

Importância da tecnologia da informação: análise do atendimento de pacientes de uma maternidade

Importance of information technology: the treatment analysis of a maternity patients

Importancia de la tecnología de la información: estudio de caso de pacientes de una maternidad

João Cardim Ferreira Lima¹, Luan Lyon Lopes Nascimento², Adriano Varella de Morais³

Resumo

A tecnologia da informação é fundamental para o gerenciamento e melhoria de processos pois possibilita maior facilidade na organização e agrupamento de dados. À medida que a quantidade de informações e sua complexidade aumenta, a necessidade da utilização da TI torna-se mais evidente. A pesquisa trata-se de um Estudo de caso da Maternidade Escola Januário Cicco, localizada no estado do Rio Grande do Norte. O objetivo consistiu-se em analisar como a Tecnologia da Informação promove o suporte ao processo de atendimento às pacientes da maternidade. Inicialmente foram expostos alguns temas encontrados na literatura acerca do tema de tecnologia da informação, gerenciamento de processos e

indicadores de desempenho. Para acompanhamento *in loco* das atividades da Maternidade, foram realizadas visitas técnicas. Posteriormente elaborou-se o mapeamento e a análise do processo de atendimento. Por fim foram criadas propostas de soluções viáveis para a melhoria no processo de atendimento às pacientes e aumentar o nível de qualidade do serviço: desenvolvimento de um sistema de informação único para integrar todas as informações geradas e a criação de indicadores de desempenho para orientar o gerenciamento do hospital.

Descritores: Ciência da informação, gestão em saúde, redes de comunicação de computadores.

Abstract

Information technology is basal to the management and process improvement, because it allows easier organization and grouping data. As the amount of information and complexity increases, the need to use IT becomes more evident. This research is a case study of

¹ Engenheiro de Produção - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: joacardim@hotmail.com

² Engenheiro de Produção - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: luan_lyon@hotmail.com

³ Graduando em Engenharia de Produção - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: avarella@hotmail.com

the Januário Cicco Maternity School in the state of Rio Grande do Norte. The objective consisted in analyzing how the Information Technology promotes the support to the process of attendance of maternity patients. Initially, it was exposed some themes founded in literature about the subject of information technology, management processes and performance indicators. For monitoring the Maternity activities, it was realized technical visits. Later, the process of care was mapped and analysed. Finally, it was created proposals of workable solutions to improve the process of care for patients and increase the level of service quality: development of a single information system to integrate all information generated and creation of performance indicators to guide management of the hospital.

Descriptors: Information science, health management, computer communication networks.

Resumen

La tecnología de la información es fundamental para la gestión y mejora de procesos visto que permite una mayor facilidad en la organización y agrupamiento de datos. De manera que cuando la cantidad de informaciones así

como cuando su complejidad crece, la necesidad del empleo de la TI se torna más claro. La investigación trata de un estudio de caso en la Maternidade Januário Cicco, ubicada en la comunidad del Rio Grande do Norte, Brasil. El objetivo consistió en la analisis de la manera con la cual la tecnología de la información soporta los procesos de atendimento de los pacientes de la maternidad. Inicialmente fue expuesto algunos temas encontrados en la literatura a respecto de la tecnología de la información, gestión de procesos y indicadores de rendimiento. Para acompañamiento in loco de las actividades de la maternidad, fueran realizadas visitas técnicas. Después fue realizado el mapeamiento e la análisis del proceso de atendimento. Al final fueran creadas propuestas de soluciones viables para la mejora en el proceso de atendimento así como a la calidad del servicio prestado: diseño de un sistema unico de información para la integración de todas las informaciones generadas y la creación de indicadores para ayudar en la gestión del hospital.

Descritores: ciencia de la información, gestión de la salud, redes de comunicación informática.

1. Introdução

O novo contexto empresarial exige que sejam utilizadas técnicas modernas para armazenamento, processamento e gestão da informação, capazes de serem utilizadas como diferencial. A informação tornou-se, cada vez mais, um fator primordial de diferenciação, competitividade e sucesso para as empresas. É imprescindível que sejam desenvolvidos fluxos de informações confiáveis. Um fluxo de informações bem estruturado, coerente e adaptado às necessidades da empresa mostra-se fundamental para que a informação trafegue até o destinatário final, auxiliando as atividades das empresas, com o intuito de contribuir para o apoio às tomadas de decisões por parte dos gestores, possibilitando a disseminação do conhecimento e a aprendizagem organizacional.

A pesquisa foi realizada na Maternidade Escola Januário Cicco (MEJC), idealizada pelo médico norte-rio-grandense nascido em São José do Mipibu que deu nome à maternidade. Hoje, a Maternidade Escola é hospital de referência terciária do SUS e funciona não só como hospital, mas como um campo de ensino e aplicação prática para as profissões não apenas da

Importância da tecnologia da informação...

área da saúde, como também de outras áreas, cumprindo um meritório trabalho de ensino, pesquisa e atenção à população da cidade de Natal e de seus municípios vizinhos. Suas bases de pesquisa principais são: Gestação de alto risco, Saúde da mulher e Cirurgia ginecológica.

O objetivo da pesquisa consistiu em analisar o processo de atendimento às pacientes da maternidade e compreender como a tecnologia da informação dá suporte a esse processo atendimento. Deve-se evidenciar que o trabalho foi demandado pela diretoria da instituição por acreditar que o processo de atendimento possui ineficiências, além de impactar na redução da disponibilidade de espaço físico para os leitos e dificuldades na disponibilização de documentos, sendo a TI – Tecnologia da Informação uma possível solução para otimização do processo de atendimento da Maternidade. Os *softwares* utilizados pela maternidade para o processamento das informações durante o atendimento serão citados e comentados no trabalho.

2. Referencial Teórico

2.1. Tecnologia da Informação

A TI é um conjunto dos componentes tecnológicos individuais, normalmente organizados em sistemas de informação baseados em computador que potencializa a otimização da sistematização da informação e seus processos produtivos em um mercado competitivo, representando um sistema estratégico com foco no cliente e no serviço, motivando esforços de melhoria e reengenharia de negócio ⁽¹⁾.

Alguns autores defendem que a tecnologia da informação se restringe apenas à aspectos técnicos, no entanto, outros autores, tais como Porter (1986)⁽²⁾ e Druker (2000)⁽³⁾ adotam um conceito mais abrangente de Tecnologia da Informação, incluindo nesse conceito os sistemas de informações e a utilização de *softwares e hardwares*, banco de dados, redes de telecomunicações e de recursos visuais para o fornecimento de informações confiáveis.

2.2. Importância da Tecnologia da Informação

A TI está redefinindo os fundamentos dos negócios. Atendimento ao cliente, operações, estratégias de produto, de *marketing*, de distribuição e até mesmo a gestão do conhecimento dependem

Importância da tecnologia da informação...

demasiadamente, ou às vezes até totalmente, dos SI- Sistemas de Informação. A TI e seus custos passaram a fazer parte integrante do dia-a-dia das empresas. Para atender a essa complexidade das necessidades empresariais, não se pode desconsiderar a TI e seus recursos disponíveis, sendo muito difícil elaborar SI essenciais da empresa sem envolver esta moderna tecnologia. No entanto, muitas empresas ainda acreditam que o simples ato de informatizá-las, espalhando computadores e impressoras pelas unidades departamentais, ligando-os em rede e instalando sistemas aplicativos, possam organizar as mesmas⁽⁴⁾.

A informação e seus respectivos sistemas desempenham funções fundamentais e estratégicas nas organizações. Em sua totalidade, a informação apresenta-se, sob a ótica da vantagem competitiva, como um recurso estratégico chave. Em resumo, o desafio gerencial central é como utilizar a TI para projetar e realizar a gestão de empresas de forma ética, efetiva e competitiva. Os SI são vitais para a gestão, organização e operação das empresas, exercendo impactos na estrutura organizacional, influenciando a cultura, as filosofias, as políticas, os processos e os seus modelos de gestão.

Portanto a gestão da informação e o conhecimento dos SI são essenciais para se criar empresas competitivas, gerenciar globalmente as corporações e prover os clientes com produtos e serviços de valor⁽⁴⁾.

Os conceitos de Planejamento Estratégico, Gestão em Sistemas e Tecnologias de Informação e os respectivos recursos precisam estar disseminados dentro da empresa e multiplicados entre os recursos humanos componentes da mesma. A informação e seus respectivos sistemas desempenham funções fundamentais e estratégicas nas organizações, e apresenta-se como recurso estratégico chave sob a ótica da vantagem competitiva. Como a Globalização dos mercados está, cada vez mais, forçando as empresas a buscarem por vantagens competitivas. Nesta era das “empresas digitais” torna-se estratégico que essas empresas considerem seus clientes, fornecedores e mesmo competidores atuando como parceiros de negócios⁽⁴⁾.

2.3. Gestão de Processos

Davenport (1993)⁽⁵⁾ define processo como uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, *inputs e outputs* claramente

Importância da tecnologia da informação...

identificados. Todo produto ou serviço oferecido por determinada organização é, necessariamente, resultado de um conjunto de atividades ou processos. Esses processos são oriundos dos diferentes níveis organizacionais, desde o operacional ao estratégico. Logo, não há um produto ou serviço ofertado sem a existência de um processo⁽⁶⁾.

Sousa e Medeiros (2008)⁽⁶⁾ defendem a existência de alguns fatores que influenciam a adoção da gestão de processos por parte das empresas, esses fatores são: O rápido crescimento, aquisições e fusões e maior agilidade para aproveitar oportunidades de mercado, além disso, fatores como maior controle dos processos por parte da administração, redução de custos e necessidade de uma cultura de melhoria contínua também mostram-se importantes fatores para a adoção de uma administração focada no gerenciamento de processos.

Para gerenciar determinado processo é imprescindível que se tenha um conhecimento prático acerca do funcionamento desse processo. Esse conhecimento prático possibilita a identificação de possíveis oportunidades de melhoria. Algumas ferramentas são utilizadas para o gerenciamento de

processos, destacando-se o uso de Fluxogramas. A ferramenta ajuda a quantificar alguns parâmetros, conhecer a fundo os processos e embasar possíveis decisões a partir de dados levantados durante as observações.

2.4. Fluxogramas

Fluxogramas são formas de representar, por símbolos gráficos, a sequência dos passos de um trabalho para facilitar sua análise. Um fluxograma é um recurso visual utilizado pelos gerentes de produção para analisar sistemas produtivos, buscando identificar oportunidades de melhorar a eficiência dos processos⁽⁷⁾.

O fluxograma destina-se à descrição de processos. Um processo é uma determinada combinação de equipamentos, pessoas, métodos, ferramentas e matéria-prima, que geram um produto ou serviço com determinadas características⁽⁸⁾.

A técnica de representação gráfica fluxograma se utiliza de símbolos previamente convencionados, permitindo a descrição clara e precisa do fluxo ou sequência de um processo, bem como sua análise e redesenho⁽⁹⁾.

Os aspectos principais de um fluxograma, são os seguintes: (i) Padronizar a representação dos métodos

Importância da tecnologia da informação...

e os procedimentos administrativos; (ii) Maior rapidez na descrição dos métodos administrativos; (iii) Facilitar a leitura e o entendimento; (iv) Facilitar a localização e a identificação dos aspectos mais importantes; (v) Maior flexibilidade; (vi) Melhor grau de análise⁽¹⁰⁾.

2.5. Indicadores de Desempenho

Os indicadores são essenciais ao planejamento e ao controle dos processos das organizações. São essenciais ao planejamento pois possibilitam o estabelecimento de metas quantificadas e o seu desdobramento na organização. E são essenciais ao controle porque os resultados apresentados através dos indicadores são fundamentais para a análise crítica do desempenho da organização, para a tomada de decisões e para o replanejamento⁽¹¹⁾.

Takashina e Flores (1996)⁽¹¹⁾ consideram que os indicadores contribuem os seguintes aspectos:

a) os indicadores estão intimamente ligados ao conceito da qualidade centrada no cliente. Eles devem ser gerados a partir das necessidades e expectativas dos clientes, traduzidas através das

características da qualidade do produto ou serviço, sejam elas tangíveis ou não;

b) os indicadores possibilitam o desdobramento das metas do negócio, na estrutura organizacional, assegurando que as melhorias obtidas em cada unidade contribuirão para os propósitos globais da organização;

c) os indicadores devem estar sempre associados às áreas do negócio cujos desempenhos causam maior impacto no sucesso da organização. Assim, eles darão suporte à análise crítica dos resultados do negócio, às tomadas de decisão e ao replanejamento;

d) os indicadores viabilizam a busca da melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços e da produtividade da organização, aumentando a satisfação dos seus clientes, sua competitividade e, conseqüentemente, sua participação no mercado. Neste sentido, o uso dos indicadores encoraja tanto melhorias incrementais quanto revolucionárias. A comparação com referenciais de excelência, particularmente, pode dar uma contribuição para a identificação de possibilidades mais amplas de melhorias.

3. Método de Pesquisa

Importância da tecnologia da informação...

O estudo com abordagem qualitativa consiste em pesquisa com objetivo exploratório de natureza descritiva e o tema foi selecionado a partir de uma demanda inicial da organização analisada, que apresentou dificuldade no gerenciamento de processos que envolvem entrada e armazenamento de informações no atendimento das pacientes, segundo os próprios colaboradores.

Nas visitas técnicas foram entrevistados 05 servidores, todos com contato diário com processos que envolvem a entrada e armazenamento de dados e informações. Dos servidores entrevistados, 02 foram as Atendentes, que se comunicam diretamente com as pacientes, 02 Coordenadores e o Diretor Geral da MEJC – Maternidade Escola Januário Cicco.

Para instrumento de coleta de dados, utilizou-se entrevista focalizada, semiestruturada ou semi-dirigida, que é livre, no entanto possui foco nos processos da Maternidade que possuem entrada e armazenamento de dados e informações referentes ao atendimento das pacientes. Além das entrevistas foi realizada análise documental através da disponibilização de arquivos e documentos importantes pelo Diretor Geral. A pesquisa bibliográfica teve

papel fundamental para o esclarecimento acerca de todos os conceitos envolvidos e compreensão geral do campo de estudo.

O processo foi mapeado através da elaboração de um Fluxograma para uma melhor compreensão dos processos. Para isso foram mapeados todos os processos relacionados ao atendimento às pacientes. Para a construção do fluxograma e análise dos resultados utilizou-se a ferramenta Bizagi, que proporcionou uma visão mais detalhada do funcionamento do processo de atendimento dentro da Maternidade Escola Januarío Cicco. Após o mapeamento, voltou-se para a literatura para busca de métodos para

maior eficiência no gerenciamento destes processos e encontra-se o conceito de Business Process Management (BPM), que integra os conhecimentos de processos e utiliza tecnologia de TI para entrada e armazenamento de dados, otimizando a utilização destas informações, assim como busca e segurança.

Com o mapeamento dos processos e conhecimento acerca dos conceitos encontrados na literatura, foi possível a elaboração de propostas para melhoria dos processos dentro da empresa, que poderão refletir em ganho de eficiência, além de muitos outros benefícios que serão expostos ao decorrer do trabalho.

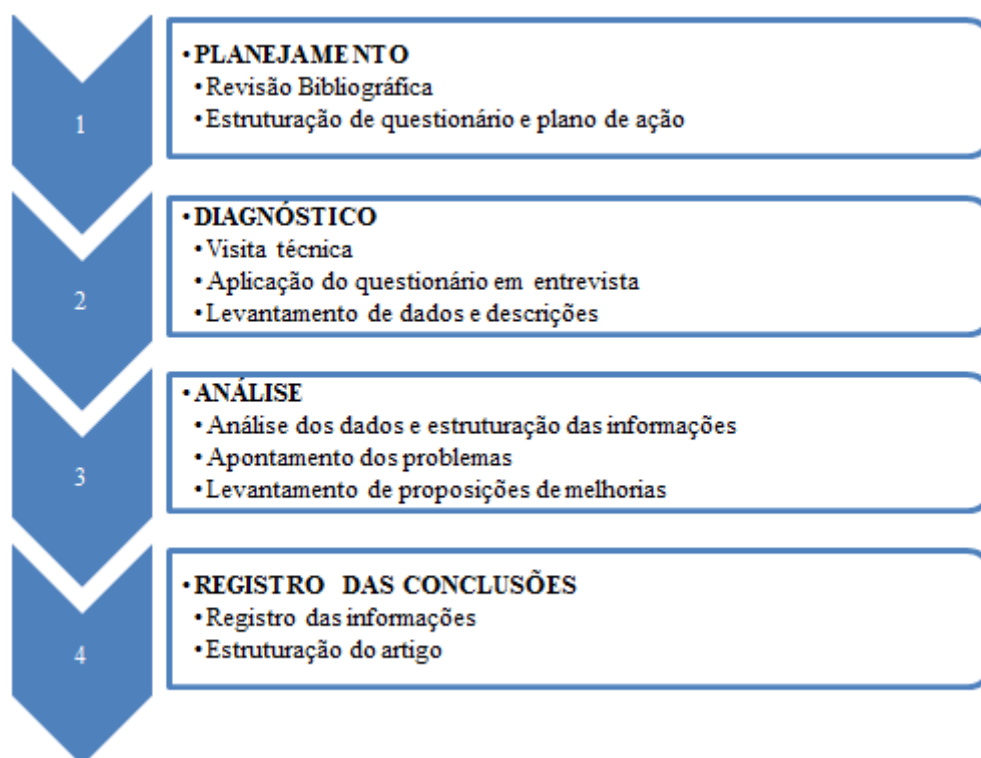


Figura 1-Esquemática das etapas de metodologia do estudo realizado

4.Resultados

Idealizada pelo médico norte-rio-grandense nascido em São José do Mipibu que deu nome à maternidade, a Maternidade Escola Januário Cicco (MEJC) foi fundada em 19 de março de 1928, porém apenas cerca de 23 anos após a fundação, no início da década de 40, estava pronta para funcionar. Com o passar do tempo, foram aumentando o número de serviços. Instalou-se a Cátedra de Obstetrícia, integrou-se o Departamento de Toco-Ginecologia, estimulou-se a formação das bases de pesquisa, servindo como pólo de atração de conhecimento na área da medicina e ciência.

Em 2015, a Maternidade Escola é hospital de referência terciária do SUS e funciona como um campo de ensino e aplicação prática, cumprindo um meritório trabalho de ensino, pesquisa e atenção à população da cidade de Natal e de seus municípios vizinhos. Suas bases de pesquisa principais são em Gestaçã de alto risco, Saúde da mulher e Cirurgia ginecológica.

A MEJC é pública e se submete à outros órgãos federais: Ao SUS, ao ministério da saúde, e, ao ministério da educação, uma vez que se constitui uma maternidade escola, conforme a Figura 2.

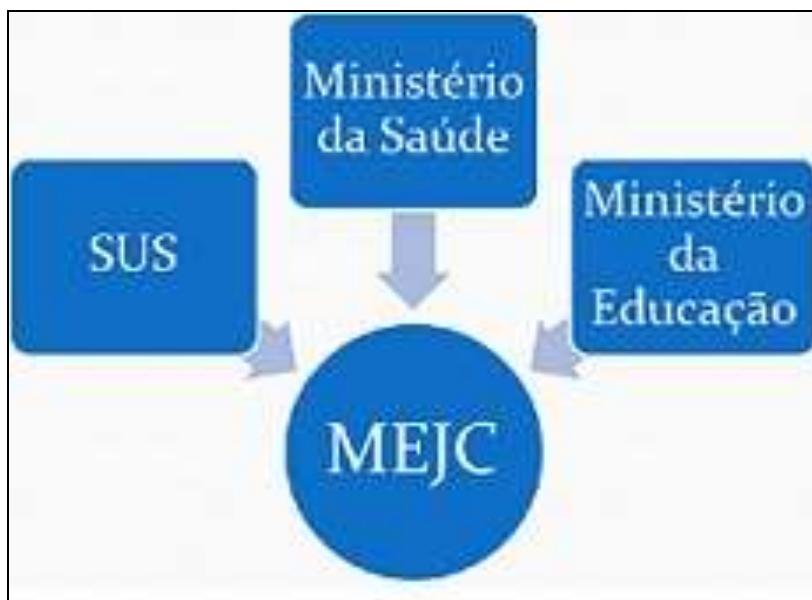


Figura 2-Contexto no qual a maternidade encontra-se inserida

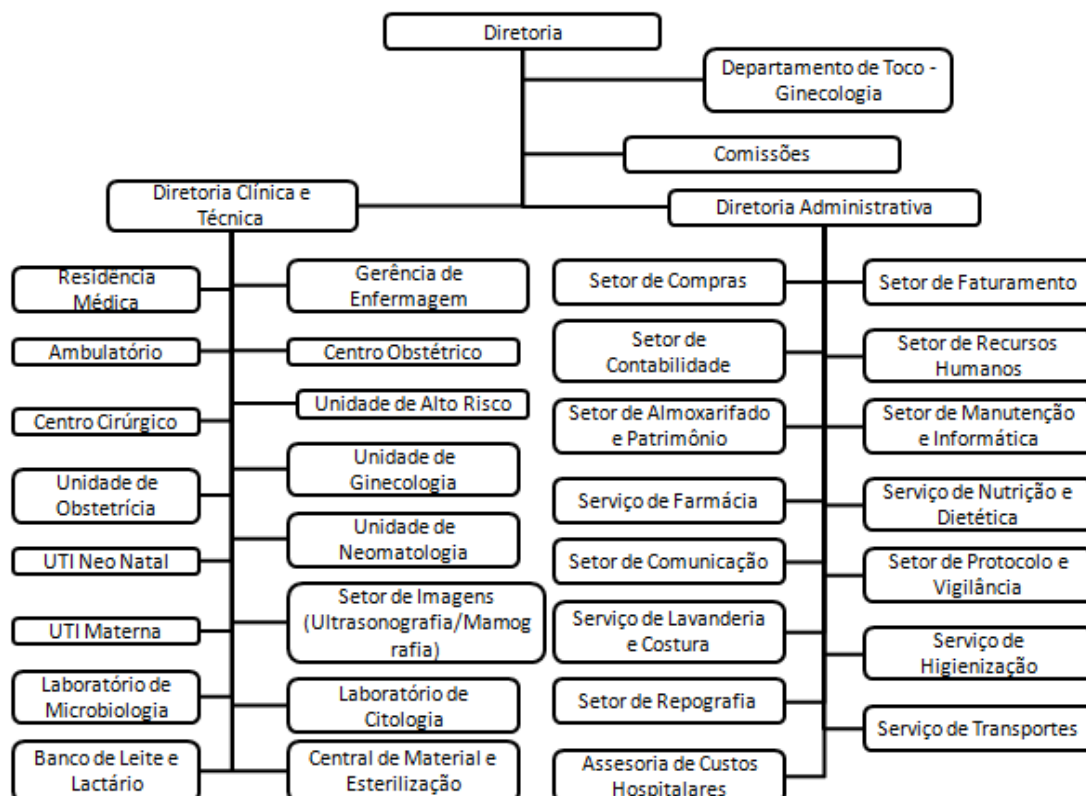


Figura 3-Organograma
 Fonte: Elaboração própria

No estudo de caso é feita uma análise dos processos de atendimento do hospital que geram documentos. Também foram analisado os Sistemas de Informação utilizados e o

armazenamento de documentos, dados e informações geradas nos processos de atendimento. Todo o processo de Atendimento à paciente segue descrito na Figura 4.

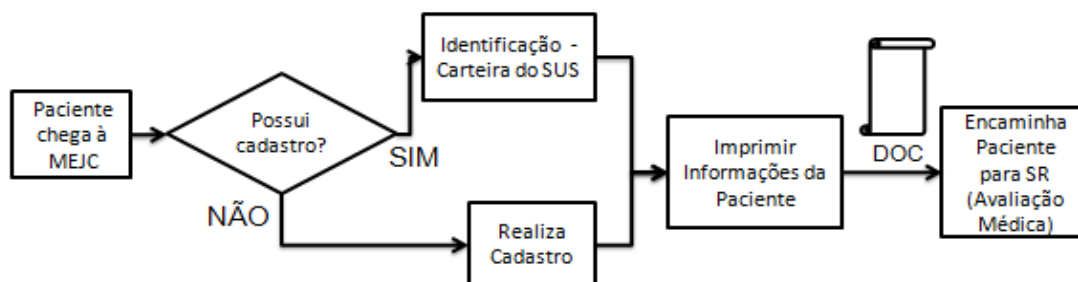


Figura 4-Fluxograma
 Fonte: Elaboração própria

A Paciente chega à Maternidade e é verificado se ela possui cadastro, se

não possuir a recepcionista realiza o cadastro, as informações do cadastro

geram um documento que é encaminhado junto à paciente para a

Avaliação Médica, de acordo com a Figura 5.

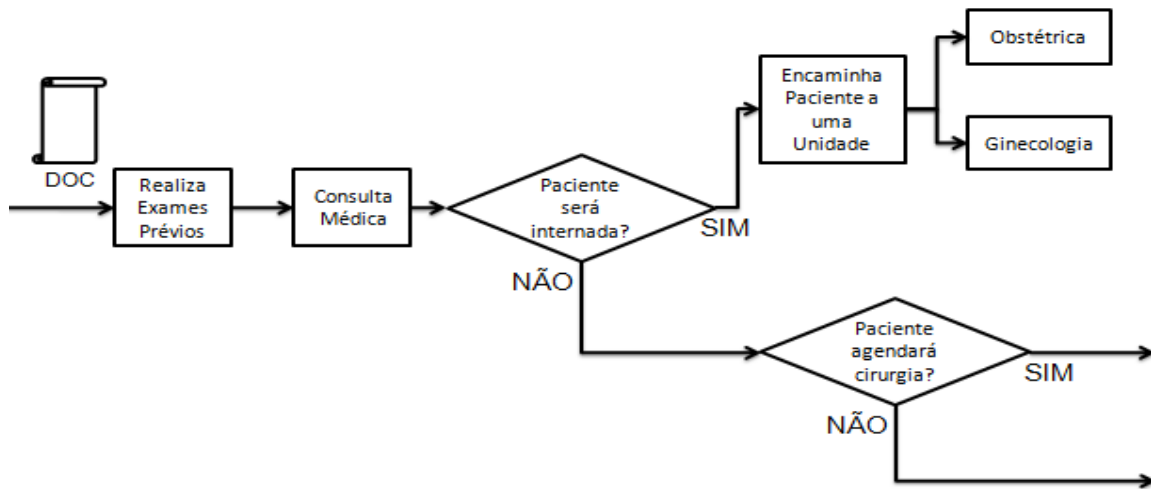


Figura 5- Fluxograma
Fonte: Elaboração própria

Na Avaliação Médica é gerado um prontuário, que acompanha a paciente, que realiza exames prévios, e consulta médica, e é decidido se a paciente será internada e encaminhada a uma unidade Obstétrica ou Ginecológica, caso a paciente não seja

internada, ela poderá agendar a cirurgia para outra data na secretaria ou ser encaminhada para outro hospital.

Caso a paciente seja encaminhada a uma unidade Obstétrica, o procedimento a ser seguido será segue descrito na Figura 6.

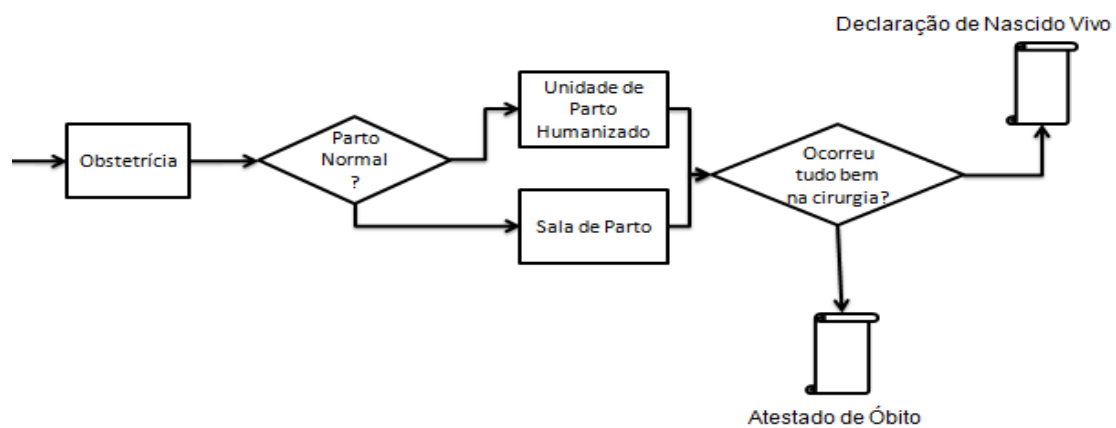


Figura 6-- Fluxograma
Fonte: Elaboração própria

Se for parto normal, ela vai para unidade de parto humanizado, senão vai para sala de parto. Depois é gerado um documento de declaração de Nascido Vivo ou Atestado de óbito. Caso ocorra tudo bem na cirurgia, a paciente será encaminhada até a unidade Ginecológica, onde serão feitos os procedimentos e ela é encaminhada ao leito, caso ocorra algum problema na

cirurgia, a paciente será encaminhada à UTI.

O cadastro das pacientes fica armazenado no HOSPUB, Sistema integrado do SUS, que fornece soluções de gerenciamento e controle social em unidades hospitalares. A Figura 7, representa a imagem da interface do HOSPUB.

SIS - MINISTERIO DA SAUDE / DATASUS/GES Terminal 0 - 1
Sistema de Gerenciamento de Unidades de Emergencia 10.1.2
< MATERNIDADE JANUARIO CICCO > < ELISABETE -
Entrada do Paciente na Emergencia

Numero do Boletim:			
Identificacao:			BOC:
Nascimento:	Idade:	Sexo:	
Pai:		Mae:	
Responsavel:			
Endereco:			Numero:
Complemento:		Bairro:	
UF: Municipio:			Cep:
Nacionalidade:	Naturalidade:	Telefone:	
Data da Entrada:	Hora da Entrada:		
Sector:			
Procedencia:			
Motivo do Atendimento:		Trauma(S/N):	
Caso Policial(S/N):		Acidente de Trabalho(S/N):	
Plano de Saude(S/N):			
Veio de Ambulancia(S/N):			

Figura 7-Tela inicial do HOSPUB para cadastro de pacientes
Fonte: Elaboração própria

As principais queixas apresentadas pelos colaboradores que utilizam o HOSPUB é que apesar dele ser integrado com o SUS, ele não é integrado com outros setores da Maternidade, causando dificuldade de encontrar e compartilhar documentos dentro da MEJC.

Já o SISREG, (sistema *on-line*, interligado ao DataSUS) está vinculado ao gerenciamento e operação das centrais de regulação, as capacitações dos RHs das Secretarias de Saúde e estabelecimentos agregados. Representado na Figura 8.

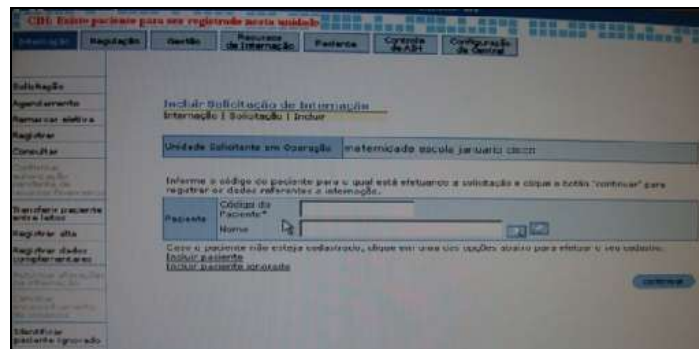


Figura 8-Tela do SISREG
Fonte: Elaboração própria

Na MEJC, também utilizam o SISAIH (Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS) que possui abrangência Municipal e Estadual e facilita a digitação e remessa de dados

através da emissão de relatórios gerenciais que possibilitam auditoria nas internações indevidas antes do efetivo pagamento. Segue a interface do seu sistema na Figura 9.

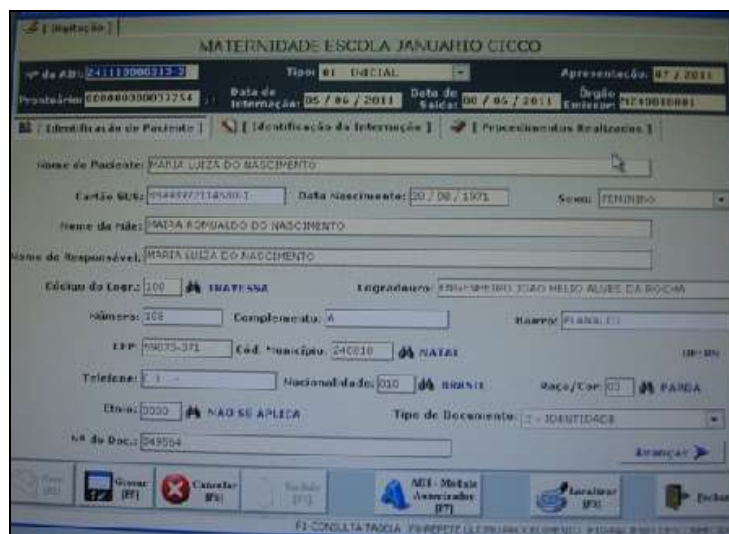


Figura 9-Interface do SISAIH
Fonte: Elaboração própria

A informação surge ao início do atendimento à paciente, utilizando-se de sistemas informatizados do SUS para o armazenamento de informações pessoais da paciente e de folhas de prontuário para registrar informações

clínicas, que seguem o mesmo fluxo que as pacientes internadas (acompanhando a paciente por qualquer unidade que ela seja encaminhada dentro da maternidade). Ao fim, quando a paciente recebe alta, o prontuário é

direcionado para o setor de contas para registro em um sistema *on-line* do SUS, para fins financeiros.

O primeiro momento é a chegada da paciente à Urgência da maternidade, o atendimento é direcionado a pacientes de alto risco (problemas ginecológicos ou obstétricos). O sistema para registro de pacientes é o HOSPUB (sistema do SUS possui a função de gerenciamento e controle social em unidades hospitalares). No sistema ficam armazenadas informações pessoais das pacientes, bem como o momento de entrada e saída da paciente.

O HOSPUB não é *on-line* e também não é integrado a nenhum outro sistema. Em muitos casos, as pacientes que ficam internadas não retornam mais à recepção da Urgência e a informação não chega para registro no sistema. Assim, estas pacientes ficam registradas como se ainda estivessem presentes ocupando os leitos da maternidade (o que mostra a ineficiência do sistema utilizado).

O SISREG auxilia os gestores na operacionalização dos Complexos Regulatórios da Assistência à Saúde, ou seja, é um sistema *on-line* de regulação que possibilita o gerenciamento de informações sobre a rede de

atendimento, desde os procedimentos básicos, até as internações hospitalares. Esse sistema fundamenta-se na necessidade do controle das ações executadas em casa Unidade Hospitalar (regulação, avaliação e auditoria). Os recursos físicos e financeiros sendo gerenciados de forma transparente possibilitam a população um melhor acesso aos serviços do Sistema Único de Saúde.

A paciente geralmente passa pela SR, (onde são realizados procedimentos básicos como análise de pressão, temperatura corporal, teste rápido de HIV, dentre outros). Na sequência, a paciente é atendida por um médico em um dos consultórios do ambulatório, nesse momento é gerado o prontuário da paciente (documento de papel que contém todas as informações técnicas necessárias para o atendimento e serão anexados outros documentos relacionados aos procedimentos realizados pela paciente).

Caso a paciente esteja em situação confortável, busca-se a realização do parto normal. Em caso de uma complicação maior, a mulher é encaminhada para UTI Materna. Ao nascer, a criança recebe a declaração de nascido vivo e em caso de necessitar de algum procedimento, é aberto um

prontuário do recém-nascido que o acompanhará em sua permanência na maternidade.

O Setor de Contas recolhe os prontuários nas enfermarias e UTI das pacientes que já receberam alta e dos recém nascidos que também já deixaram o hospital. Esse setor é responsável por analisar todos os procedimentos realizados por cada paciente, para lançar em um terceiro sistema do SUS essas informações. A documentação referente à paciente só pode ser integrada ao sistema quando for anexado o documento dos procedimentos realizados em assistência ao recém-nascido, que algumas vezes permanece na maternidade mesmo após a saída da mãe.

As atividades realizadas pelo setor de contas basicamente são recolher os prontuários, organizá-los, contabilizar o número de procedimentos e quais foram, codificar essa informação, pois cada procedimento possui um código a ser referido no sistema. Para assim, passar essas informações ao SISAIH, sistema *on-line* do SUS.

O SISAIH realiza a entrada de dados da Autorização de Internação Hospitalar (AIH). Este sistema foi desenvolvido para contribuir com o

Importância da tecnologia da informação...

aprimoramento das áreas de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria das Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde, auxiliando no trabalho dos colaboradores responsáveis pela alimentação dos sistemas de informação que, estão lotados nos setores de contas ou faturamento dos estabelecimentos de saúde que atendem pelo Sistema Único de Saúde em todo o país.

5. Discussão

Os documentos que são gerados durante todo o processo são registrados em um livro com um número de protocolo, nome da paciente e a data de saída da maternidade. Toda a documentação da paciente é armazenada no prédio do Arquivo (setor responsável por estocar e controlar toda a documentação de todas as pacientes).

Uma ficha é utilizada de base para referência à documentação da paciente. Caso uma paciente deseja saber quando foi a última vez que esteve internada, deverá ser consultado o Arquivo.

Os colaboradores desse setor sabem onde está cada documento e isso é comprovado pela auditoria periódica. Entretanto, a falta de informatização gera uma situação mais complexa para realizar um trabalho da melhor forma.

O fator mais importante para suprir esse sistema rústico é o espaço físico requerido. O prédio do Arquivo armazena documentos desde o início da maternidade e são diversas prateleiras para que isso possa ocorrer. Um móvel próprio para arquivamento de pastas foi adquirido para melhor organizar essas informações, porém, sua capacidade de armazenamento é limitada.

6. Conclusões

A análise da importância da tecnologia da informação no atendimento às pacientes da MEJC foi realizada segundo as características relacionadas ao fluxo de informação e aos sistemas de informação utilizados pela maternidade durante o processo de atendimento às pacientes. Essa análise possibilitou a identificação de oportunidades de melhorias. Estas proposições, resultantes do estudo aqui apresentado, são baseadas nos fundamentos teóricos e nas perspectivas do hospital.

Pode-se perceber que, apesar do investimento feito em TI por parte da empresa, a tecnologia da informação na maternidade ainda não possui maturidade suficiente e adequada ao tamanho e à importância da MEJC para o estado. Não há um sistema que

Importância da tecnologia da informação...

englobe todas as necessidades de informação por parte da empresa, ou seja, os sistemas de informação utilizados atualmente apresentam algumas restrições, além de não serem integrados, o que dificulta o acesso às informações por parte de alguns setores da maternidade.

Para sanar esse problema propõe-se a criação de um sistema único capaz de abranger todos os setores da empresa, o que facilitaria a comunicação e o acesso à informação. A integração desses sistemas traria benefícios tangíveis e intangíveis para a organização. Tangíveis: Diversos benefícios referentes à redução de desperdício de tempo (que é muito importante no ramo de serviços), em relação ao espaço físico (recurso mais caro da instituição, podendo ser transformado em novos leitos, aumentando a capacidade de atendimento da unidade), além da redução do quadro de funcionários do hospital. Intangíveis: Pode-se citar a melhora ao acesso à informação, o aperfeiçoamento dos processos e a padronização das atividades.

Propõe-se também a criação de indicadores de desempenho para avaliação das melhorias supracitadas, medindo a eficiência do recurso tempo,

da capacidade de atendimento, do monitoramento dos operadores do sistema, e por fim da qualidade do serviço ofertado e os custos envolvidos. Estes indicadores deverão ser gerenciados para que os níveis se mantenham dentro de uma faixa desejável e caso algum saia da faixa deve-se buscar o problema solucionando-o o mais rápido possível.

Todos estes benefícios irão refletir potencialmente em todos os setores da organização, principalmente nos resultados financeiros do hospital, onde diversos custos serão reduzidos, proporcionando uma elevação significativa na qualidade de serviço prestado à população do estado do Rio Grande do Norte, podendo inclusive tornar-se modelo que poderá ser utilizado para outras Maternidades Públicas do País.

Além de investir na rede de telecomunicação, mostra-se necessário também investimento nos outros componentes da TI. A aquisição e renovação dos recursos tecnológicos, como impressoras e computadores, serão necessárias para dar apoio aos processos e manuseio dos dados. Desta forma é proposto adquirir computadores e instalar os softwares necessários. A capacitação dos colaboradores e

treinamentos operacionais também é fundamental para o sucesso da T.I. na empresa.

As limitações da pesquisa estão relacionadas a análise apenas qualitativa dos desperdícios e ineficiências geradas pela ausência de um SI integrado em todo o hospital. Uma sugestão de trabalho futuro é o desenvolvimento de um *software* que integre todo hospital e facilite o gerenciamento da informação e que inclusive possa ser replicado para outros hospitais e órgãos públicos que apresentem essa mesma necessidade.

6. Referências

1. Turban E, Rainer RK, Potter RE. Administração de tecnologia da informação: teoria e prática. Elsevier: Rio de Janeiro; 2005.
2. Porter ME. Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência. Campus: Rio de Janeiro; 1986.
3. Drucker P. O futuro já chegou. Rev. Exame. 2000; 34(6): p.112-126.
4. Balloni AJ. Porque gesiti? Porque gestão em sistemas e tecnologias de informação? Campinas: Komedi; 2006.

5. Davenport TH. A Natureza da Reengenharia de Processos. Boston: Harvard Business School Press; 1993.

6. Sousa ME, Medeiros, JV. Afinal o que é Business Process Management (BPM)? Um novo conceito para um novo contexto. RESI. 2009; 7(2): 1-19.

7. Peinado J, Graeml AR. Administração da produção: operações industriais e de serviços. Curitiba: UnicenP, 2007.

8. Lins BFE. Ferramentas básicas da qualidade. Ciência da Informação. 1993; 22(2): 153-161.

9. Oliveira JW. Sistema de Informação. 2009 [citado 2009]. Disponível em:
<http://xa.yimg.com/kq/groups/22755187/1481008806/name/Proc.Neg.Atividade.pdf>

10. Oliveira DPR. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. São Paulo: Atlas, 2002.

11. Takashina NT, Flores MCX. Indicadores da qualidade e do desempenho: como estabelecer metas e medir resultados. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

Sources of funding: No
Conflict of interest: No
Date of first submission: 2015-07-17
Last received: 2015-09-23
Accepted: 2015-10-22
Publishing: 2016-01-29