

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ANA CRISTINA ALVES DIAS ROJAS

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO – UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NAS
UNIDADES DE ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA DE MARACAJU/MS**

MARACAJU - MS

2016

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ANA CRISTINA ALVES DIAS ROJAS

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO – UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NAS
UNIDADES DE ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA DE MARACAJU/MS**

Monografia apresentada à Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), como exigência da disciplina de Estágio Supervisionado II do Curso de Administração sob orientação do Professor Wilson Corrêa da Silva.

MARACAJU - MS

2016

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

REITOR

PROF. DR. FÁBIO EDIR DOS SANTOS COSTA

PRÓ-REITOR DE ENSINO

PROF. DR. JOÃO MIANUTTI

COORDENADOR DE CURSO

PROF. ME. ALEX SANDRO RICHTER WON MÜHLEN

ORIENTADOR

PROF. ADM. WILSON CORRÊA DA SILVA

A monografia intitulada “SISTEMA DE INFORMAÇÃO – UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NAS UNIDADES DE ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA DE MARACAJU/MS”, apresentada por Ana Cristina Alves Dias Rojas, como exigência parcial para obtenção do grau Bacharel em Administração da UEMS Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – Unidade de Maracaju, foi aprovada.

Maracaju MS, 17 de novembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Adm. Wilson Corrêa da Silva (Orientador)

Prof. Adm. Carlos Ronaldo Mafuci

Prof. Adm. Giuliana Mendonça de Faria

DEDICATÓRIA

de modo especial, à minha avó Aurora Alves Barros, uma mulher batalhadora, o exemplo em minha vida, que sempre me incentivou nos estudos e nunca deixou que eu desistisse.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus, pela minha vida, pela força e sabedoria que me deu, pela minha família e meus amigos.

A minha avó, que representa a figura de pai e mãe em minha vida, me criou, educou e apesar das dificuldades enfrentadas ao longo da vida, sempre incentivou meus estudos e jamais deixou que eu desistisse. Esteve comigo nos momentos mais difíceis, nos momentos de lágrimas ela esteve ali, com palavras de carinho e encorajadoras. Essa mulher que é uma guerreira e que tenho um amor incondicional por ela. Obrigada vovó, por me criar, educar, pelo afeto, carinho, amor, cuidados e pelas repreensões, sei que tudo é para o meu bem.

Aos meus grandes amigos e verdadeiros companheiros que tive a honra de conhecer neste curso de Administração, agradeço a eles pela amizade, pelo incentivo, companheirismo e pela alegria que me proporcionam todas as noites de estudos.

Ao meu orientador, Prof. Wilson Corrêa da Silva que me orientou e incentivou na realização deste trabalho, obrigada pelas orientações, correções e incentivos.

A esta universidade por tudo que proporcionou, pelos professores incríveis, pelas grandes amizades que ficarão para sempre e ao maravilhoso e recomendável curso de administração que tive a oportunidade de cursar. Obrigada por todo o conhecimento que me proporcionou.

Aos familiares, amigos e assistentes administrativos das ESFs de Maracaju/MS, por contribuírem direta ou indiretamente com a realização deste trabalho.

RESUMO

Essa pesquisa foi desenvolvida nas ESF (Estratégia Saúde da Família) da cidade de Maracaju/MS, com o objetivo de analisar o uso do sistema de informação nestas unidades, identificar as dificuldades dos usuários, levantar os benefícios de um sistema de informação na gestão da saúde e a analisar as vantagens do software utilizado nessas unidades. Para isto, foram realizadas pesquisas bibliográficas sobre o tema. Foi observado o dia de trabalho dos assistentes administrativos e aplicado um questionário aos mesmos. Foram descobertas dificuldades dos funcionários com a utilização do programa e algumas falhas para o gerenciamento do mesmo. Uma das falhas é que os atendentes por ainda possuírem dificuldades na utilização do sistema deixam de registrar diretamente no software e passam a fazer de forma manual suas tarefas (mesmo o atendimento já sendo informatizado) para que mais tarde possam transferir os dados para o Fly Saúde, causando assim um acúmulo de tarefas, e no fim acabam não passando todo o conteúdo para o programa, pois o prazo acaba e ainda ficam dados sem terem sido registrados. Esses registros de dados feitos de forma manual contribuem para o surgimento de erros, ocasionando atrasos destes registros e análise, com a falta de algumas informações no sistema, a Secretaria Municipal de Saúde não terá em mãos a real situação da saúde do município. A utilização do sistema de informação na saúde é imprescindível para o gerenciamento, porém não terá eficácia alguma se a empresa não oferecer funcionários capacitados e habilitados para trabalhar com o sistema.

Palavras-chave: Informação; Sistema de Informação; Gestão da Saúde.

SUMÁRIO

Introdução.....	10
1. CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DA PESQUISA.....	11
1.1 Problema.....	11
1.2 Justificativa.....	11
1.3 Hipótese.....	12
1.4 Objetivos.....	12
- Objetivo Geral.....	12
- Objetivos Específicos.....	12
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	13
2.1 Conceito de Sistema.....	13
2.2 Tipos de Sistemas.....	14
2.2.1 Sistemas Abertos.....	14
2.2.2 Sistemas Fechados.....	15
2.3 Conceito de Informação.....	16
2.4 Sistema de Informação (SI).....	17
2.5 Sistema de Informação na Gestão da Saúde.....	19
2.6 O Software Gerencial Fly Saúde.....	22
2.7 Relação do Gerenciamento Informatizado das Informações x A melhoria do atendimento.....	24
3. MATERIAL E MÉTODOS.....	25
3.1 Cenário da Pesquisa.....	25
3.2 Perfil da empresa.....	26
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
REFERÊNCIAS.....	
APÊNDICE.....	
Apêndice A - Modelo de questionário aplicado no estudo de caso.....	

LISTA DE FIGURAS

Tabela 1 – Sexo.....	28
Tabela 2 – Idade.....	29
Tabela 3 – Escolaridade.....	30
Tabela 4 – Formação.....	31
Tabela 5 – Distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho como assistente administrativo na ESF.....	32
Tabela 6 – Avaliação do trabalho em equipe no setor.....	33
Tabela 7 – Treinamento ao ingressar na empresa.....	34
Tabela 8 – Avaliação do treinamento oferecido pela empresa.....	35
Tabela 9 – Dificuldades dos atendentes na utilização do Software Fly Saúde.....	37
Tabela 10 – Distribuição dos respondentes segundo a resposta que o suporte técnico passa em relação às dificuldades ao gerenciar o sistema.....	38
Tabela 11 – Distribuição dos respondentes em relação se é passado orientações constantes sobre as atualizações do Sistema de Gestão Fly Saúde.....	39
Tabela 12 – Distribuição dos respondentes segundo o meio que as orientações sobre as atualizações do Sistema são passadas para os atendentes.....	40
Tabela 13 – Avaliação dos respondentes segundo a agilidade no atendimento aos pacientes com o Sistema de Informação.....	42
Tabela 14 – Avaliação dos respondentes segundo o sigilo das informações com o Sistema de Informação.....	43
Tabela 15 – Avaliação dos respondentes segundo a visão informatizada da situação clínica dos pacientes com o Sistema de Informação.....	44
Tabela 16 – Avaliação dos respondentes segundo a redução do uso de papel com o Sistema de Informação.....	45
Tabela 17 – Distribuição dos respondentes em relação se o software Fly Saúde traz vantagens para o cliente (paciente).....	46
Tabela 18 – Avaliação dos respondentes em relação à vantagem do Software Fly Saúde de enviar mensagens automáticas para lembrar os pacientes de sua consulta com antecedência.....	48
Tabela 19 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento antes da implantação do software Fly Saúde.....	49

Tabela 20 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento atual, com o software Fly Saúde implantado.....	50
Tabela 21 – Vantagens do Software Fly Saúde.....	53
Tabela 22 – Avaliação dos respondentes em relação ao grau de conhecimento sobre o assunto tratado nesta pesquisa.....	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Componentes de um Sistema de Informação.....	17
Figura 2 – Exemplos de Recursos e Produtos dos Sistemas de informação.....	18
Figura 3 – Página de Acesso do Software Fly Saúde.....	23
Figura 4 – Página Inicial do Software Fly Saúde.....	23
Figura 5 – Componentes do sistema de Informação do Gerenciamento dos ESFs de Maracaju/MS.....	27
Gráfico 1 – Sexo.....	28
Gráfico 2 – Idade.....	29
Gráfico 3 – Escolaridade.....	30
Gráfico 4 – Formação.....	31
Gráfico 5 – Distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho como assistente administrativo na ESF.....	32
Gráfico 6 – Avaliação do trabalho em equipe no setor.....	33
Gráfico 7 – Treinamento ao ingressar na empresa.....	35
Gráfico 8 – Avaliação do treinamento oferecido pela empresa.....	36
Gráfico 9 – Dificuldades dos atendentes na utilização do Software Fly Saúde.....	37
Gráfico 10 – Distribuição dos respondentes segundo a resposta que o suporte técnico passa em relação às dificuldades ao gerenciar o sistema.....	39
Gráfico 11 – Distribuição dos respondentes em relação se é passado orientações constantes sobre as atualizações do Sistema de Gestão Fly Saúde.....	40
Gráfico 12 – Distribuição dos respondentes segundo o meio que as orientações sobre as atualizações do Sistema são passadas para os atendentes.....	41
Gráfico 13 – Avaliação dos respondentes segundo a agilidade no atendimento aos pacientes com o Sistema de Informação.....	42
Gráfico 14 – Avaliação dos respondentes segundo o sigilo das informações com Sistema de Informação.....	43
Gráfico 15 – Avaliação dos respondentes segundo a visão informatizada da situação clínica dos pacientes com o Sistema de Informação.....	44
Gráfico 16 – Avaliação dos respondentes segundo a redução do uso de papel com o Sistema de Informação.....	45
Gráfico 17 – Distribuição dos respondentes em relação se o software Fly Saúde traz vantagens para o cliente (paciente).....	47

Gráfico 18 – Avaliação dos respondentes em relação à vantagem do Software Fly Saúde de enviar mensagens automáticas para lembrar os pacientes de sua consulta com antecedência.....	48
Gráfico 19 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento antes da implantação do software Fly Saúde.....	50
Gráfico 20 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento atual, com o software Fly Saúde implantado.....	51
Gráfico 21 – Avaliação dos respondentes em relação ao grau de conhecimento sobre o assunto tratado nesta pesquisa.....	54

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ESF – Estratégia Saúde da Família

MS – Mato Grosso do Sul

SI – Sistema de Informação

SMS – Secretária Municipal da Saúde

SUS – Sistema Único de Saúde

TI – Tecnologia da Informação

INTRODUÇÃO

No decorrer deste trabalho será apresentado uma pesquisa sobre a utilização do Sistema de Informação nas unidades de saúde e seus benefícios para a mesma. O mesmo vem para facilitar e proporcionar um melhor atendimento na gestão da saúde, oferecendo um atendimento mais eficiente e com uma melhor qualidade a população, por meio de uma estrutura informatizada e que satisfaça até mesmo os profissionais que lidam com o sistema. Pois, a informatização tornou-se uma necessidade crescente em qualquer setor de atividade humana, sendo a área da saúde uma delas.

A gestão na área da saúde tem um grau muito elevado de dificuldade, tendo que lidar com os problemas diários da população e ao mesmo tempo tentando oferecer um serviço de qualidade aos mesmos. Para tornar isso possível, se faz necessário ter ferramentas e métodos eficazes para cumprir essa tarefa, como por exemplo, a Tecnologia da Informação (TI) (pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam permitir a produção, armazenamento, transmissão, acesso, segurança e o uso das informações) que tem avançado a cada dia, se tornando uma indispensável aliada.

A TI não deixou de alcançar a área da saúde, trazendo benefícios como a informatização nas unidades de saúde através dos Sistemas de Informação (SI) (expressão utilizada para descrever um sistema, onde abrangem pessoas, máquinas e/ou métodos organizados), que tem as funções de coletar, processar, armazenar, analisar e disseminar as informações, que por meio destes chega a uma tomada de decisão com um pensamento tático e estratégico bem mais rápido.

Na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Maracaju/MS é utilizado um sistema de informação (composto por hardware, software, dados, rede, telecomunicações, pessoas e procedimentos) baseado na web, sendo ele um sistema computacional que necessita sempre da utilização da internet como meio de comunicação. O Software utilizado trata-se do Fly Saúde, uma ferramenta importante para melhorar os serviços da saúde, desenvolvido pela empresa Betha Sistemas, uma ferramenta totalmente web que os usuários têm acesso através de qualquer dispositivo conectado à internet.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DA PESQUISA

1.1 Problema

O sistema Fly Saúde foi implantado na Secretaria Municipal de Saúde da cidade de Maracaju/MS no término de 2011 e nas unidades de Estratégia Saúde da Família no ano de 2012, com o intuito de trazer melhorias para o gerenciamento na área da saúde. Foram realizados treinamentos práticos de seus funcionários para torná-los aptos a compreender e trabalhar com o sistema.

Mas no dia de hoje, tendo esse software sido implantado há quatro anos, ainda é identificado dificuldades dos assistentes administrativos na utilização do sistema e problema de produção também, como alguns funcionários que registram os dados de forma manual, mesmo sido informatizado o atendimento, deixam para registrar no sistema em outro momento e acabam não realizando esse procedimento.

Esses registros de dados feitos de forma manual contribuem para o surgimento de erros, ocasionando atrasos destes registros e análise. Com isso, existe a possibilidade de perda dos dados, fazendo com que a gestão pública deixe de contar com relatórios importantes sobre o quadro geral da saúde de sua população.

Para assegurar a veracidade das informações inseridas no sistema, agilizar e facilitar o atendimento ao público fica o seguinte questionamento: O que está causando essas dificuldades na utilização do software?

1.2 Justificativa

A falta de informatização nas Secretarias de Saúde ainda é uma realidade vivenciada em muitos municípios brasileiros. Prova disso, por exemplo, é a dificuldade que estas entidades encontram para registrar todos os atendimentos que são realizados em suas unidades utilizando de forma manual.

Com um SI adequado a SMS terá seus registros mais organizados e irá retratar a realidade do município, sendo possível identificar seus pontos fracos e fortes, garantindo uma gestão mais ágil e eficiente. A organização dos dados facilita o trabalho nas unidades e oferece uma gama maior de informações para a Secretaria Municipal de Saúde e isso é uma das funções do sistema Fly Saúde.

Sendo assim, esse trabalho se justifica pela necessidade em contribuir para uma melhor gestão nos locais de saúde, sendo com capacitação, suporte técnico e uma infraestrutura que seja capaz de atender todos os usuários.

1.3 Hipótese

A primeira hipótese de estar causando problemas neste setor seria a falta de interesse e comprometimento com o trabalho por parte dos assistentes administrativos, por isso não empenham em realizar da maneira correta suas atividades no serviço.

Uma segunda hipótese seria a falta de capacitação adequada para que estes assistentes administrativos saibam lidar de maneira correta com o sistema de informação empregado ao trabalho diário dos mesmos.

E em uma terceira hipótese seria a falta de estrutura para estes usuários poderem trabalhar e desempenhar da maneira correta suas tarefas, mas com falta de máquinas; equipamentos; recurso de rede; etc., seria impossível a realização do mesmo.

1.4 Objetivos

- Objetivo Geral

Analisar o uso do Sistema de Informação nas unidades de saúde pública, as Estratégia Saúde da Família (ESF) da cidade de Maracaju/MS.

- Objetivos Específicos

- Identificar as dificuldades dos usuários na utilização do software Fly Saúde.
- Levantar os benefícios de um Sistema de Informação na gestão da saúde.
- Analisar as vantagens do Software Fly Saúde.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Conceito de Sistema

Para um melhor entendimento do que seria Sistema de Informação, primeiro temos de conceituar o termo Sistema.

Segundo Stair e Reynolds (2008, p. 7) “um sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para atingir objetivos. Os elementos em si e as relações entre eles determinam como funciona o sistema. ”

Para Rezende e Abreu (2006, p. 32) os conceitos de sistemas que se destacam, são os seguintes:

Conjunto de partes que interagem entre si, integrando-se para atingir um objetivo ou resultado; partes interagentes e interdependentes que conjuntamente formam um todo unitário com determinados objetivos e efetuam determinadas funções; em informática, é o conjunto de software, hardware e recursos humanos; componentes de tecnologia da informação e seus recursos integrados; empresa ou organização e seus vários subsistemas.

Sistema pode ser o conjunto ordenado de elementos que se mantêm em interação na busca de um ou vários objetivos, é caracterizado pela influência que cada componente exerce sobre os demais, e pela união de todos para gerar resultados que levam ao objetivo esperado. (BATISTA, 2005).

Rezende e Abreu (2006, p.34), concordam que em geral os sistemas procuram atuar como:

- Ferramentas para exercer o funcionamento das empresas e de sua intrincada abrangência e complexidade;
- Instrumentos que possibilitam uma avaliação analítica e, quando necessária, sintética das empresas;
- Facilitadores dos processos internos e externos com suas respectivas intensidades e relações;
- Meios para suportar a qualidade, produtividade e inovação tecnológica organizacional;
- Geradores de modelos de informações para auxiliar os processos decisórios empresariais;
- Produtores de informações oportunas e geradores de conhecimento;
- Valores agregados e complementares à modernidade, perenidade, lucratividade e competitividade empresarial.

Os sistemas em geral permitem que as empresas conheçam a si mesmas, pois o sistema oferece todas as informações necessárias para organizar a empresa, evitar falhas e chegar ao seu real objetivo sem prejuízo.

2.2 Tipos de Sistemas

Os sistemas são classificados em Sistemas Abertos e Sistemas Fechados, o que os diferencia é se o ambiente interage ou não com o sistema.

Rezende e Abreu (2006, p. 36) concordam que ambiente do sistema é o “local onde o sistema executa suas funções, considerando tanto o meio ambiente interno como o externo, físico e lógico”.

Para Oliveira (2011, p.8) Ambiente é “o conjunto de todos os fatores que, dentro de um limite específico, se possa conceber como tendo alguma influência direta ou indireta sobre a operação do sistema considerado”. Portanto ambiente são fatores que não pertencem ao sistema.

2.2.1 Sistemas Abertos

Batista (2005, p.14) define sistema aberto como “aquele que sofre ação interna e externa, ou seja, além de existir uma interação entre os seus elementos, também sofre pressão de elementos externos, outros subsistemas ou sistemas”.

Para Rezende e Abreu (2006, p. 52) os sistemas abertos favorecem e destacam a empresa em:

- Gestão e administração participativa;
- Mudanças e adaptações internas;
- Produtividade e qualidade nos serviços e produtos;
- Capacidade de administrar diferenças ambientais, organizacionais e comportamentais;
- Perenidade e melhoria dos negócios;
- Lucro, inteligência competitiva e inteligência empresarial.

Assim os sistemas abertos são caracterizados pela sua grande interdependência com seu ambiente externo. Sistemas que apresentam relações com o ambiente, através de entradas e de saídas e que sofre interações com o ambiente em que são inseridos.

2.2.2 Sistemas Fechados

Batista (2005, p.14) define sistema fechado como “aquele que não sofre ação externa, ou seja, somente seus elementos possuem interação entre si”.

Os sistemas fechados são caracterizados pela não dependência do ambiente externo para funcionar. Sistemas que não recebem nenhuma influência do meio ambiente no qual são inseridos, de maneira que ele se alimente dele mesmo, e também não influenciam o ambiente.

Segundo Bio (1993); Chiavenato (1993); Oliveira (1998), citado por Rezende e Abreu (2006, p. 51), os sistemas fechados podem causar danos as empresas, como exemplos:

- Gestão e administração rudimentar;
- Dificuldades de mudanças
- Baixa produtividade e qualidade nos serviços e produtos;
- Incapacidade de administrar diferenças ambientais, organizacionais e comportamentais;
- Falta de flexibilidade e de adaptações diversas;
- Complicações para sobrevivência no mercado de negócios.

Portanto a empresa não pode ser considerada um sistema fechado, pois correndo todos esses riscos poderá gerar grandes prejuízos e possivelmente não sobreviver ao mercado.

2.3 Conceito de Informação

O conceito de “informação” começa com a unidade: dados.

- **Dados**

Segundo Oliveira (2011, p.24) “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz à compreensão de determinado fato ou situação. ”

“Entende-se como dados o conjunto de elementos que expressa um fato isolado gerado por uma atividade que pode ser controlada, ou seja, tudo o que é gerado no dia-a-dia da empresa é um dado” (BATISTA, 2005, p. 20).

O’Brien (2004, p. 12) afirma que:

Dados são mais do que a matéria-prima dos sistemas de informação. O conceito de recursos de dados tem sido ampliado pelos gerentes e profissionais de sistemas de informação. Eles percebem que os dados constituem um valioso recurso organizacional. Dessa forma, você deve encará-los como recursos de dados que devem ser efetivamente administrados para beneficiar todos os usuários finais de uma organização.

- **Informação**

“A informação é todo o dado trabalhado ou tratado. Pode ser entendida como um dado com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação” (REZENDE, 2011, p.34).

Portanto, O’Brien (2004, p. 12) conclui que informação são:

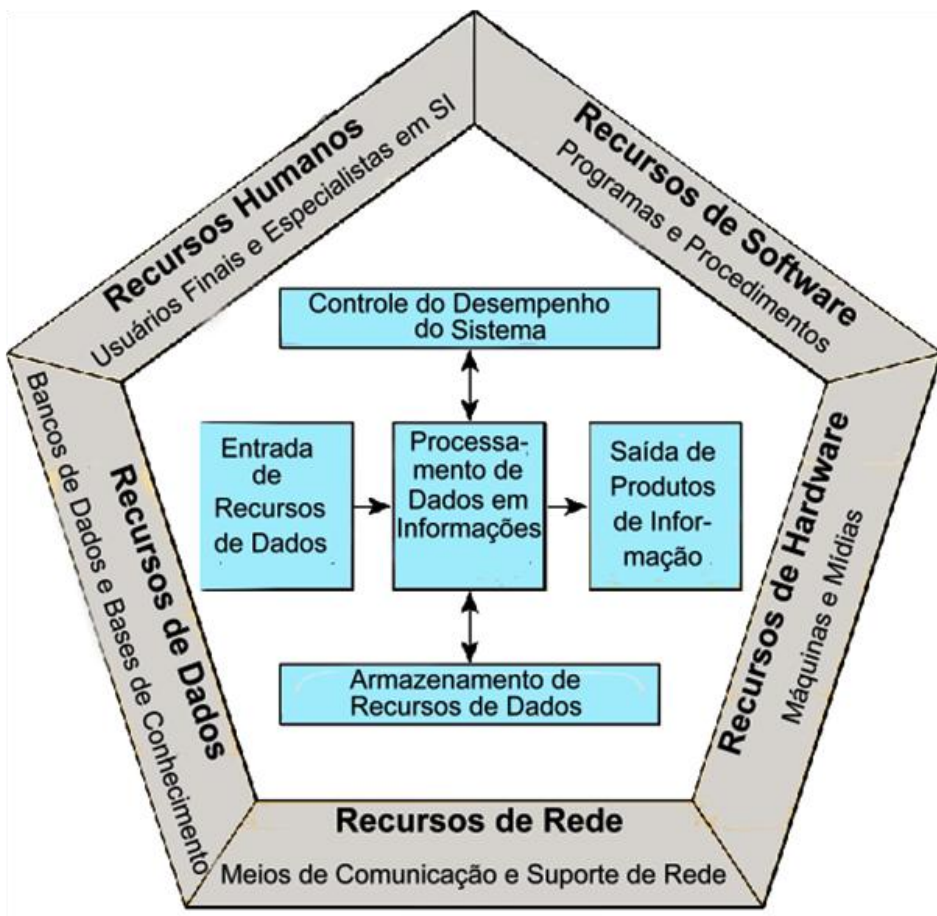
Dados que foram convertidos em um contexto significativo e útil para usuários finais específicos. Dessa forma, os dados normalmente são submetidos a um processo de valor adicionado (que chamamos processamento de dados ou processamento de informação) em que (1) sua forma é agregada, manipulada e organizada, (2) seu conteúdo é analisado e avaliado e (3) é colocada em um contexto adequado a um usuário humano. Portanto, você deve encarar a informação como dados processados colocados em um contexto que lhes confere valor para usuários finais específicos.

Se as informações de uma organização não forem precisas os tomadores de decisões podem tomar uma atitude inadequada para a empresa, prejudicando a mesma e seus indivíduos (STAIR e REYNOLDS, 2008).

2.4 Sistema de Informação (SI)

Batista (2005, p.19) define sistema de informação como “[...] todo e qualquer sistema que possui dados ou informações de entrada que tenham por fim gerar informações de saída para suprir determinadas necessidades.

Figura 1 – Componentes de um sistema de informação.



Fonte: O'BRIEN, 2004.

Definições dos componentes de um sistema de informação:

- **Recursos Humanos:** pessoas que operam o sistema informação.
- **Recursos de Hardware:** dispositivos físicos e equipamentos utilizados no processamento de informações no sistema.
- **Recursos de Software:** programas e procedimentos de processamento de informações.
- **Recursos de Dados:** elementos que vistos isoladamente não tem valor algum.
- **Recursos de Rede:** mídias de comunicações e suporte de rede.

Figura 2 – Exemplos de recursos e produtos dos sistemas de informação.

<p>Recursos Humanos Especialistas — analistas de sistemas, programadores, operadores de computador. Usuários Finais — todos os demais que utilizam sistemas de informação.</p>
<p>Recursos de Hardware Máquinas — computadores, monitores de vídeo, unidades de disco magnético, impressoras, scanners óticos. Mídias — disquetes, fita magnética, discos óticos, cartões de plástico, formulários em papel.</p>
<p>Recursos de Software Programas — programas de sistemas operacionais, programas de planilhas eletrônicas, programas de processamento de textos, programas de folha de pagamento. Procedimentos — procedimentos de entrada de dados, procedimentos de correção de erros, procedimentos de distribuição de contracheques.</p>
<p>Recursos de Dados Descrição de produtos, cadastro de clientes, arquivos de funcionários, banco de dados de estoque.</p>
<p>Recursos de Rede Meios de comunicação, processadores de comunicações, acesso a redes e software de controle.</p>
<p>Produtos de Informação Relatórios administrativos e documentos empresariais utilizando texto e demonstrativos gráficos, respostas em áudio e formulários em papel.</p>

Fonte: O'BRIEN, 2004.

Stair e Reynolds (2008, p. 12) SI “é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processo) e disseminam (saída) dados e informações e oferecem um mecanismo de realimentação para atingir um objetivo”.

- **Entrada:** é o processo de coleta de dados básicos.
- **Processamento:** é o processo de transformações dos dados coletados em informações úteis.
- **Saída:** processo de saída de informações úteis para a tomada de decisões, em geral na forma de documentos e relatórios.
- **Realimentação:** processo em que alguns dados de saída podem retornar a entrada para alterar atividades em processamento.

Segundo OLIVEIRA (2002), os sistemas de informações podem gerar os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Aumento da produtividade;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria no processo de tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo para a maior interação entre os tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções e análises dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional e nos métodos administrativos para facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa; e
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.

Os sistemas de informação, independentemente de seu nível ou classificação, objetivam auxiliar os processos de tomada de decisões na organização. Se os sistemas de informação não se propuserem a atender a esse objetivo, sua existência não será significativa para a organização. (REZENDE, 2011 p. 38).

Portanto, se a empresa souber utilizar de maneira adequada o sistema de informação, ela não terá problemas na hora de realizar sua tomada de decisões.

2.5 Sistema de Informação na Gestão da Saúde

A Tecnologia da Informação não deixou de alcançar a área da saúde, trazendo benefícios como a informatização nas unidades de saúde através dos Sistemas de Informação, que vem para facilitar e proporcionar um melhor atendimento na gestão da saúde. Os SIs para a área da saúde são de suma importância, pois o mesmo registra tudo o que acontece com os pacientes, logo os usuários autorizados têm acesso aos dados e ao histórico de saúde do

paciente a qualquer momento, podendo oferecer um atendimento mais eficiente e cada vez com mais qualidade.

Segundo o MINISTÉRIO DA SAÚDE (2014, p.73):

A inovação tecnológica facilita na identificação de estratégias de sucesso e pontos de aperfeiçoamento. As tecnologias e os sistemas de gestão da saúde curativa podem ser uma janela de oportunidade ou mesmo uma vantagem competitiva, uma ferramenta para agregar valor e melhorar o desempenho do hospital na prestação do serviço e na satisfação do cidadão, como medida legitimadora da administração pública.

Sistema de Informação em Saúde é um mecanismo de coleta, processamento, análise e transmissão de informação necessária para se organizar e operar os serviços de saúde e, também, para a investigação e o planejamento com vistas ao controle de doenças e que o propósito do sistema de informação em saúde é selecionar os dados pertinentes a esses serviços e transformá-los na informação necessária para o processo de decisões, (BENITO E LICHESKI, 2009, p. 3).

Heimann, C. et al (2016, p. 6) afirma que:

A informatização na área da saúde ainda enfrenta vários desafios, como a falta de estrutura adequada e de recursos humanos, contudo seus benefícios visam à qualidade no atendimento direto ao paciente. Todos os esforços para implantação das TICs na saúde mostraram-se vantajosos em seus resultados, permitindo que a assistência aos pacientes que necessitam de especialidades médicas em regiões distantes dos centros de saúde fosse otimizada, agilizando e qualificando os atendimentos, principalmente naquelas localidades onde a presença física do profissional especialista, ou a existência de exames mais robustos fica prejudicada pela falta de alicerce assistencial.

Tornou-se necessário a informatização na área da saúde para o gerenciamento, por ser uma área que lida com a vida das pessoas, necessita de um atendimento eficiente e de melhor qualidade aos pacientes, através de ferramentas e métodos adequados, ou seja, os sistemas de informação. Porém, um bom sistema de informação não terá eficácia alguma se a empresa não oferecer funcionários capacitados para trabalhar e que não tenham um bom trabalho em equipe.

- **Capacitação**

A dificuldade dos funcionários muitas vezes pode estar relacionada à falta de treinamento de pessoal, de capacitação por conta da empresa.

Segundo Volpe (2009, p. 2), “treinar e desenvolver pessoas vem se tornando cada vez mais vitais para as organizações, devido às profundas transformações tecnológicas”. Por isso o treinamento é um precioso investimento para a organização e não um gasto.

Para Benito e Licheski (2009, p. 2):

[...] a capacitação e educação permanente dos trabalhadores, que permite a atualização e capacitação dos profissionais, permitindo que aos profissionais se tornem mais habilitados para a atuação nos serviços; os espaços de discussão e negociação das relações de trabalho em saúde.

As pessoas são o único recurso de uma organização capaz de auto direcionamento e de desenvolvimento. E por isso elas têm grande capacidade de crescimento. Treinamento é um processo educacional para gerar crescimento e mudanças de comportamento (VOLPE, 2009, p. 1).

- **Trabalho em equipe**

É necessário que os profissionais desenvolvam um trabalho conjunto, no qual todos se envolvam e formem um saber capaz de dar conta da complexidade dos problemas e necessidades de saúde dos indivíduos e da coletividade (COLOMÉ, LIMA e DAVIS, 2008).

Segundo Figueiredo (2012, p. 1) “é aconselhado que todos os profissionais da equipe de Saúde da Família tenham clareza da importância da integração, apoio e cooperação entre as diversas áreas do conhecimento”.

O trabalho em equipe não pode deixar de ser destacado, pois a interação do grupo é essencial para desenvolver as habilidades no trabalho, por exemplo, ao acontecer um problema através do esforço coletivo além de possibilitar a troca de conhecimentos entre os companheiros, gera uma solução com mais rapidez e eficiência.

2.6 O Software Gerencial Fly Saúde

O Fly Saúde é um software web de gestão, criado pela empresa Betha Sistemas, voltada para a Atenção Básica do SUS (Sistema Único de Saúde). Nele se pode cadastrar a população e realizar atendimentos por meio de rotinas simples e totalmente integradas ao padrão do Ministério da Saúde.

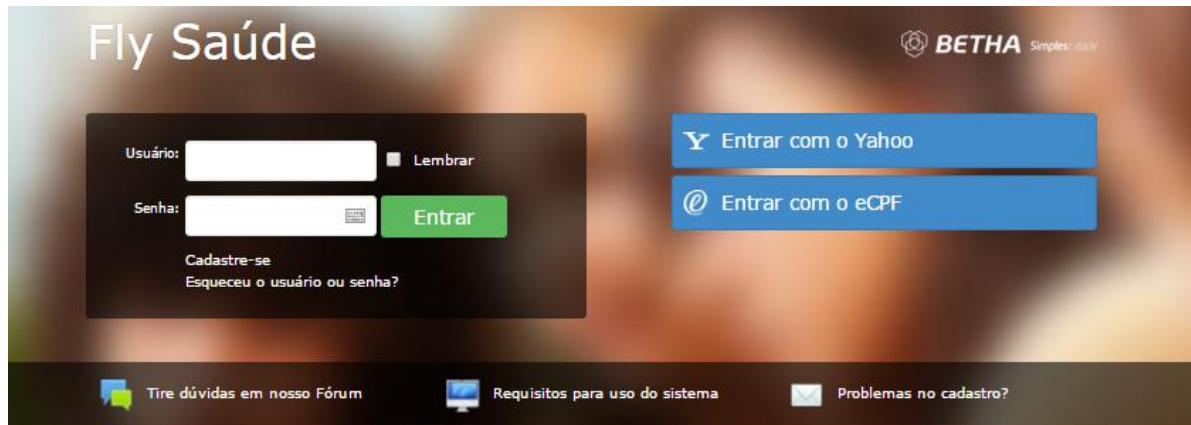
O sistema oferece humanização no atendimento aos pacientes, permitindo agilidade no tratamento da saúde da população, acompanhamento de índices municipais e, principalmente, o investimento no que é realmente necessário: a saúde pública.

O Fly Saúde foi criado para facilitar a regulação, o controle e avaliação dos serviços de saúde prestados. Através dele o usuário autorizado acessa os cadastros de pacientes e todo o histórico de passagem pelas unidades, como por exemplo: as consultas médicas; exames marcados e realizados; retiradas de medicamentos; atendimentos ambulatoriais; cadastro de vacinas e pacientes com vacinas atrasadas; controle de visitas e inspeções sanitárias; relatórios estatísticos; entre outras opções que este sistema dispõe.

Assim, considerando que ocorra uma emergência, o atendente irá acessar rapidamente o cadastro e prontuário do respectivo paciente, logo os profissionais estarão cientes dos dados do mesmo (como o tipo sanguíneo; uma alergia qualquer; uma doença e etc.), até mesmo endereço, nome, telefone de familiares ou responsáveis para estar entrando em contato e comunicar com maior rapidez sobre o que está acontecendo com o paciente, para caso seja necessária uma remoção a algum centro especializado, uma cirurgia de emergência, um procedimento mais complicado, entre outras situações que exigem autorização do familiar ou responsável, para que o mesmo faça a liberação de qualquer procedimento com extrema facilidade sem perda de tempo.

Sabendo de certos dados não correrá o risco de usar um medicamento que o mesmo terá uma reação adversa, com isso podendo empregar melhor o tempo com tomadas de decisões rápidas e eficientes para melhor resultado tanto na segurança como na resposta rápida da saúde do paciente.

Figura 3 – Página de Acesso do Software Fly Saúde.



Consultar fila de espera

Consulte a fila de espera para atendimento em seu município.
[Consultar](#)



Migração de dados

Realize a migração de dados do software de gestão com o Saúde Fly, consulte o manual e veja quais serviços estão disponíveis e o formato dos dados esperados.
[Baixe o manual](#)

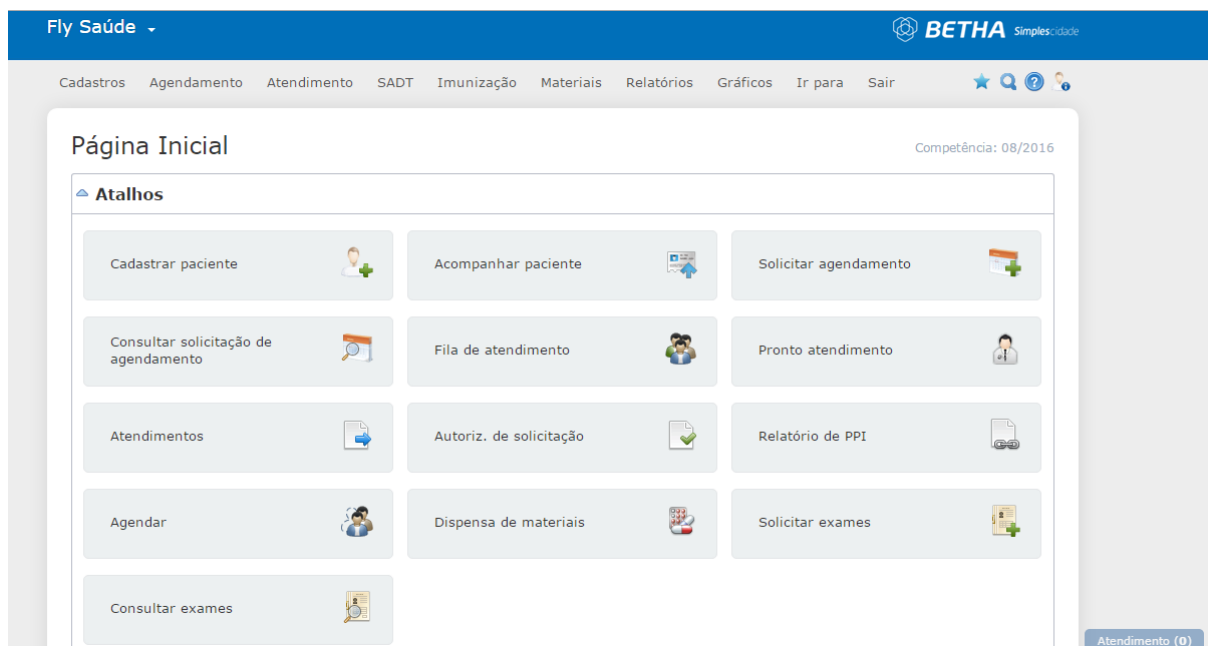
Conheça nosso site

Um canal de informações e atendimento criado para você.
[Saiba mais](#)



Fonte: <https://e-gov.betha.com.br/saude/01020-000/login.faces?lastUrl=/main.faces>

Figura 4 – Página Inicial do Software Fly Saúde.



Fonte: <https://e-gov.betha.com.br/saude/01020-000/main.faces>

2.7 Relação do Gerenciamento Informatizado das Informações x A melhoria do atendimento

A informatização tornou-se uma necessidade crescente em qualquer setor de atividade humana, sendo a área da saúde uma delas, oferecendo um atendimento mais eficiente e com uma melhor qualidade a população, por meio de uma estrutura informatizada, com todas as informações informatizadas. O objetivo da informatização das informações está em agilizar e melhorar o atendimento, aumentar a eficiência e rapidez ao partilhar essas informações e principalmente na tomada de decisões.

Segundo Ferreira e Silva (2015, p. 49):

Hoje todas as empresas estão informatizando seus processos, não muito diferente a saúde pública também está investindo nesse novo modo de trabalhar, facilitando o trabalho e executando melhor o seu atendimento para os usuários. Desta forma, a tendência de ganho na qualidade é muito grande, com um melhor gerenciamento, pois quando se tem informação de todos os processos, de todos os trabalhos, pode-se afirmar que está se trabalhando com gestão propriamente dita, porque o gestor passa a ter informações que até então não tinha. O sistema passa a ser um grande ganho para a população.

Marin (2010, p. 3) afirma que um sistema informatizado bem estruturado para a saúde no futuro poderá proporcionar:

- Vantagem global da tecnologia e aplicação de conceitos atualizados e consistentes com o modelo de atendimento em saúde adotado;
- Viabilizar conectividade e cobertura geral, permitindo acessibilidade onde o paciente estiver;
- Fornecer aquilo que o profissional precisar em termos de formato, conteúdo e tempo;
- Projeção de necessidade de recursos para o atendimento, estabelecendo métricas para avaliar o resultado obtido, a qualidade do cuidado prestado, o desempenho dos profissionais, as disparidades e a eficiência do serviço, permitindo progressivas melhorias.

3. MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Cenário da Pesquisa

O presente trabalho de pesquisa foi realizado nas Unidades de Estratégia Saúde da Família- ESF do município de Maracaju/Mato Grosso do Sul, no período de 22 a 25 de agosto de 2016. Para a realização deste trabalho optou-se por um estudo de caso nas unidades, onde foi aplicado um questionário contendo 20 questões (18 de múltipla escolha e 02 abertas) voltadas para os assistentes administrativos das 9 unidades de ESF (Ambrózio Olegário de Lima; Balbino Corrêa de Lima; Clementino de Barros Wanderley; Egídio Ribeiro; João Leopoldo Koch Netto; Nestor Muzzi; Olídia Rocha; Olívio Ferreira de Lima e Orestes Rocha) que trabalham diariamente com o software Fly Saúde.

O universo da pesquisa foram pessoas com ligação direta ao sistema de informação das unidades de estratégia saúde da família, ou seja, os assistentes administrativos. Sendo a amostra de 20 atendentes que representa um percentual de 90,909%, se considera a população das unidades, com 22 assistentes administrativos.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, buscando por livros, artigos, revistas e sites que apresentasse conteúdo sobre o tema abordado: sistemas de informação na gestão da saúde. As técnicas utilizadas para a coleta de dados foram: Observação, Questionário e Entrevista. Observar o dia de trabalho dos funcionários, a aplicação de um questionário, tendo como objetivo identificar dados sobre o gerenciamento do Sistema de informação e uso do software Fly Saúde e ver a real situação dos usuários em relação a sua manipulação e através de uma entrevista realizada com a secretaria municipal de saúde do município de Maracaju/MS para a análise sobre as vantagens que o software Fly Saúde oferece para a gestão da saúde do município.

A amostra da pesquisa é de caráter quantitativo, pois a coleta de dados se deu por meio de um questionário estruturado com perguntas claras e objetivas, garantindo simplicidade de entendimento dos entrevistados. Para a tabulação dos dados obtidos foi utilizado o programa Microsoft Office Excel 2007.

3.2 Perfil da empresa

As Estratégias Saúde das Famílias (ESF) são unidades subordinadas diretamente à secretaria municipal de saúde.

Secretaria Municipal de Saúde

Segundo a Secretaria Municipal de Saúde, órgão diretamente subordinado ao Prefeito Municipal, o órgão compete:

- Implementar e executar os programas de assistência médica e odontológica à população;
- A identificação de problemas de saúde da população com o objetivo de identificar as causas, prevenir, tratar e combater as doenças com eficácia, a manutenção de programas de articulação com órgãos Federais e Estaduais, da iniciativa privada e outros, visando à integração e o atendimento aos serviços assistenciais à saúde e defesa sanitária do município;
- A promoção dos serviços de biometria relativos à população da rede municipal de ensino e dos servidores públicos municipais;
- O gerenciamento de recursos provenientes de convênios, de fundos e demais fontes nos diversos níveis de governo;
- A administração das unidades de saúde;
- A realização junto à população de programas preventivos e campanhas educativas visando à preservação da saúde;
- A manutenção do diagnóstico farmacêutico com medicamentos Básicos;
- O controle de zoonoses; as ações de controle relativamente à higiene e saúde pública;
- A promoção da fiscalização sanitária;
- A supervisão e o controle de fundos e recursos específicos da área de saúde;
- O apoio administrativo e técnico aos Conselhos devidamente constituídos para os assuntos do setor de saúde; e
- O assessoramento ao Prefeito Municipal nos assuntos que lhe forem pertinentes.

Estratégia Saúde da Família

Segundo a Secretaria Municipal de Saúde as unidades de Estratégia Saúde da Família (ESF) é um órgão de uma equipe multiprofissional composta por, no mínimo:

- Médico generalista, ou especialista em Saúde da Família, ou médico de Família e Comunidade;
- Enfermeiro generalista ou especialista em Saúde da Família;
- Auxiliar ou técnico de enfermagem; e
- Agentes comunitários de saúde.

Podem ser acrescentados a essa composição os profissionais de Saúde Bucal: cirurgião-dentista generalista ou especialista em Saúde da Família, auxiliar e/ou técnico em Saúde Bucal.

A ESF visa à reorganização da atenção básica no País, de acordo com os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS), e é tida pelo Ministério da Saúde e gestores estaduais e municipais como estratégia de expansão, qualificação e consolidação da atenção básica por favorecer uma reorientação do processo de trabalho com maior potencial de aprofundar os princípios, diretrizes e fundamentos da atenção básica.

Figura 5 – Componentes do Sistema de informação do Gerenciamento dos ESFs de Maracaju/MS.



4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

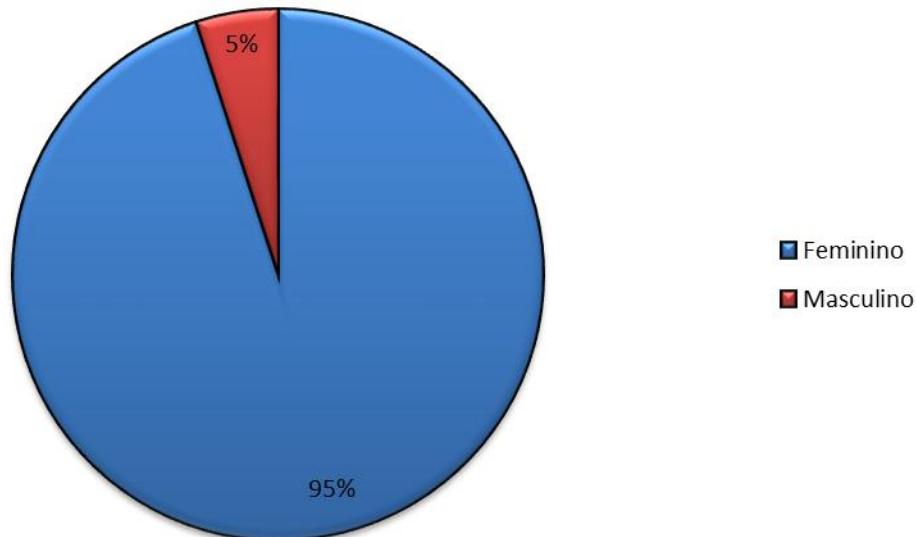
A cidade de Maracaju/MS conta com 09 (nove) unidades de Estratégia Saúde da Família, tendo o total de 22 (vinte e dois) assistentes administrativos, onde 20 (90,909%) dos atendentes responderam ao questionário aplicado para esta pesquisa. Obtendo os seguintes resultados:

Tabela 1 – Sexo.

Sexo	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Feminino	19	19	95
Masculino	01	20	05
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 1 – Sexo.



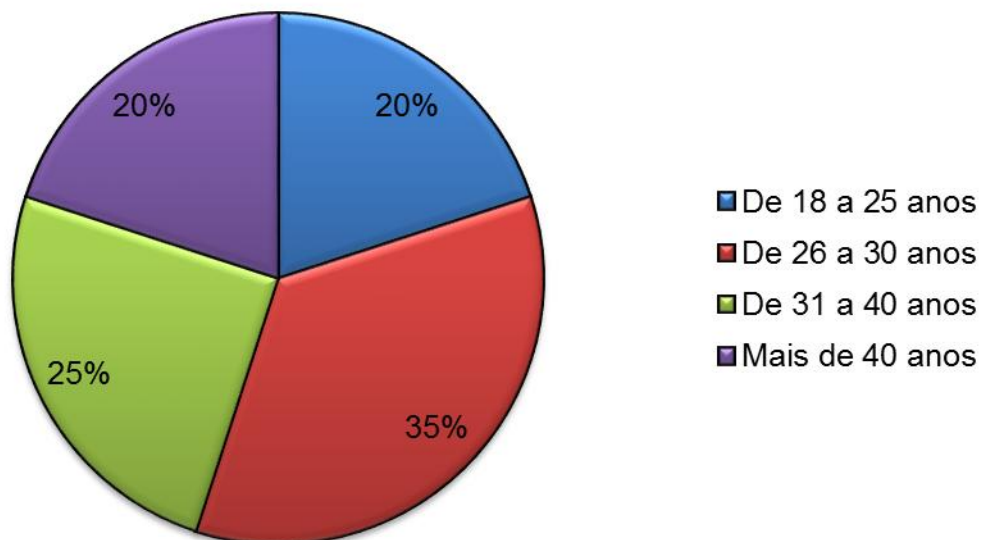
Fonte: Autora

Nos dados obtidos dos atendentes quanto ao sexo à maioria (95%) é do sexo feminino, enquanto 05% do sexo masculino.

Tabela 2 – Idade.

Idade	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
De 18 a 25 anos	04	04	20
De 26 a 30 anos	07	11	35
De 31 a 40 anos	05	16	25
Mais de 40 anos	04	20	20
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 2 – Idade.

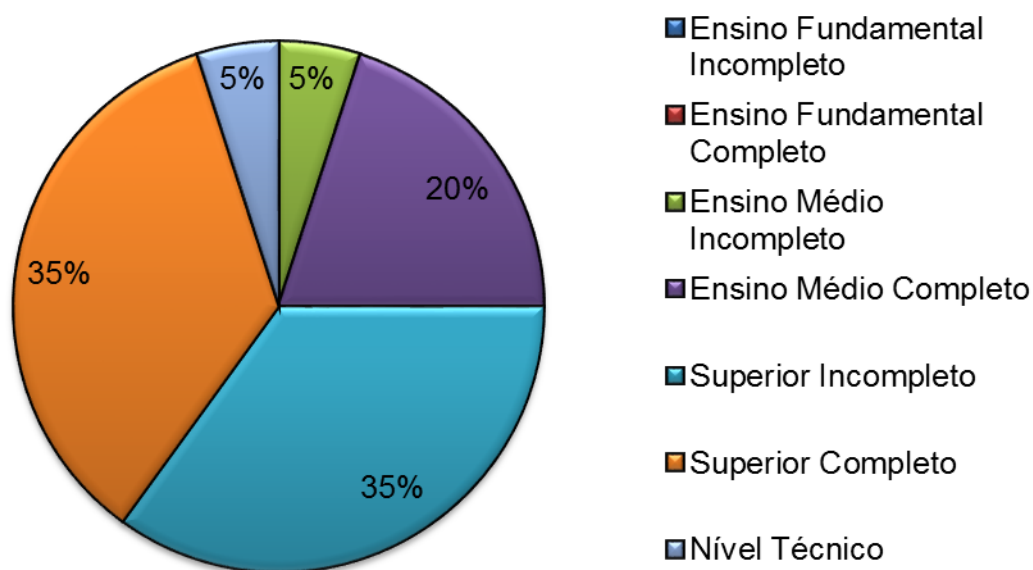
Fonte: Autora

Quanto à idade dos respondentes, os que estão na faixa etária de 18 a 25 anos e os com mais de 40 anos, ambos representam 20% do quadro de pessoal, os de 26 a 30 anos representam 35% e os de 31 a 40 anos representam 25% do total.

Tabela 3 – Escolaridade.

Escolaridade	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ensino Fundamental Incompleto	00	00	00
Ensino Fundamental Completo	00	00	00
Ensino Médio Incompleto	01	01	05
Ensino Médio Completo	04	05	20
Superior Incompleto	07	12	35
Superior Completo	07	19	35
Nível Técnico	01	20	05
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 3 – Escolaridade.

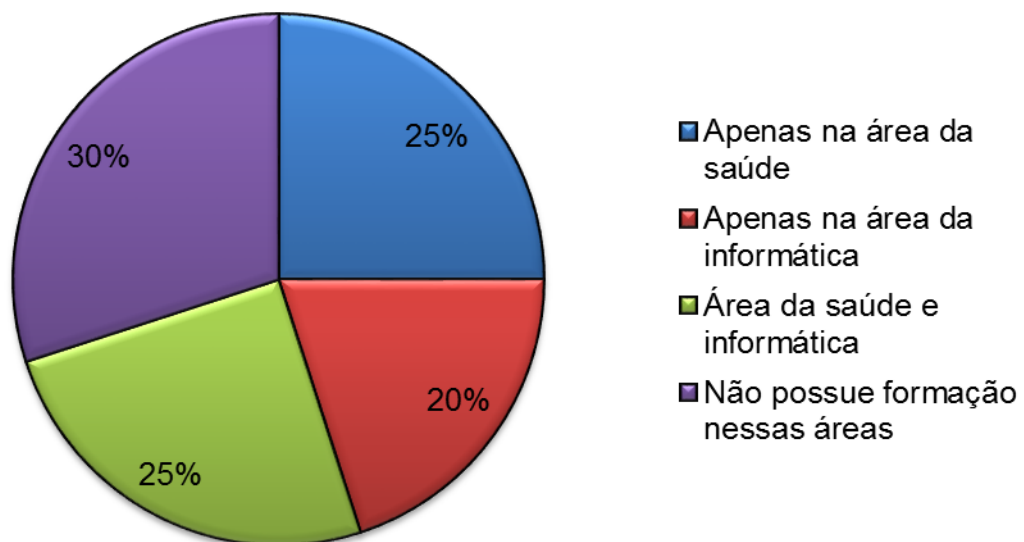
Fonte: Autora

Em relação à escolaridade dos assistentes administrativos, a maioria possui ensino superior completo ou incompleto (35% superior completo e 35% superior incompleto), enquanto 20% possuem ensino médio completo e ambos os que possuem ensino médio incompleto e nível técnico representam 05% apenas.

Tabela 4 – Formação.

Formação	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Apenas na área da saúde	05	05	25
Apenas na área da informática	04	09	20
Área da saúde e informática	05	14	25
Não possuo formação nessas áreas	06	20	30
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 4 – Formação.

Fonte: Autora

Quando questionados sobre a formação em relação à área que os respondentes trabalham 25% deles tem formação apenas na área da saúde, 20% apenas na área de informática, 25% possuem formação na área da saúde e informática, e 30% deles não possuem formação em nenhuma dessas áreas.

Como o trabalho desses assistentes administrativos é diretamente ligado ao computador desde agendamento de consultas e exames até a finalização do atendimento ao

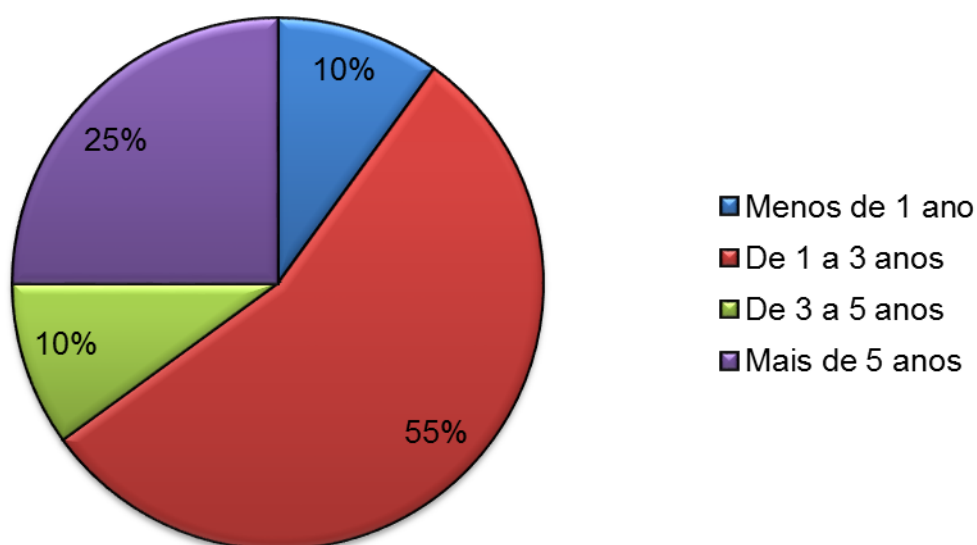
paciente, seria ideal que 100% ou a maioria possuísse formação nessas duas áreas (saúde e informática) em que abrange o serviço deles.

Tabela 5 – Distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho como assistente administrativo na ESF.

Tempo de Trabalho	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Menos de 1 ano	02	02	10
De 1 a 3 anos	11	13	55
De 3 a 5 anos	02	15	10
Mais de 5 anos	05	20	25
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 5 – Distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho como assistente administrativo na ESF.



Fonte: Autora

Quanto ao tempo de trabalho como assistente administrativo na ESF, 10% tem menos de 1 ano na empresa, a maioria (55%) tem de 1 a 3 anos, de 3 a 5 anos apenas 10% e mais de 5 anos corresponde a 25% do pessoal. Tem se o conhecimento que o Software Fly Saúde foi implantando nas ESFs no ano de 2012 (4 anos atrás), logo, apenas quem tem de 3 a 5 anos e

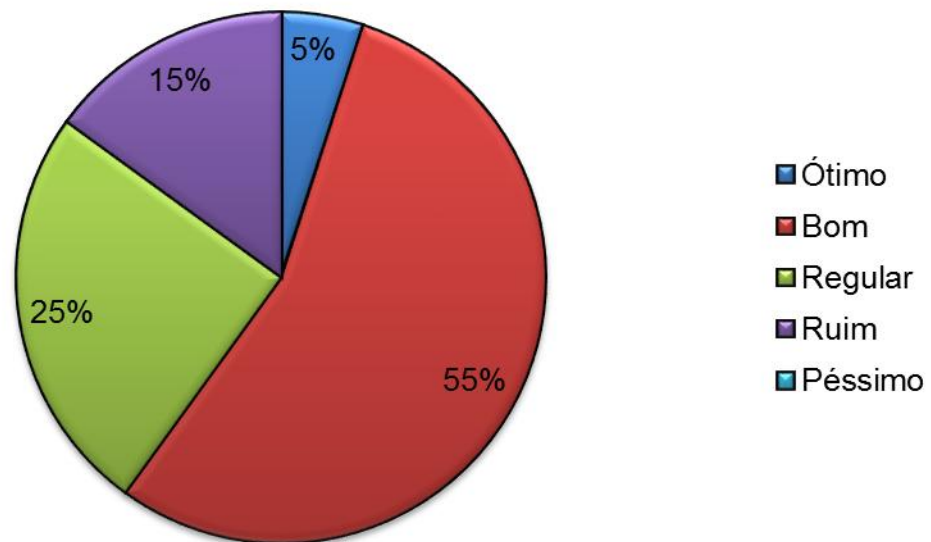
mais de 5 anos, ou seja, 35% dos respondentes passou pela mudança de programas, onde o software anterior chamava-se Assessor Público e não possuía os recursos que o atual sistema utilizado hoje possui.

Tabela 6 – Avaliação do trabalho em equipe no setor.

Trabalho em Equipe	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	01	01	05
Bom	11	12	55
Regular	05	17	25
Ruim	03	20	15
Péssimo	00	20	00
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 6 – Avaliação do trabalho em equipe no setor.



Fonte: Autora

Ao serem questionados sobre o trabalho em equipe na unidade de trabalho, onde pelo menos cada unidade possui 02 (dois) assistentes administrativos, 05% deles avaliam o trabalho em equipe como ótimo na unidade em que trabalha, a maioria (55%) avalia como bom, 25% regular e 15% péssimo.

Ao observar o dia de trabalho dos mesmos notasse que na maioria das unidades, um dos atendentes prefere a parte de lidar com o trabalho diretamente no computador, lançando prontuários e consultas realizadas, e o outro prefere a parte de atender os pacientes, pois este tem dificuldade para utilizar o programa ou até mesmo de utilizar o próprio computador.

Em decorrência de nenhuma ou da baixa capacitação, alguns funcionários que entendem e lidam melhor com o sistema ficam sobrecarregados, pois acabam fazendo o serviço daquele funcionário que não está preparado e não dá conta do próprio serviço. Isto eventualmente acaba deixando alguns funcionários com uma demanda de serviço muito grande, gerando o descontentamento dos mesmos, logo não tendo uma motivação para se empenhar no trabalho. Criando assim um ciclo onde sempre existirão funcionários despreparados para o atendimento ao público, com isso acarretando possíveis danos aos que necessitam de ajuda.

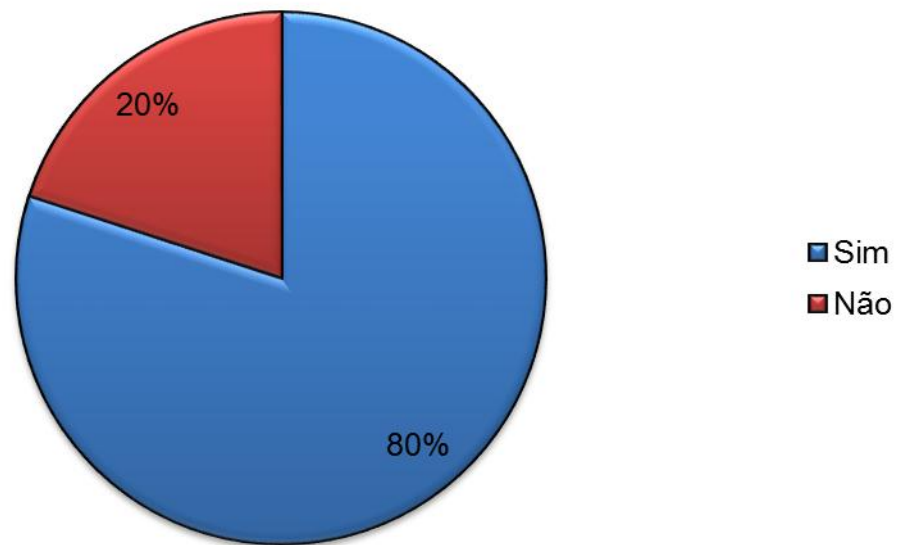
Em um estudo realizado com enfermeiras da rede de atenção básica no município de Porto Alegre/RS, sobre o trabalho em equipe no Programa da Saúde da Família, foram apontadas como principais dificuldades para a efetivação do trabalho em equipe a falta de qualificação (COLOMÉ, 2005). Nos ESFs de Maracaju/MS pode se apontar a falta de qualificação também como dificuldade no trabalho em equipe, pois notasse uma insatisfação de funcionários em relação a alguns companheiros de trabalho, pois alguns possuem dificuldade e não procuram melhorar em relação à utilização do sistema, acabam acumulando serviço para o outro.

Em uma pesquisa realizada com a equipe interdisciplinar de saúde no município de Divinolândia/MG, sobre o desafio do trabalho em equipe de saúde da família, a pesquisa evidenciou inúmeras dificuldades em relação a integração e ao trabalho em equipe, porem o trabalho em equipe proporciona vários benefícios e, dentre ele, a construção de relações entre pessoas (FIGUEIREDO, 2012).

Tabela 7 – Treinamento ao ingressar na empresa.

Treinamento	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Sim	16	16	80
Não	04	20	20
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 7 – Treinamento ao ingressar na empresa.

Fonte: Autora

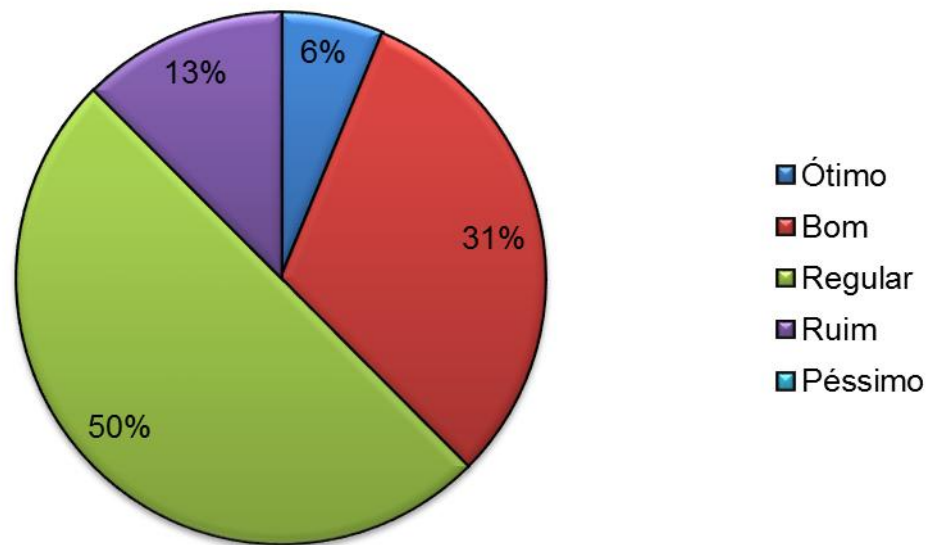
Em relação à questão se os funcionários receberam algum treinamento ao ingressarem na empresa 80% dos respondentes disseram que sim em contraponto 20% deles não receberam. Analisando este resultado, pode se afirmar uma falha da empresa em não capacitar seus profissionais para o trabalho. A falta de capacitação pode acarretar vários problemas como, problemas de produção, baixo índice de produtividade, problemas nos serviços, problemas de pessoal, baixa cooperação, dificuldade nas relações interpessoais, falta de comunicação, etc.

Tabela 8 – Avaliação do treinamento oferecido pela empresa.

Avaliação do Treinamento	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	01	01	06,25
Bom	05	06	31,25
Regular	08	14	50,00
Ruim	02	16	12,50
Péssimo	00	16	00,00
Total	16		100

Fonte: Autora

Gráfico 8 – Avaliação do treinamento oferecido pela empresa.



Fonte: Autora

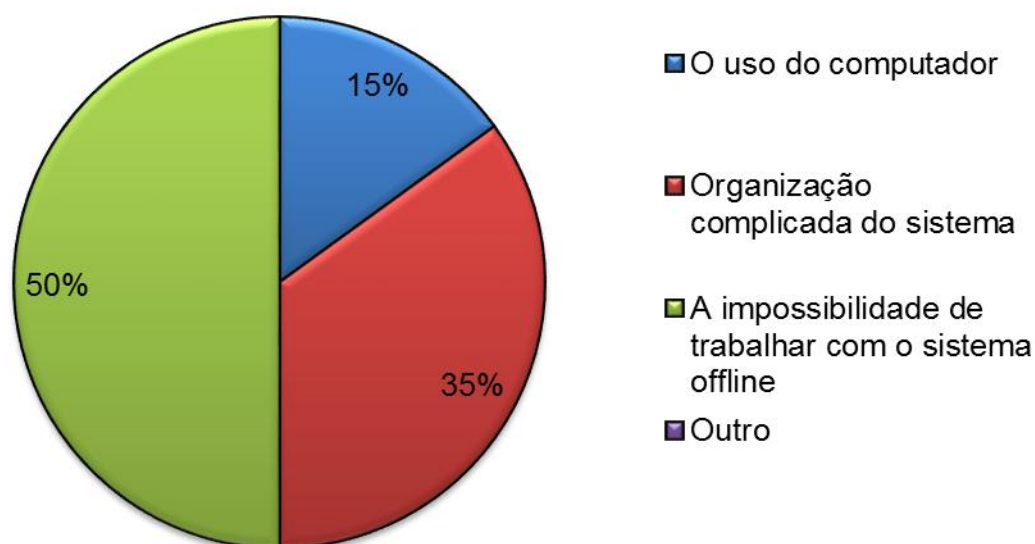
Nessa questão os funcionários que receberam treinamento avaliaram a capacitação oferecida pela empresa em 06% como ótimo, 31% como bom, a maioria (50%) como regular e 13% ruim. Para esses funcionários notasse que a empresa falhou no treinamento de pessoal, pois o treinamento é uma etapa extremamente importante para o bom desempenho da empresa. Os usuários reclamaram que o treinamento foi muito fraco e logo em seguida já tiveram que operar o sistema sem si estarem preparados.

Desenvolver a capacitação dos profissionais minuciosa resulta em um bom desempenho de seus cargos e para a empresa resultara em qualidade, eficiência, produtividade e satisfação do pessoal. Para Oliveira (2011, p. 253) “o processo de treinamento deve ser desenvolvido, em conjunto com o usuário desde os primeiros passos do trabalho. Se o treinamento for feito dessa forma, haverá significativa possibilidade de o usuário adquirir maior confiança no sistema e, conseqüentemente maior facilidade em sua operacionalização”.

Tabela 9 – Dificuldades dos atendentes na utilização do Software Fly Saúde.

Dificuldades na Utilização do Sistema Fly Saúde	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
O uso do computador	03	03	15
Organização complicada do sistema	07	08	35
A impossibilidade de trabalhar com o sistema offline	10	20	50
Outro	00	20	00
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 9 – Dificuldades dos atendentes na utilização do Software Fly Saúde.

Fonte: Autora

Ao analisar as dificuldades dos atendentes na utilização do software Fly Saúde, 15% disseram que tem dificuldade com o uso do computador, 35% ressaltou que a organização do sistema é complicada e a maioria (50%) disseram que a maior dificuldade de trabalhar é a impossibilidade do manuseio do sistema offline.

Através da observação no trabalho notasse uma reclamação abundante em torno da impossibilidade de trabalhar com o sistema offline, esta reclamação está ligada a má conexão com a internet, por ser uma ferramenta totalmente online ela necessita diretamente da internet, porem a internet nesse setor está sempre desconectando, o que dificulta o trabalho desses

assistentes administrativos, então na opinião deles o sistema deveria funcionar offline, assim não precisando do recurso de rede. Porém por se tratar de um software totalmente online a empresa economiza com instalação de servidor e banco de dados, é necessária apenas uma boa conexão com a internet.

Porém, no que tange dificuldades, o que mais pode atrapalhar o trabalho dos atendentes é a organização do sistema, a dificuldade de compreensão da interface do sistema, podendo o mesmo atrapalhar de formas variadas no próprio atendimento individualizado para cada paciente.

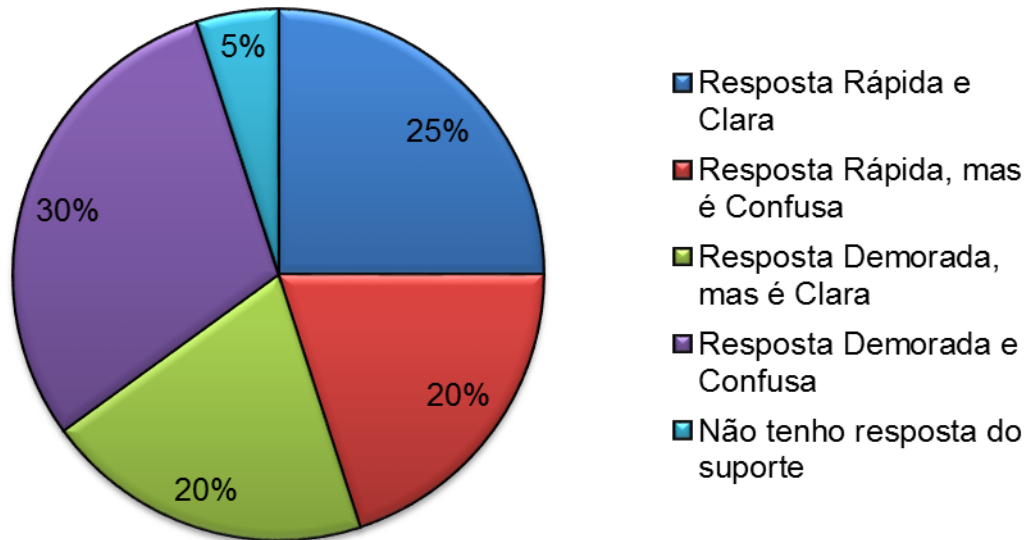
Essa dificuldade em gerenciar o sistema está ligada a falta de capacitação dos funcionários e também o problema com o acesso ao sistema em tempo real por conta da má qualidade de conexão com a internet. O que torna perigosa essa questão, pois se juntar a baixa capacitação dos funcionários com a constante dificuldade de acesso ao sistema, acaba tornando-se ainda mais complicado de realizar as tarefas que devem ser cumpridas. E ainda notasse uma proporção pequena, mas existente, de funcionários que possui dificuldade com o uso do computador.

Tabela 10 – Distribuição dos respondentes segundo a resposta que o suporte técnico passa em relação às dificuldades ao gerenciar o sistema.

Resposta do Suporte Técnico	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Resposta Rápida e Clara	05	05	25
Resposta Rápida, mas é Confusa	04	09	20
Resposta Demorada, mas é Clara	04	13	20
Resposta Demorada e Confusa	06	19	30
Não tenho resposta do suporte	01	20	05
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 10 – Distribuição dos respondentes segundo a resposta que o suporte técnico passa em relação às dificuldades ao gerenciar o sistema.



Fonte: Autora

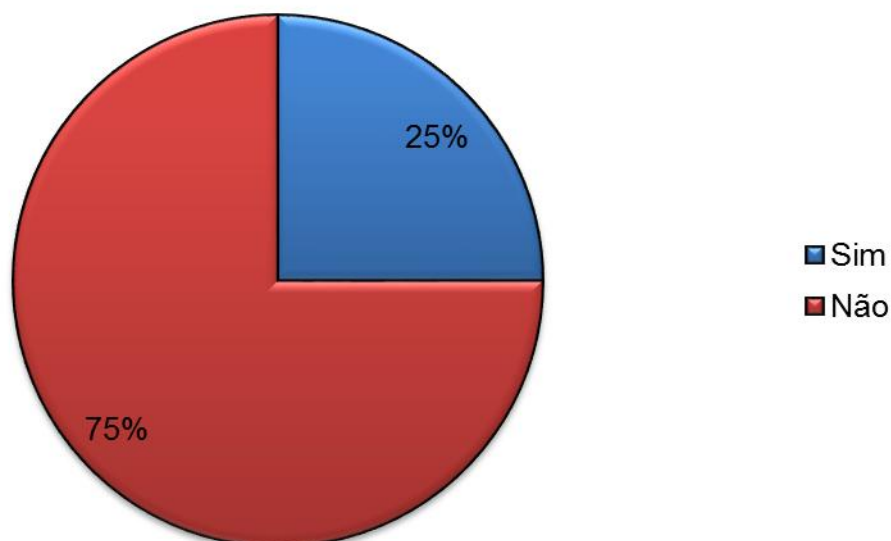
No que tange as questões de respostas do suporte técnico, pode se afirmar que a grande variação nas respostas (25% rápida e clara, 20% rápida e confusa, 20% demorada e clara, 30% demorada e confusa e 05% não recebe resposta do suporte), em relação ao tempo pode ser porque nem sempre é culpa do próprio suporte técnico e sim tudo que possa envolver fatores relacionados a cada pessoa em sua particularidade (pressa do indivíduo que questiona o suporte; dúvidas sendo ou não coerentes; etc.). Porém, para um melhor trabalho, um melhor resultado e eficiência, o correto seria o suporte oferecer uma resposta o mais rápido e mais claro possível.

Tabela 11 – Distribuição dos respondentes em relação se é passado orientações constantes sobre as atualizações do Sistema de Gestão Fly Saúde.

Orientações Sobre o Sistema de Gestão Fly Saúde	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Sim	05	05	25
Não	15	20	75
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 11 – Distribuição dos respondentes em relação se é passado orientações constantes sobre as atualizações do Sistema de Gestão Fly Saúde.



Fonte: Autora

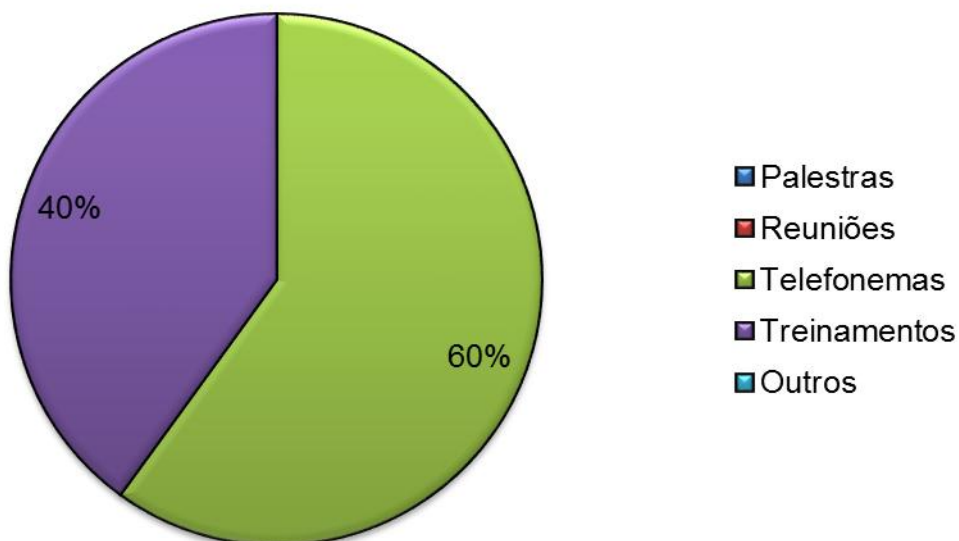
Fica evidenciado que em torno do que abrange as atualizações do sistema e orientações acerca do mesmo existe um déficit absurdo na assiduidade do repasse de informações aos funcionários que utilizam o Fly Saúde, pois 75% dos respondentes disseram que não recebem orientações e apenas 25% disseram que recebe, sendo que funcionários reclamaram que sempre há uma alteração no software, uma atualização e os atendentes não recebem orientações quando acontecem essas alterações no sistema. Sendo que a falta de comunicação a cerca destas atualizações dificulta e até mesmo prejudica o bom andamento do trabalho de quem utiliza o sistema.

Tabela 12 – Distribuição dos respondentes segundo o meio que as orientações sobre as atualizações do Sistema são passadas para os atendentes.

Meios de Orientações	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Treinamentos	02	02	40
Palestras	00	02	00
Reuniões	00	02	00
Telefonemas	03	05	60
Outros	00	00	00
Total	05		100

Fonte: Autora

Gráfico 12 – Distribuição dos respondentes segundo o meio que as orientações sobre as atualizações do Sistema são passadas para os atendentes.



Fonte: Autora

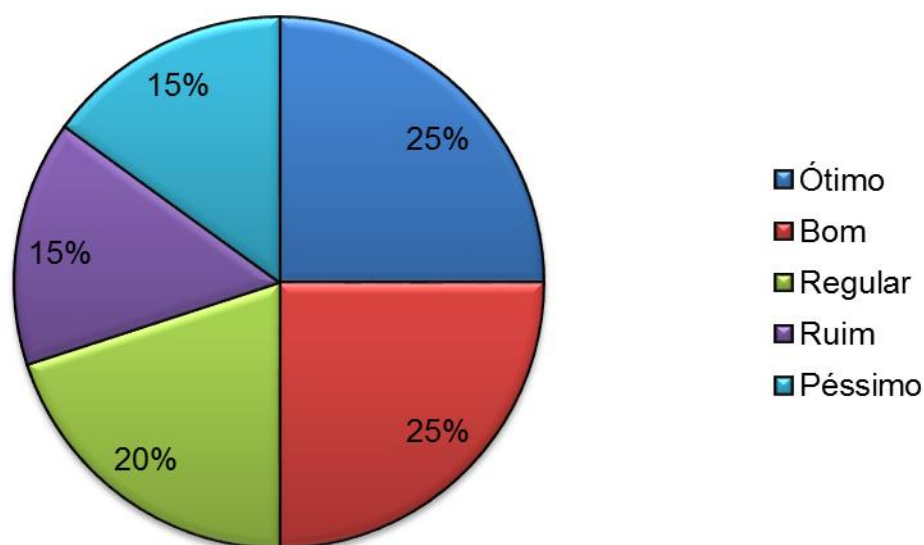
Segundo os funcionários que disseram receber orientações sobre as atualizações do sistema, 40% deles falaram que essas orientações são passadas por meio de treinamentos e 60% por telefonemas. Dentre todas as opções elencadas aos funcionários (treinamentos, palestras, reuniões, telefonemas e outros) constatou-se que existem apenas duas maneiras para repassar as informações sobre as atualizações do sistema, que são o treinamento de pessoal e telefonemas. Em caso de grandes mudanças no sistema acreditasse que o treinamento seja o mais adequado meio de capacitação dos funcionários, já nas pequenas mudanças no sistema um simples telefonema se torna bem eficiente a cerca de sanar as dúvidas.

Tabela 13 – Avaliação dos respondentes segundo a agilidade no atendimento aos pacientes com o Sistema de Informação.

Agilidade no atendimento	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	05	05	25
Bom	05	10	25
Regular	04	14	20
Ruim	03	17	15
Péssimo	03	20	15
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 13 – Avaliação dos respondentes segundo a agilidade no atendimento aos pacientes com o Sistema de Informação.



Fonte: Autora

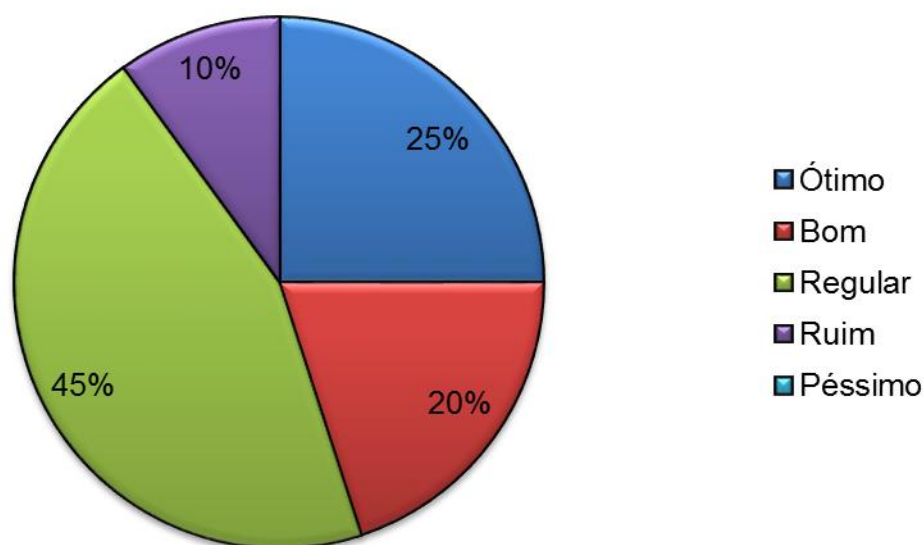
Na questão de agilidade no atendimento avaliaram como 25% ótimo; 25% bom; 20% regular; 15% ruim e 15% péssimo. Em suma, se faz necessário uma mudança nesse respectivo quesito, pois a demora pode causar danos aos pacientes. Em questão de saúde, toda demora pode ser prejudicial, portanto quanto mais eficiente for o atendimento e o próprio sistema, mais os pacientes se beneficiarão. A razão da agilidade no atendimento não ser satisfatória, está nas dificuldades de alguns usuários em utilizar o software e no recurso de rede.

Tabela 14 – Avaliação dos respondentes segundo o sigilo das informações com o Sistema de Informação.

Sigilo de Informação	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	05	05	25
Bom	04	09	20
Regular	09	18	45
Ruim	02	20	10
Péssimo	00	20	00
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 14 – Avaliação dos respondentes segundo o sigilo das informações com Sistema de Informação.



Fonte: Autora

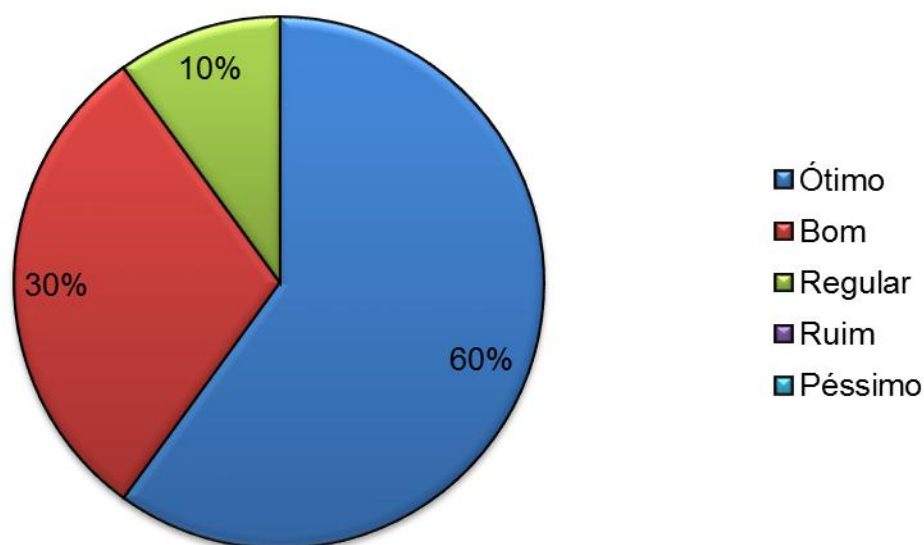
Ao questionar os funcionários em relação ao sigilo das informações do sistema de informação, destacou-se que 55% (soma da porcentagem Regular e Ruim) dos atendentes consideram o sistema falho nesta questão, revelam que existe um problema em relação ao sigilo, pois apesar da diferença ser apenas 10% entre as partes em questões gráficas (45% ótimo e bom \neq 55% regular e ruim), isso fere o direito à privacidade e sigilo médico/paciente de todos os indivíduos registrados no sistema.

Tabela 15 – Avaliação dos respondentes segundo a visão informatizada da situação clínica dos pacientes com o Sistema de Informação.

Visão Informatizada	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	12	12	60
Bom	06	18	30
Regular	02	20	10
Ruim	00	20	00
Péssimo	00	20	00
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 15 – Avaliação dos respondentes segundo a visão informatizada da situação clínica dos pacientes com o Sistema de Informação.



Fonte: Autora

Na entrevista feita aos funcionários notasse a concordância entre eles sobre a importância da informatização, que é extremamente grande e como o sistema traz de forma excelente este benefício, 60% dos entrevistados disseram ser ótimo a visão informatizada da situação clínica dos pacientes, 30% avaliaram como bom e 10% regular. A informatização da situação clínica dos pacientes é de suma importância para um atendimento direcionado, agilizando a descoberta das causas, das soluções e de tudo que envolva a melhora imediata do paciente, fazendo com que as chances de perder o paciente se tornem cada vez menor.

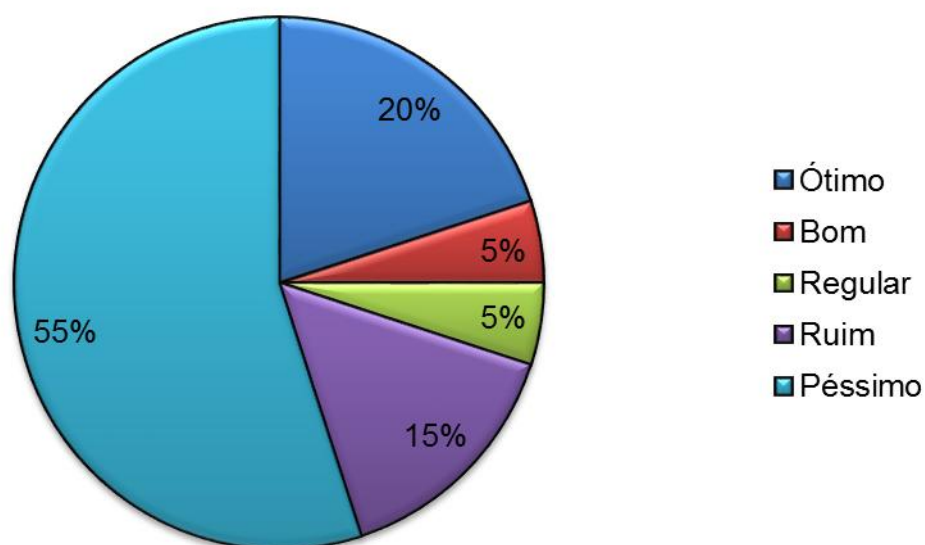
Heimann, C. et al. (2016, p. 5) Concorda que “com os dados dos pacientes informatizados é possível uma melhor avaliação do ambiente de saúde e maior segurança ao atendimento prestado, uma vez que as ações empregadas podem ser detalhadas”. Ferreira e Silva (2015, p. 49) afirmam que: “Quando se aperfeiçoa um processo na saúde, passa-se imediatamente há ter mais tempo para os pacientes, para ouvi-lo mais, com mais atenção, as informações de cada atendimento são mais facilmente transcritas para o sistema informatizado”.

Tabela 16 – Avaliação dos respondentes segundo a redução do uso de papel com o Sistema de Informação.

Redução de Papel	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	04	04	20
Bom	01	05	05
Regular	01	06	05
Ruim	03	09	15
Péssimo	11	20	55
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 16 – Avaliação dos respondentes segundo a redução do uso de papel com o Sistema de Informação.



Fonte: Autora

Ao serem questionados como eles avaliam a redução do uso de papel com o Sistema de Informação, a maioria (55%) falou que é péssimo que não houve redução de papel, 15% ruim, bom e regular ambos foram 05% e ótimo 20%. Constatou-se assim que na cidade de Maracaju/Mato Grosso do Sul ainda se faz muito uso de papel (seja desde o cadastro com o agente comunitário de saúde e a finalização do atendimento ao paciente), dificultando e dobrando desnecessariamente o trabalho dos atendentes no geral. Em termos técnicos, o uso do papel se faz desnecessário, pois o software usado no sistema de informação nessas unidades foi criado para fazer às vezes do mesmo.

Mas as ESFs ainda não são 100% informatizadas, o uso do papel é muito grande por conta de impressão para cadastros de paciente, impressão de prontuário a cada vez que o paciente passa por uma triagem e consulta médica, por conta disso o gasto com papel ainda é muito grande.

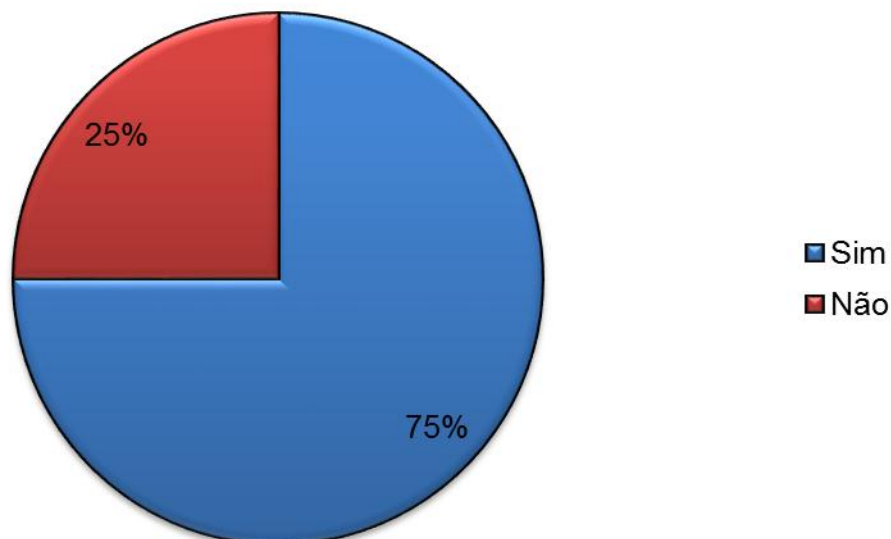
O correto com o uso do software Fly Saúde seria informatizar 100% a gestão da saúde, desde o cadastro dos pacientes através dos agentes comunitários de saúde com os Tablets até a finalização da consulta informatizada com o médico. Em questão de gastos e sustentabilidade, o uso do papel é de muitas formas desnecessárias e nada inteligentes a sua utilização contendo um software com todos os recursos para que o atendimento seja 100% informatizado.

Tabela 17 – Distribuição dos respondentes em relação se o software Fly Saúde traz vantagens para o cliente (paciente).

Benefícios para o Paciente	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Sim	15	15	75
Não	05	20	25
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 17 – Distribuição dos respondentes em relação se o software Fly Saúde traz vantagens para o cliente (paciente).



Fonte: Autora

Quando se trata de vantagens ou não para o paciente, a grande maioria (75%) dos que foram questionados acredita que sim, que traz benefícios aos pacientes, em contraponto 25% respondeu que não. Falando em termos gerais, traz sim muitas vantagens, o sistema se mantendo atualizado, pode indicar coisas simples como quando foi a última vez que o paciente foi atendido naquela unidade ou até mesmo em outra, por qual médico e por qual motivo, se tem alergias a medicamentos e coisas do tipo, podendo ser de extrema importância para um atendimento mais rápido e eficaz no mesmo.

“O paciente poderá ser atendido em outra unidade de saúde e o médico usando o sistema Fly Saúde poderá acessar o prontuário onde possui todos os dados necessários informados no mesmo, e através do sistema o médico poderá ver todo o histórico do paciente desde consultas realizadas e agendadas, assim o médico poderá ter um conhecimento maior sobre a saúde do paciente, oferecendo desta maneira uma consulta com melhor qualidade e eficiência”. Este foi um benefício citado por um dos assistentes administrativos, benefício que o sistema oferece ao paciente e também para os profissionais, pois facilita muito no atendimento ter esta praticidade.

“No agendamento de um atendimento para uma data mais longa, que pode acontecer do paciente acabar se esquecendo, o Fly envia mensagens para a pessoa não se esquecer da

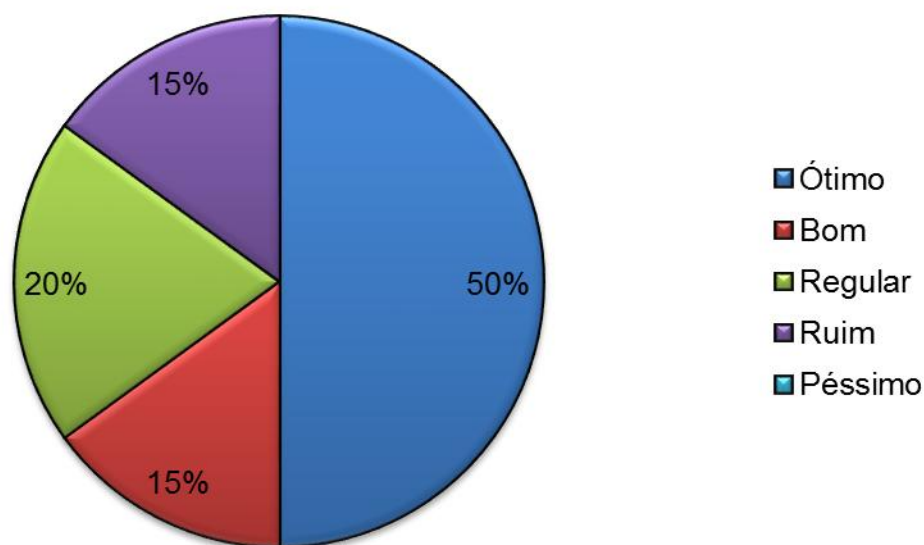
sua consulta”. Tem se aqui outro benefício apresentado por um dos funcionários, pois a espera por consulta no setor publica costuma demorar mais, com isso pode ocorrer do paciente esquecer de ir à consulta médica. Com esse benefício o número de pacientes faltantes diminui.

Tabela 18 – Avaliação dos respondentes em relação à vantagem do Software Fly Saúde de enviar mensagens automáticas para lembrar os pacientes de sua consulta com antecedência.

Vantagem do Software de Enviar Mensagens	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	10	10	50
Bom	03	13	15
Regular	04	17	20
Ruim	03	20	15
Péssimo	00	20	00
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 18 – Avaliação dos respondentes em relação à vantagem do Software Fly Saúde de enviar mensagens automáticas para lembrar os pacientes de sua consulta com antecedência.



Fonte: Autora

A vantagem do software de enviar mensagens automáticas ao paciente referente à consulta agendada foi avaliada em 50% ótimo, 15% bom, 20% regular e 15% ruim. A

vantagem do Software Fly Saúde de enviar mensagens com intuito de lembrar os pacientes das consultas foi vista em sua maioria como uma boa ideia. Pois pelo fato de muitas vezes as consultas serem marcadas com uma data muito afastada, os pacientes podem esquecer e caso isso aconteça, o paciente que acaba não indo pode tirar a vez de outra pessoa. Portanto conclui-se que ao relembrar o paciente da consulta se faz uma organização e uma consistência maior no atendimento.

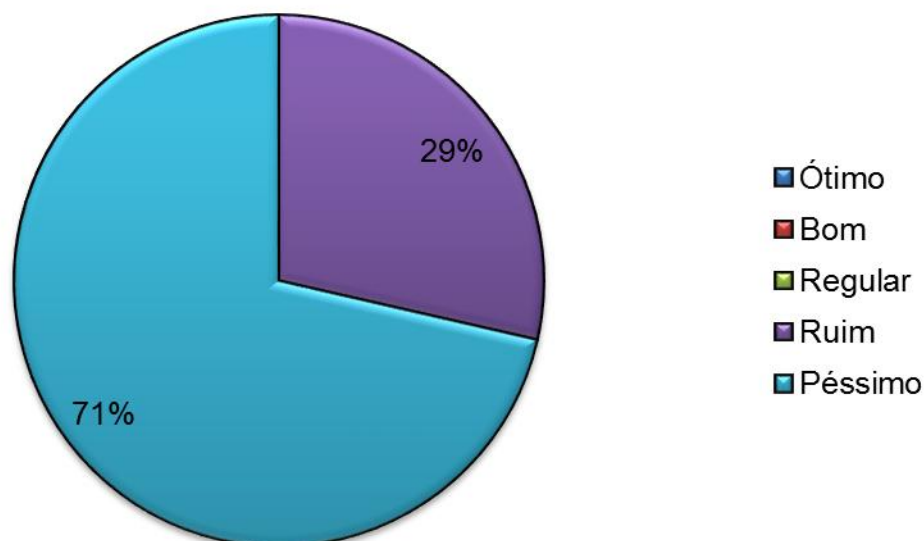
Contudo há alguns que consideram esta vantagem falha, pois afirmam que o sistema não seja capaz às vezes de mandar a mensagem corretamente para o paciente ou até mesmo nem é enviado à mensagem. Apesar desta afirmação da minoria dos atendentes, na entrevista outros afirmam que isto não é verdade, que ocorre sim um erro, mas não por conta do software, mas sim por conta dos próprios atendentes, que no momento do agendamento da consulta deixam de marcar a opção de enviar mensagem para o paciente ou no campo de digitar o número de celular para envio da mensagem, o atendente digita o número incorreto.

Tabela 19 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento antes da implantação do software Fly Saúde.

Processo de Atendimento Anterior	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	00	00	00,00
Bom	00	00	00,00
Regular	00	00	00,00
Ruim	02	02	28,57
Péssimo	05	07	71,42
Total	07		100

Fonte: Autora

Gráfico 19 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento antes da implantação do software Fly Saúde.



Fonte: Autora

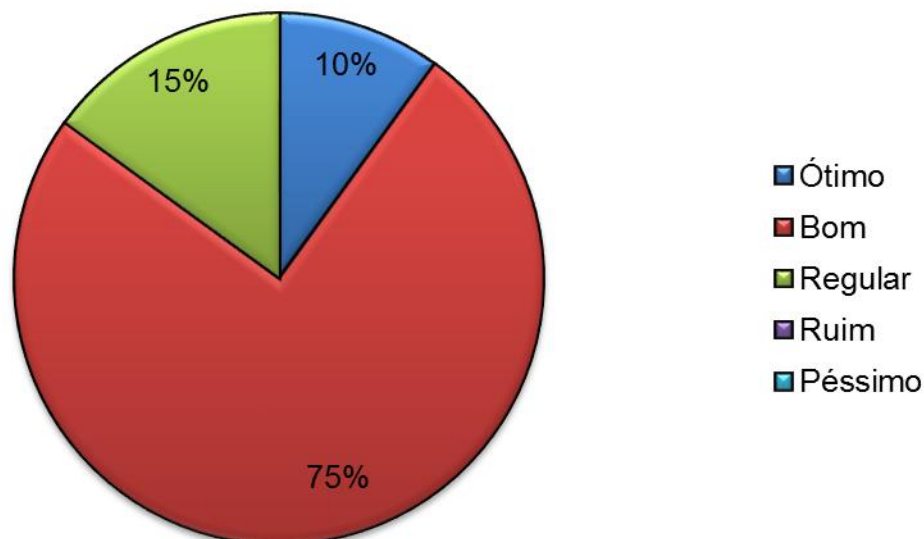
Averiguou-se que na opinião dos entrevistados a forma de atendimento anterior ao sistema Fly Saúde era insatisfatória (71% péssimo e 29% ruim), pois se demorava muito para checar os antecedentes médicos do paciente, o programa era lento para agendar consultas, fazer o lançamento dos atendimentos no sistema e também na hora de emitir relatórios. Com isso ficava claro que havia uma necessidade de implantação de um sistema com maior agilidade no atendimento e com mais recursos.

Tabela 20 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento atual, com o software Fly Saúde implantado.

Processo de Atendimento Atual	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Ótimo	02	02	10
Bom	15	17	75
Regular	03	20	15
Ruim	00	20	00
Péssimo	00	20	00
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 20 – Avaliação dos respondentes segundo o processo de atendimento atual, com o software Fly Saúde implantado.



Fonte: Autora

O processo de atendimento atual foi avaliado como 10% ótimo, 75% bom e 15% Regular. Em contraponto a questão anterior que cita a falta do sistema Fly Saúde como sendo uma boa opção para o atendimento aos pacientes, percebe-se que com a implantação do sistema Fly Saúde o atendimento ficou em muitos aspectos potencialmente melhor, podendo indicar a velocidade com que se analisa a ficha médica de cada paciente podendo estudar de forma minuciosa e ao mesmo tempo de maneira rápida todas as suas limitações ou procedimentos que lhe foram realizados em todas as suas consultas anteriores, notasse também uma grande eficiência no agendamento e a própria agilidade no processo de atendimento ao paciente.

Em uma pesquisa realizada nas Unidades Básicas de Saúde de São Sebastião/SP, constatou-se que em uma dessas unidades de saúde todos os registros de agendamentos e atendimentos são realizados manualmente em papel e arquivos manuais. No momento de agendamento ocorre muita demora na recepção por conta de ser totalmente manual o atendimento, realizada por meio de ficha de papel que precisa ser encontrada e às vezes não está no devido lugar. Por conta disso, a unidade recebe diversas reclamações do atendimento, grandes filas que se formam no período de agendamento, perdas de prontuários e até mesmo de resultados de exames (FERREIRA e SILVA, 2015). Com essa pesquisa pode-se notar a

importância de implantação de um sistema de informação para o atendimento nas unidades de saúde.

Ao serem questionados se gostariam de emitir algum comentário ou sugestão em relação ao sistema, obteve apenas 04 (quatro) respostas, que equivale a 20% de 20 funcionários, como ilustrado a seguir:

Um possível problema foi apresentado por um dos respondentes, em relação à rede de conexão:

1. “Como a internet é lenta e geralmente cai, atrapalha o desenvolvimento do trabalho, por isso acredito que se tivesse a possibilidade de trabalhar o com o sistema offline melhora muito o desempenho”
2. “É muito bom trabalhar com o sistema Fly Saúde, pois facilita várias etapas no processo de atendimento ao público (paciente) e todos acabam sendo beneficiados”

Foi citada a necessidade de maior apoio por parte do suporte e a necessidade de qualificação, treinamento de pessoal:

3. “O sistema sempre tem uma mudança, uma atualização, por isso seria ótimo se pudessem nos dar mais assistência nessa parte. Um treinamento de dois em dois meses. Porque acabamos nos virando sozinhos mesmo, com isso alguém pode acabar fazendo alguma coisa errada e depois tendo que refazer tudo novamente, ocasionando mais trabalho e perda de tempo”

Também foi apresentada uma pessoa que não está satisfeita com o atual programa, que gostaria de retornar ao sistema de antes:

4. “Em relação à vantagem do envio de mensagem automático para os pacientes, isso facilitou muito o trabalho nas unidades. O problema é que muitas vezes o atendente na hora que faz o agendamento e pergunta se quer que envie mensagens para lembrar ao paciente de sua consulta, às vezes deixam de marcar que SIM ou digitam o número do celular ou e-mail errado, fazendo que o paciente não receba a mensagem ou até mesmo seja encaminhado para outra pessoa. E depois o próprio atendente diz que o sistema que dá erro e manda errado”.

Tabela 21 – Vantagens do Software Fly Saúde

A empresa Betha Sistemas criou o software de gestão Fly Saúde e a empresa apresenta que o software oferece 09 vantagens para a gestão da saúde dos municípios, em entrevista com a secretaria municipal de saúde contatou se que para o município de Maracaju/MS o software oferece 08 vantagens, são elas:

Vantagens	Descrição
Economia com infraestrutura	Funciona direto na Nuvem, dispensando investimentos com instalação de servidor e banco de dados. Tudo é feito online, só é preciso de uma boa conexão com a internet.
Acesso com mobilidade	Por funcionar 100% online, permite que o usuário acesse ao sistema em qualquer lugar.
Centraliza as informações dos pacientes de acordo com o SUS	O Fly saúde acompanha as normas requeridas pelo SUS e sempre implementa funcionalidades que estejam de acordo com suas diretrizes.
Acompanha tudo o que acontece com os pacientes	As informações registradas referentes a cada paciente ficam no sistema. Isso facilita o acesso ao histórico de saúde e o acompanhamento de tratamentos, permitindo, inclusive, que um tratamento iniciado em um consultório possa ser continuado por outro médico de outro consultório.
Redução no número de pacientes faltantes em consultas e ajude a salvar vidas.	Como a espera pelas consultas no setor público costuma demorar mais, a chance de os pacientes esquecerem a data e o horário agendados é maior. Para reduzir o número de faltantes este software envia mensagens de celular automáticas para lembrar os pacientes com antecedência. Afinal, uma consulta pode ser essencial para salvar uma vida.
Acompanhamento do nível operacional ao nível administrativo	Com esse software a SMS consegue gerenciar todas as unidades cadastradas que estejam ligadas a ela.
Acompanha os índices de seu município	O sistema reúne informações e cria gráficos que apresentam com clareza a realidade financeira e quantitativa do município.
Agilidade no faturamento	A obrigatoriedade de registro de todos os serviços oferecidos e pré-validação das informações conforme as regras do SUS estão presentes no Fly Saúde, e tornam o faturamento fácil e muito mais ágil.

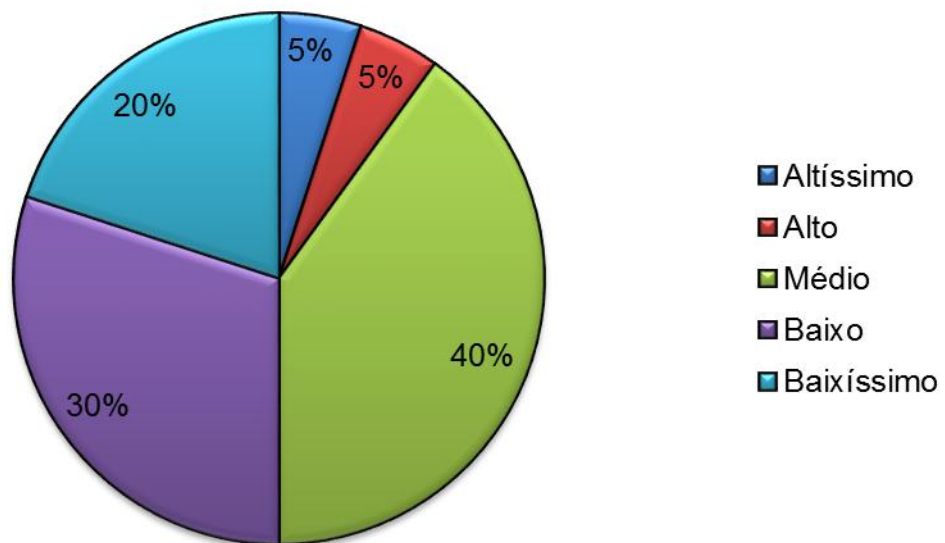
Fonte: Autora

Tabela 22 – Avaliação dos respondentes em relação ao grau de conhecimento sobre o assunto tratado nesta pesquisa.

Grau de Conhecimento	Frequência absoluta (f_i)	Frequência acumulada (f_{ac})	Frequência relativa percentual ($f_{ri}\%$)
Altíssimo	01	01	05
Alto	01	02	05
Médio	08	10	40
Baixo	06	16	30
Baixíssimo	04	20	20
Total	20		100

Fonte: Autora

Gráfico 21 – Avaliação dos respondentes em relação ao grau de conhecimento sobre o assunto tratado nesta pesquisa.



Fonte: Autora

Ao observar o dia de trabalho dos atendentes notasse um índice baixo de conhecimento da maioria dos atendentes sobre o programa usado diariamente por eles em seu local de trabalho, os próprios atendentes quando questionados sobre o grau de conhecimento que cada um tem em relação ao sistema de informação das unidades de saúde, a maioria (40%) consideram ter um grau médio de conhecimento sobre o assunto, 30% baixo grau de conhecimento, 20% baixíssimo e os que consideram ter altíssimo e alto, ambos representam 05%, analisando o gráfico pode se notar a proporção.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar o uso do Sistema de Informação nas unidades de saúde pública, as Estratégias Saúde das Famílias (ESF) da cidade de Maracaju/MS percebeu uma grande falta de compreensão em relação ao funcionamento do sistema, o que de forma geral atrapalha o bom andamento do trabalho, afeta o atendimento aos pacientes e acaba prejudicando a todos.

Foram identificadas algumas dificuldades dos usuários em relação ao Sistema de Informação, que não está no hardware, software ou dados, mas sim no despreparo dos profissionais em manipular o sistema, problema com a má conexão de internet e ainda notasse uma proporção pequena, mas existente, de funcionários que possui dificuldade com o uso do computador. Em face dessas dificuldades deve se encontrar meios para um processo de capacitação ampla desses funcionários que utilizam diariamente o sistema para que haja melhoria em todos os âmbitos que giram em torno do mesmo e para que não acarrete problemas maiores. A capacitação dos profissionais permite que se tornem habilitados para uma melhor atuação nos serviços.

Em relação ao despreparo dos profissionais em manipular o sistema a SMS deveria realizar uma capacitação minuciosa de seus profissionais em relação à utilização do sistema de informação, ou seja, como o mesmo funciona, e principalmente do gerenciamento do Software, pois o mesmo é um programa complexo, que necessita de um treinamento individual, assim dedicando total atenção aquele funcionário, revisando todos os pontos que o mesmo tem mais dificuldade, respondendo a todas as suas dúvidas e resultando uma resposta mais efetiva em relação ao problema que se tem de lidar.

Após esta etapa seria importante mostrar aos colaboradores a importância de todo o Sistema de Informação para o gerenciamento da saúde e a necessidade de cumprirem com rigor suas tarefas. Não deixando para o último dia do prazo para digitarem os dados no software. Pois deixando de digitar algum procedimento, não será apenas na produtividade deles que irá afetar, mas também dos médicos, outros profissionais e o próprio município ficará em falta na produção.

Finalizando mostrá-los a importância de um bom gerenciamento na saúde, motivar o trabalho em equipe, a cooperação entre eles e motivar os funcionários a cumprirem suas metas, através de bônus, produtividade ou gratificação para quem cumpriu as metas. Assim alcançando o objetivo do setor e mantendo o município com seus índices da saúde sempre corretos.

Sobre a má conexão de internet que a empresa oferece, a maioria dos entrevistados gostaria que o programa funcionasse sem a necessidade da internet, mas como o mesmo tratasse de um software totalmente web, tudo é feito online, dispensando a necessidade de investimentos com instalação de servidor e banco de dados. Portanto o órgão competente precisa apenas oferecer uma boa conexão com a internet, que assim o trabalho no dia a dia será muito produtivo e o atendimento irá melhorar.

A pesquisa destacou a importância do sistema de informação para a saúde, através do SI é possível organizar e operar os serviços da saúde, investigar e planejar com vista ao controle de doenças. Os benefícios do sistema de informação para a gestão da saúde visam à qualidade no atendimento direto ao paciente, otimizando, agilizando e qualificando os atendimentos cada vez mais, registrando tudo o que acontece com cada paciente e através desses registros completos, é possível a identificação de problemas de saúde da população por meios de relatórios ou gráficos, assim identificar as causas, prevenir, tratar e combater as doenças com eficácia.

Em relação ao software Fly Saúde, não há dúvidas das várias vantagens do mesmo para o gerenciamento da saúde. Entre as vantagens encontradas estão: economia com infraestrutura; acesso com mobilidade; centraliza as informações dos pacientes de acordo com o SUS; acompanha tudo o que acontece com os pacientes; redução no número de pacientes faltantes em consultas e ajude a salvar vidas; acompanhamento do nível operacional ao nível administrativo; acompanha os índices de seu município e agilidade no faturamento. Criado para ter rapidez e facilidade no atendimento, dessa forma o que fere é a má utilização do mesmo, pois a saúde ainda não está totalmente informatizada.

Enfim, a referida pesquisa teve uma grande importância em mostrar que as tecnologias vêm avançando a cada dia e ajudado cada vez mais na gestão, principalmente na área da saúde. Porém ela também nos mostra que existem pessoas que ainda não estão incluídas a essas tecnologias ou possui dificuldades de manuseio desses sistemas e necessitam de um preparo específico para a utilização desses recursos. Portanto as empresas devem discutir e propor um processo de capacitação bem definido aos seus colaboradores. A capacitação dos trabalhadores permite que os profissionais se tornem mais habilitados para atuarem em seus respectivos serviços e melhorar cada vez mais o gerenciamento da saúde.

REFERÊNCIAS

BATISTA, E. de O. **Sistemas de Informação: O Uso Consciente da Tecnologia para o Gerenciamento.** São Paulo: Saraiva, 2005.

BENITO, G. A. V.; LICHESKI, A. P. **Sistemas de Informação Apoiando a Gestão do Trabalho em Saúde.** Publicado em 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/18.pdf>>. Acesso em 27/07/2016.

BETHA SISTEMAS. **Fly Saúde.** Disponível em: <<https://e-gov.betha.com.br/saude/01020-005/login.faces?lastUrl=/main.faces>>. Acesso em 10/07/2015.

COLOMÉ, I. C. dos S. **Trabalho em Equipe no Programa Saúde da Família na Concepção de Enfermeiras.** Publicado em 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/6073/000524620.pdf?sequence=1>>. Acesso em 13/10/2016.

COLOMÉ, I. C. dos S.; LIMA, M. A. D. da S.; DAVIS, R. **Visão de Enfermeiras sobre as Articulações das Ações de Saúde entre Profissionais de Equipes de Saúde da Família.** Publicado em 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n2/a06.pdf>>. Acesso em 10/10/2016.

FERREIRA, M. R.; SILVA, V. A. M. **A Importância da Informatização nos Órgãos Públicos: Atendimento na Unidade de Saúde da Família Canto do Mar - Município de São Sebastião/SP.** Publicado em 2015. Disponível em: <http://www.fatecsaosebastiao.edu.br/downloads/TGs/MayaraFerreira_ValdireneMacedo.pdf>. Acesso em 10/10/2016.

FIGUEIREDO, V. L. **Trabalho em Equipe: Um Desafio para a Equipe de Saúde da Família.** Publicado em 2012. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/4038.pdf>>. Acesso em 15/10/2016.

HEIMANN, C. et al. **A Aplicação das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação na Medicina e seus Benefícios para a Saúde Pública.** Publicado em 2016. Disponível em: < <http://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/22.pdf>>. Acesso em 10/10/2016.

MARIN, H. de F. **Sistemas de Informação em Saúde: Considerações Gerais.** Publicado em 2010. Disponível em: <<http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/viewFile/4/52>> Acesso em 15/10/2016.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Por que GESITI?: Gestão de Sistemas e Tecnologias da Informação em Hospitais: Panorama, Tendências e Perspectivas em Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na era da Internet.** 2 ed. São Paulo: Saraiva 2004.

OLIVEIRA, D. de P. R. **Sistemas, Organizações e Métodos: Uma Abordagem Gerencial.** 20 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

REZENDE, D. A. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais: O Papel Estratégico da Informação e dos Sistemas de Informação nas Empresas.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial.** 6 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

VOLPE; R. A. **A Importância do Treinamento para o Desenvolvimento do Trabalho.** Publicado em 2009. Disponível em: < <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0136.pdf>>. Acesso em 15/09/2016.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** 3 ed. Porto Alegre: Bookmam, 2005.

APÊNDICE

Apêndice A - Modelo de questionário aplicado no estudo de caso

O modelo de questionário apresentado a seguir constitui, na íntegra, o instrumento de coleta de dados aplicado junto aos sujeitos de pesquisa (respondentes). Questionário anexado a seguir, utilizando-se as próximas 03 páginas.

Objetivo: Identificar dados sobre o gerenciamento do Sistema de Informação nas unidades de Estratégia Saúde da Família (ESF) da cidade de Maracaju/MS na gestão da Saúde.

QUESTIONÁRIO

1. Sexo:

Feminino Masculino

2. Idade:

de 18 a 25 de 26 a 30 de 31 a 40 mais de 40

3. Escolaridade:

Ensino fundamental incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Superior incompleto

Superior completo

Nível técnico

4. Formação:

Área da saúde e informática

Apenas na área da saúde

Apenas na área de informática

Não possuo formação nessas áreas

5. Há quanto tempo trabalha nesse setor da empresa?

menos de 1 anos de e 5 anos

de 1 e 3 anos mais de 5 anos

6. Como considera o trabalho em equipe no seu setor?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

7. Você recebeu algum treinamento ao entrar na empresa?

Sim Não

8. Em caso afirmativo na questão anterior, como avalia o treinamento?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

9. Qual a sua maior dificuldade na utilização do Software Fly Saúde?

- O uso do computador
- Organização complicada da plataforma/sistema
- A impossibilidade de trabalhar com o sistema *offline*
- Outro

10. Quando você tem dúvidas ou dificuldades ao gerenciar o sistema e procura ajuda com o suporte, a resposta do suporte é dada de imediato e com clareza?

- Resposta Rápida e Clara
- Resposta Rápida, mas é confusa
- Resposta Demorada, mas é Clara
- Resposta Demora e confusa
- Não tenho resposta do suporte

11. Você recebe orientações constantes sobre as atualizações do Sistema de Gestão Fly Saúde?

Sim Não

12. Em caso afirmativo na questão anterior, as orientações são feitas através de:

treinamentos palestras reuniões outros

13. Avalie os benefícios com o uso do Sistema de Informação na saúde:

- Agilidade no atendimento:
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
- Sigilo das informações:
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
- Visão informatizada da situação clínica dos pacientes:
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo
- Reduz o uso de papel:
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

14. Em sua opinião o software fly saúde traz vantagens para o cliente (paciente)?

Sim Não

- 15. Cite algumas vantagens que você acha que o software fly saúde oferece para o PACIENTE:**
- 16. Como você avalia a vantagem do Software de enviar mensagens de celular automáticas para lembrar os pacientes com antecedência?**
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim ()Péssimo
- 17. Como era o processo de atendimento antes da implantação do Fly Saúde?**
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim ()Péssimo
- 18. Como é esse processo agora com o uso do Software Fly Saúde?**
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim ()Péssimo
- 19. Deixe aqui sua opinião (comentário, sugestão, crítica) em relação ao sistema. (OPCIONAL)**
- 20. Concluíse que o seu grau de conhecimento sobre o assunto tratado nesta pesquisa é?**
()Altíssimo ()Alto ()Médio ()Baixo ()Baixíssimo