extensão em um hospital que têm como objetivo integrar o conhecimento acadêmico com a prática, através de uma ação em mão-dupla em que há aprendizado e melhoria do desempenho do hospital.

O foco foi um Hospital de Pequeno Porte, localizado em Alexandria (RN). Trata-se de uma instituição filantrópica que atende pelo SUS, oferecendo serviços de ambulatório, atendimento emergencial e cirúrgico, abrangendo uma demanda de grande extensão territorial, desde o interior do Rio Grande do Norte à Paraíba.

Assim, justifica-se o presente estudo pela possibilidade de melhoria do desempenho do Hospital e assim ao melhor atendimento à sociedade, também propiciando a oportunidade de aplicar os conhecimentos acadêmicos em situações reais.

Têm-se como objetivo geral analisar a gestão presente na instituição, e assim proporcionar o apontamento de ações voltadas para melhoria do desempenho do mesmo. O estudo terá como foco a análise do fluxo de informação no ambiente interno e externo e a análise dos recursos relacionados à utilização de tecnologia da informação.

### Fundamentação Teórica

#### Sistema de informação

“Nas organizações, a essência do planejamento e do controle é a tomada de decisões que depende de informações oportunas e confiáveis.” (PORTO e BANDEIRA, 2006). Desta forma a organização deve direcionar seus sistemas a satisfazer a demanda de informações necessárias à tomada de decisões e assim ao objetivo estratégico, ao mesmo tempo em que modifica seu ambiente interno (cultura, pessoas, tecnologia).

Segundo LAUDON e LAUDON (2001) o sistema de informação (SI) é um “conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas”.

Segundo Cruz (2000), o desenvolvimento dos sistemas de informações gerenciais leva às organizações a

segurança necessária no processo administrativo. É fundamental a correta utilização dos dados, que podem ser transformados em informações e apoiar a tomada de decisão. Através do SI os gestores podem assegurar a organização um diferencial competitivo.

Os gestores necessitam conhecer o SI utilizado, saber manipulá-lo, quais os fatores que interferem no sistema e como controlar as informações, assim como estabelecer as metas e os objetivos de processamento, o detalhamento e fluxo das informações, as formas de armazenamento, recuperação, disponibilidade e parâmetros de segurança (FOINA, 2001; HEKIS et al., 2014).

“Os administradores necessitam de sistemas que lhe permitam obter uma visão sistêmica das organizações e subsidiem as tomadas de decisões” (PORTO e BANDEIRA, 2006). Esta é a real importância dos sistemas de informações gerenciais para as organizações: apoiar o processo de tomada de decisões de modo a proporcionar diferencial competitivo.

O sistema de informação gerencial envolve pessoas, procedimentos e tecnologia na coleta, recuperação, armazenamento e distribuição da informação tendo como objetivo melhorar o desempenho do processo decisório das organizações.

O sistema de informação gerencial pode ser estruturado em três níveis (PORTO e BANDEIRA, 2006): a) estratégico – abrange as informações do ambiente interno e externo para planejamento e tomada de decisão relacionada à estratégia; b) tático – informações de determinada área relacionadas ao nível médio de decisão; c) operacional – relacionada às decisões operacionais a curto prazo.

Um sistema de informação deve apoiar as decisões em uma organização e precisa ter a capacidade de responder às necessidades dos usuários que utilizam tanto o sistema quanto os dados por ele gerado. Nesse contexto, sendo o hospital um depositário de diversas informações, é justificada a necessidade de controle e organização dos dados e informações.

### Gestão hospitalar

“A profissionalização da gestão na área de saúde deixou de ser uma vantagem competitiva ou um diferencial da instituição, tornando-se um determinante básico, como na maioria dos outros setores da economia” (ESCRIVÃO JR, 2010).

Borba e Neto (2009) descrevem uma mudança do enfoque na área de saúde que passou de uma visão centralizada e linear para a sistêmica, onde as relações entre os diferentes componentes do sistema de saúde estão sendo percebidas, assim como a preocupação com o uso e a construção do conhecimento.

O sistema de informação gerenciado em um hospital pode ser denominado como Sistema de Informação Hospitalar (SIH), sendo o documento de prontuário criado para o paciente considerado o centro receptor e receptor de todas as informações provenientes dos departamentos da organização hospitalar.

Segundo Schout e Novaes (2010), o prontuário, atualmente denominado como do paciente, mas historicamente conhecido como prontuário médico, “é o documento onde devem estar registrados todos os episódios de atendimento ao paciente no serviço, de qualquer natureza e tipo de profissional”.

### Materiais e métodos

Este estudo caracteriza-se como descritivo com métodos qualitativos e quantitativos, para a interpretação dos dados colhidos através do questionário, também se buscou observar, definir e caracterizar qualitativamente, o cenário do Hospital em análise. Quanto ao planejamento da pesquisa optou-se pela pesquisa bibliográfica e pelo estudo de caso.

A esquematização das etapas metodológicas do estudo, foram realizadas através de um planejamento, onde definiu-se a estrutura de revisão bibliográfica, a definição do questionário e o plano de ação.

Na sequência foi realizado um diagnóstico onde efetivou-se a visita técnica ao HGMF com a aplicação do questionário de entrevistas, aliado ao levantamento de dados e descrições.

A análise dos dados e a estruturação das informações, ocorreram através de apontamentos de problemas e com levantamento de proposições de melhorias.

Por fim, ocorreram o registro das conclusões e a estruturação do artigo.

### Discussão e Análise da gestão da Informação do Hospital

O Hospital objeto de estudo, não possui um processo de gestão da informação definido e registrado, onde as informações estão alocadas em grande parte à experiência dos profissionais.

O registro de informação ocorre apenas quando exigido pelos órgãos competentes.

#### a) Fluxo da Informação

O fluxo de informação deve permitir uma disseminação da informação ágil e confiável desde o nível operacional ao estratégico.

No Hospital a disseminação da informação é ineficiente não cumprindo seu princípio básico, onde a comunicação ocorre quando demanda.

O fluxo de informação é baseado na troca e disseminação de informação e documentos.

O fluxo geral do trânsito de informação e dos documentos envolvidos nas atividades do Hospital é esquematizado na figura 1.

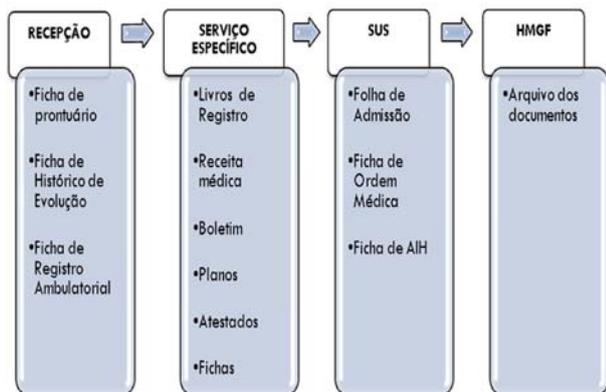


Figura 1: Esquematização do fluxo de documentos envolvidos nos processos do Hospital

A comunicação interna é considerada falha visto que a disseminação e integração entre as informações não agregam valor às decisões e ao desenvolvimento das atividades, podendo até gerar riscos de segurança.

Analisando com foco a nível estratégico foi visualizado que a diretoria toma ciência da informação após apresentação financeira ou quando ocorrem contratemplos, o que influencia no desempenho estratégico e operacional.

Partindo de uma visão operacional são apontados aspectos relacionados a sistemas de sinalização, identificação e específicos aos processos de suprimentos. No hospital não é utilizada nenhuma forma de identificação dos funcionários ou visitantes trazendo inconvenientes e risco ao hospital.

As atividades de suprimentos, englobando o controle e a gestão de estoque é apontada como problemática visto que não existe um procedimento padrão nem um embasamento para análise de demanda e suprimento dos medicamentos. A compra é realizada baseada na experiência de um funcionário, centralizando a informação e tornando o processo dependente.

Ainda relacionado a atividade de suprimentos, o processo de recebimento é desempenhada por qualquer funcionário presente no momento, comprometendo assim o processo e a confiabilidade dos medicamentos.

A Figura 2 apresenta um esquema com os usuários chaves do ambiente externo com o qual o Hospital tem relacionamento.



Figura 2: Esquema com os usuários chaves do ambiente externo

O fluxo de informação com o ambiente externo envolve diversos órgãos competentes às atividades relacionadas, dentre eles, têm-se o Sistema Único de Saúde, o Ministério da Saúde, a Secretaria de Saúde, dentre outros.

A forma de relacionamento e comunicação com o ambiente externo acontece através de email, telefone, documentos de registro, rádio, distribuição de panfletos, dentre outras.

## b) Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação é um recurso de apoio para desenvolvimento das atividades de um sistema, e deve buscar integrar as funções no mesmo. Envolve a avaliação de softwares e de recursos de tecnologia.

O Hospital possui suporte de softwares de arquivos em Microsoft Word, Microsoft Excel e um sistema baseado em Access. Este sistema foi criado em 1992 com recursos destinados a atender necessidades específicas, sem planejamento quanto a expansão.

No controle do estoque não é utilizado nenhum software ou recurso (como computador ou fichas de registro manual), fato que dificulta o controle e a gestão dos materiais, assim como o controle das informações referentes a este processo.

O sistema do hospital foi criado para quatro módulos não integrados (Prontuário, Consultório, Internamento e Urgência), tendo cada módulo suas específicas funcionalidades.

Quanto aos recursos de tecnologia são disponibilizados quatro computadores, que por sua vez estão obsoletos.

## Resultados

A análise do Sistema de Informação do Hospital segundo as características relacionadas ao fluxo de informação e a tecnologia da informação possibilitou levantar oportunidades de melhorias. Estas proposições, resultantes do estudo aqui apresentado, são baseadas nos fundamentos teóricos e nas perspectivas do hospital.

Para melhorar o manuseio, confiabilidade e acessibilidade das informações é proposto adquirir ou desenvolver um software que possibilite integração das funções do hospital e forneça estatísticas que contribuam com a análise do desempenho e na tomada de decisão (como indicadores e análise de demanda), também contemplando a função suprimentos.

A aquisição e renovação dos recursos tecnológicos, como computadores e impressoras, será necessário para dar apoio aos processos e ao manuseio dos dados. Desta forma é proposto adquirir computadores e instalar os softwares necessários.

O registro de dados é fundamental para que a informação não esteja concentrada nas pessoas, mas sim que as pessoas contribuam com o conhecimento para melhor utilização da informação que por sua vez deve estar disponível para todos interessados.

É proposto que o controle do estoque e das compras seja registrado e acompanhado, tornando necessário disponibilizar um computador e um software, onde também é visualizada a oportunidade de análise de demanda e política de compras para gerenciamento do estoque.

É necessária uma atualização do cadastro dos pacientes, via papel e sistema. Desta forma é proposto criar uma Ficha de Prontuário para cada unidade familiar (modificando por geração) e atualizar os dados cadastrados nas fichas e no sistema.

É apontada a criticidade em melhorar o fluxo de informação interno e externo ao Hospital, onde devem ser adotadas técnicas mais eficientes e ágeis de comunicação. Através do software será possível agilizar a acessibilidade às informações pela diretoria e pelo nível operacional.

Por outro lado a análise proporcionou o levantamento de ações voltadas para obter melhores resultados no Hospital através da integração e apontamento de ferramentas que auxiliem no aumento da eficiência da instituição

Neste sentido o Sistema de Informação é a base para funcionamento de uma organização. Um hospital assim como qualquer outra organização tem a necessidade de integrar suas funções, podendo atender esta necessidade através de um bom sistema de informação.

A gestão da informação apresenta-se precária na instituição que, não a utiliza nas tomadas de decisão e para dar suporte às suas diretrizes estratégicas.

## Conclusão

Levando-se em conta o objetivo do estudo, que visa analisar os sistemas de informação do hospital e assim apontar ações voltadas para melhoria do desempenho do mesmo, faz-se necessário alinhar os aspectos mais marcantes do estudo.

A padronização dos processos e dos documentos de registro de dados possibilita uma melhor orientação de desempenhas das atividades e controle dos processos. É colocada a necessidade de criar procedimentos que proporcionem a integração das funções do hospital e dos *stakeholders* e a padronização de denominação dos documentos de registro.

Para o bom desempenho dos processos é fundamental capacitar o recurso humano, realizando treinamentos e conscientização dos funcionários quanto aos procedimentos, à tecnologia e à importância do comprometimento no registro e manuseio da informação e dos documentos utilizados.

Outro aspecto relacionado ao recurso humano é a boa apresentação e identificação, desta forma é sugerido confeccionar fardamento para funcionários e cartões de identificação a serem utilizados pelos funcionários, pacientes e visitantes.

A análise da Gestão da Informação do Hospital com foco no fluxo e na tecnologia da informação possibilitou diagnosticar características e aspectos a modificar para

melhor funcionamento do hospital, desde o nível operacional ao estratégico.

Por fim, no estudo foram desenvolvidas propostas que venham a melhorar a gestão da informação na instituição, objetivando o maior conhecimento e controle dos gestores, que possam ter instrumental para orientar suas decisões e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

## Referências

- [1] BORBA, G. S.; KLIEMANN NETO, F. J. *Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais*. Saúde soc. [online]. 2008, vol.17, n.1, pp. 44-60. ISSN 0104-1290. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php.>. Acesso em: julho de 2010.
- [2] CRUZ, T. *Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000. 249p.
- [3] FOINA, P. R. *Tecnologia de informação: Planejamento e gestão*. São Paulo, Editora Atlas, 2001.
- [4] HEKIS, H. R.; MEDEIROS, L.; SOUZA, R. P., VALENTIM, R. A. M. Sistema de informação: Benefícios auferidos com a implantação de um sistema WMS em um centro de distribuição do setor têxtil em Natal/RN. RAI: Revista de Administração e Inovação, v. 10, p. 85. 2014.
- [5] LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital*. São Paulo: Prentice Hall, 2001.
- [6] PORTO, M. A. G.; BANDEIRA, A. A. *A importância dos sistemas de informações gerenciais para as organizações*. XIII SIMPEP. Bauru, Nov 2006.
- [7] SCHOUT, D.; NOVAES, H. M. D. *Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais*. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2007, vol.12, n.4, pp. 935-944. ISSN 1413-8123. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php.>. Acesso em: julho de 2010.