UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
NÚCLEO DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

FÁBIO CAMPOS AGUIAR

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) EM HOSPITAIS:

O CASO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG) DA REDE INOVARH/BA.

Salvador
2012

FÁBIO CAMPOS AGUIAR

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) EM HOSPITAIS:

O CASO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG) DA REDE INOVARH/BA.

Dissertação apresentada ao Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia (NPGA/UFBA), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Vera Lúcia Peixoto Mendes

Salvador
2012

FÁBIO CAMPOS AGUIAR

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) EM HOSPITAIS: O CASO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG) DA REDE INOVARH/BA.

Dissertação apresentada ao Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia/UFBA, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Banca Examinadora

_____

Orientadora: Profa. Dra. Vera Lúcia Peixoto Santos Mendes
Universidade Federal da Bahia – UFBA

_____

Titular: Prof. Dr. Claudio Guimarães Cardoso
Universidade Federal da Bahia – UFBA

_____

Titular: Profa. Dra. Tânia Cristina Morais Santa Barbara Rehem
Centro Universitário UNIEURO - DF

Como não poderia ser de outra forma, dedico este trabalho à minha mãe, Marlene Campos Peso de Aguiar, Professora Doutora desta Universidade, minha maior incentivadora e meu maior exemplo de competência profissional e dedicação à vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

À Profa. Dra. Vera Mendes, mais do que uma orientadora, foi verdadeiramente uma parceira na construção deste trabalho. Faltam-me palavras para lhe agradecer a dedicação, o empenho, e, sobretudo, a infinita paciência. Desde os primeiros momentos, e só nós sabemos do que estou falando, seus conselhos (por vezes duros) sempre visaram ao meu crescimento e ao meu sucesso. Encerra-se aqui esta etapa da nossa caminhada, ao passo que se renova o desejo da continuidade de nossa parceria científica na busca pelas imbricações entre a saúde e a comunicação. Meu sincero e carinhoso MUITO OBRIGADO!

A meu Pai, Romildo Pierri, pelo apoio incondicional em todos os momentos de minha vida e por todas as palavras de estímulo, nunca permitindo que me deixasse abater pelas dificuldades encontradas ao longo do percurso.

A Luís Carlos da Cruz, Pai que meu Espírito escolheu para si. Essa vitória jamais teria se concretizado se não fosse pela sua força. Obrigado por querer o melhor para mim, e por me devolver as condições de trilhar meus próprios caminhos.

A Marcos Rogério Ferreira, companheiro na vida e irmão na alma. Abençoados sejam todos os ventos que uniram o nosso caminhar. Muito obrigado por estar ao meu lado em todos os momentos, bons e ruins, nunca me deixando faltar a determinação para seguir em busca dos meus objetivos.

A meu irmão Luciano Campos, exemplo de seriedade e dedicação aos estudos.

Ao Prof. Dr. Francisco Teixeira (NPGA/UFBA), o primeiro a me abrir as portas da Academia na condição de Aluno Especial em sua disciplina neste Programa.

À Profa. Dra. Tânia Fischer (NPGA/CIAGS/UFBA), pela oportunidade do convívio quando da tutoria do estágio de docência, que foi uma das experiências mais edificantes e enriquecedoras deste período. Obrigado por me ensinar, junto com profa. Vera, a ser um Mestre de verdade.

Ao Prof. Dr. Claudio Cardoso (FACOM/NPGA/UFBA), que mesmo com a agenda tão tumultuada, gentilmente se dispôs a colaborar em três dos momentos mais importantes da construção desta pesquisa: fornecendo o referencial que embasou a elaboração do pré-projeto para o processo seletivo deste Eixo Acadêmico, depois contribuindo de forma valiosa durante a etapa exploratória desta investigação, e agora na condição de membro da banca examinadora.

À Profa. Dra. Ana Maria Malik (FGV/EAESP), pelas contribuições indispensáveis à familiarização deste pesquisador, então neófito, com o campo da gestão das organizações hospitalares.

A todos os funcionários da Secretaria do NPGA, em especial à querida Anaélia, sempre muito solícita e muito ágil no retorno às frequentes dúvidas e solicitações.

A todos os diretores dos hospitais estudados, pelo acolhimento à pesquisa e pelas facilidades de acesso oportunizadas, que possibilitaram a este pesquisador mobilizar tamanha quantidade de atores em um período de tempo tão exíguo.

Ao Comitê Gestor da Rede InovarH/BA, pelos momentos de imersão nas questões da Rede, que me possibilitaram a expansão do meu entendimento sobre os meandros da gestão das redes em saúde.

A Cláudia Albuquerque, secretária administrativa do Comitê de Ética em Pesquisa da Maternidade Climério de Oliveira, pela gentileza e paciência na exposição da práxis burocrática inerente à submissão de trabalhos à apreciação deste órgão, assim como no acompanhamento do andamento do processo.

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio financeiro indispensável ao desenvolvimento desta pesquisa.

A todos os demais atores, físicos ou jurídicos, que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho.

Quem não se comunica, se *trumbica*!

Abelardo Barbosa, o Chacrinha.

RESUMO

O objetivo da presente pesquisa foi analisar criticamente o papel da comunicação e utilização de TICs no suporte à tomada de decisões gerenciais em organizações hospitalares, mediante imersão no caso da Rede de Inovação e Aprendizagem em Gestão Hospitalar (Rede InovarH/BA), rede colaborativa de organizações prestadoras de serviços de saúde, a qual faz uso do Sistema de Informações Gerenciais (SIG) em seus processos comunicacionais. As premissas adotadas pressupunham a resistência, na categoria médica, à adoção de inovações tecnológicas na gestão dos processos hospitalares. Também se inferiu que a utilização das TICs nos serviços de saúde beneficiaria as transformações gerenciais e práticas, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados. Do mesmo modo, facilitaria a comunicação e o acesso a informações e a resultados de pesquisas. Propunha-se que os resultados respondessem à pergunta de quais seriam as possibilidades e limites da incorporação do SIG aos processos de comunicação organizacional dos hospitais que fazem parte da Rede InovarH. Constituíram o escopo investigativo do trabalho: a constatação da existência de limitações e oportunidades na utilização do SIG da Rede InovarH; a identificação desses aspectos facilitadores e dificultadores no uso do SIG da Rede InovarH nos processos de Comunicação Organizacional dos hospitais pertencentes à Rede; a verificação da importância atribuída à Comunicação e às TICs e a observação sobre em que medida as táticas de Comunicação adotadas contribuíam para a integração dos processos assistenciais e administrativos. Trata-se de um estudo de caso único, do tipo caso-exemplo, com metodologia dedutiva e qualitativa, de caráter exploratório e descritivo. A pesquisa foi realizada em quatro hospitais que fazem parte da Rede InovarH /Ba. O estudo do SIG da Rede InovarH também foi realizado, buscando-se compreender o funcionamento do Sistema e a avaliação da alimentação dos indicadores. Considerando-se os marcos teóricos, procedeu-se à revisão bibliográfica pertinente à compreensão do estudo. Com base nos dados empíricos coletados, durante a fase exploratória, realizou-se a pesquisa junto a dois hospitais que mantêm a alimentação do SIG (Hospitais A e B), e junto a duas organizações hospitalares que deixaram de alimentar o Sistema (Hospitais C e D), nos quais foram realizadas entrevistas semiestruturadas junto a um total de dez sujeitos. As transcrições das entrevistas foram fragmentadas nas categorias de análise determinadas, de acordo com o enquadramento das respostas. A análise dos dados ocorreu baseada em variáveis diversas. Constatou-se que a Comunicação no ambiente assistencial ainda é fragmentada, e que a sua não eficácia é empecilho à integração dos processos. É possível afirmar que o SIG, corretamente compreendido e utilizado pelos atores que o operacionalizam, viabiliza tomadas de decisão conscientes e instruídas por informações fundamentadas.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional. Organizações Hospitalares. Sistema de Informações Gerenciais. Rede InovarH/BA.

ABSTRACT

The aim of this study was to critically analyze the role of communication and use of ICT in supporting managerial decision making in hospital organizations, by dipping in the case of the Hospital Management Innovation and Learning Network (InovarH Network), collaborative network of health services providing organizations, which uses the Management Information System (MIS) in its communication processes. The assumptions adopted indicated that there was resistance in the medical profession in the daily use of technological innovations managing hospital procedures. It was also inferred that the use of ICTs in health services would benefit the management changes and practices, contributing to improve services. In addition, it would facilitate the communication and the access to information and research studies. It was proposed that the results answered the questions of what were the possibilities and limits of the incorporation of MIS to the processes of organizational communication in the hospitals that were part of the InovarH Network. The scope of the investigative work were: the finding of constraints and opportunities in the use of InovarH Network´s MIS, the identification of these aspects that would facilitate or hamper the use of InovarH Network´s MIS in these hospitals' Organizational Communication processes; the verification of the emphasis on communication and ICT and finally, the heeding to what extent the tactics adopted for communication contributed to the integration of care and administrative processes. This is a single case study, case-example kind, of deductive, qualitative, exploratory and descriptive methodology. The survey was conducted in four hospitals that are part of the InovarH Network. The study of InovarH Network´s MIS was also performed, seeking to understand the function of the system and evaluation of nutrition indicators. Considering the theoretical frameworks, proceeded to the relevant literature to understand the study. Based on empirical data collected during the exploratory phase, we carried out a survey of two hospitals that maintain the use of MIS (Hospitals A and B), and together the two hospital organizations which no longer feed the system (C and Hospitals D, where semi-structured interviews were conducted with a ten persons group. The transcripts of the interviews were fragmented in certain categories of analysis, according to the framework of the answers. Data analysis was based on several variables. It was found that the communication environment of care is still fragmented, and that its lack of effectiveness is an obstacle to the integration of care and administrative processes. It can be argued that the MIS, when properly understood and used by actors who operationalize it, favors conscious and informed decision making, supported by reasonable information

Keywords: Organizational Communication. Hospital Organizations. Management Information System. InovarH Network.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	**Classificação das organizações hospitalares**	23
Quadro 2	**Processos relativos ao produto hospitalar**	28
Quadro 3	**Processos de apoio hospitalar**	29
Quadro 4	**Questões que a cultura organizacional reúne**	46
Quadro 5	**Perfil de preenchimento do SIG pelos hospitais**	77

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 **Níveis da cultura organizacional** 46
Figura 2 **Categorias de análise** 85

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	14
PARTE I	**A ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR**	20
1.1	A PRÁTICA MÉDICA ASSISTENCIAL: ORIGENS e EVOLUÇÃO	20
1.1.1	**A natureza e as Especificidades dos Serviços de Saúde**	24
1.1.2	**O processo Produtivo em Organizações Hospitalares**	26
1.1.3	**Organizações Hospitalares em Rede**	31
PARTE II	**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**	34
2.1	COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	34
2.1.1	**Comunicação e Estratégia**	37
2.1.2	**Comunicação em Serviços de Saúde**	40
2.1.3	**Comunicação nas Organizações e Cultura**	44
PARTE III	**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs)**	49
3.1	UMA BREVE REVISÃO SOBRE TICS	49
3.1.1	**Atual Cenário das TICs nas Organizações Brasileiras**	53
3.1.2	**Possibilidades e Limites das TICs em Serviços de Saúde**	56
3.1.3	**Sistemas de Informações Gerenciais (SIG)**	64
PARTE IV	**PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**	69
4.1	TIPO DO ESTUDO	69
4.2	*LOCUS* DA PESQUISA	71
4.2.1	**O SIG da Rede InovarH**	74

4.3	FASES DA PESQUISA	77
4.3.1	**Fase Exploratória**	77
4.3.2	**Fase do Trabalho de Campo**	78
4.3.3	**Instrumento de Coleta de Dados**	79
4.3.4	**Aspectos Éticos da Pesquisa**	80
4.4	COLETA DE DADOS	81
4.4.1	**Procedimento de Coleta de Dados**	81
4.5	SUJEITOS DA PESQUISA	82
4.6	ANÁLISE DE DADOS	83
PARTE V	**APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**	87
5.1	CATEGORIA DE ANÁLISE 01: IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA À COMUNICAÇÃO E ÀS TICS	88
5.1.1	**Importância Atribuída à Comunicação no Âmbito dos Serviços de Saúde**	88
5.1.2	**Percepções sobre a Comunicação entre as Equipes Assistenciais e Administrativas**	92
5.1.3	**Percepções sobre a utilização das TICs nas Atividades de Comunicação das Organizações Hospitalares**	98
5.1.4	**Principais Desafios Impostos à Comunicação e às TICs no Ambiente das Organizações de Saúde**	102
5.2	CATEGORIA DE ANÁLISE 02: EXISTÊNCIA DE UMA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO ORIENTADA À INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS	105
5.3	CATEGORIA DE ANÁLISE 03: ASPECTOS FACILITADORES E DIFICULTADORES À ADOÇÃO DO SIG	109
5.3.1	**Nível de Conhecimento sobre a Rede InovarH**	110
5.3.2	**Nível de Conhecimento sobre o SIG**	113
5.3.3	**Postura do Profissional da Saúde frente à Comunicação e às TICs**	118
5.4	CATEGORIA DE ANÁLISE 04: LACUNAS E	120

OPORTUNIDADES NA UTILIZAÇÃO DO SIG

5.4.1 **Percepções sobre outros Sistemas de Informação Utilizados na Gestão dos Processos Hospitalares.** 121

5.4.2 **Percepções sobre a Otimização dos Processos por meio de Ferramentas Tecnológicas de Comunicação** 125

5.4.3 **Aproveitamento das Informações do SIG na Tomada de Decisões** 127

PARTE VI **CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES** 131

REFERÊNCIAS 142

ANEXOS 157

ANEXO A PORTARIA 1773/2006 157

ANEXO B TERMO DE ADESÃO À REDE INOVARH 158

ANEXO C RESOLUÇÃO 008/2012 CEP/MCO/UFBA 160

ANEXO D TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 162