

OS SISTEMAS DE APOIO À DECISÃO NA ÁREA DOS CUIDADOS PRIMÁRIOS: implementação de um Sistema de Apoio à Decisão numa unidade de saúde

THE DECISION SUPPORT SYSTEMS IN THE AREA OF PRIMARY CARE: implementation of a Decision Support System in a health unit

Helena Isabel Silva Nogueira

Resumo: O título apresentado remete-nos para uma questão que faz, hoje em dia, todo o sentido. O que poderá ser diferente numa Unidade de Saúde Familiar (USF) com a implementação de um Sistema de Apoio à Decisão (SAD)? De que modo um SAD poderá auxiliar e facilitar as decisões quer ao nível prático, quer ao nível da gestão de uma USF? Poderemos prever e/ou antecipar alguns cenários futuros, tendo em conta o “histórico” da organização? Com a implementação do SAD pretende-se analisar se este poderá facilitar a gestão da USF, antecipando situações futuras, dando assim ao gestor a possibilidade de organizar os seus recursos aos mais diversos níveis, para dar a resposta adequada às situações, por exemplo, se os seus recursos humanos são ou não suficientes no presente/futuro próximo tendo em conta várias variáveis, tais como o envelhecimento ou o crescimento da população, a variação do número de utentes, etc.

Palavras-chave: Sistemas de Apoio à Decisão; Unidade de Saúde Familiar; Análise de dados; Processo decisório

Abstract: The title presents a question that makes a lot of sense nowadays. Which changes could the implementation of a Decision Support System (DSS) bring to a Family Health Unit (FHU)? How can a DSS assist and make decisions easy both at a practical level and at a managing level in a FHU? Can we predict or anticipate some future scenarios, taking into account the "history" of the organization? With the implementation of SAD we intend to analyse whether it could help the management of the USF, anticipating future situations, thus giving the manager the possibility to organize their resources at various levels and to provide the appropriate response to situations, for example, if the human resources are sufficient in the near future, taking into account various variables such as aging or population growth, variation of number of users, etc..

Keywords: Decision Support System; Family Health Unit; Data analysis; Decision-making process

1. Fundamentos Teóricos

Analisados alguns artigos e livros das áreas interligadas com as Unidade de Saúde Familiares (USF) e com a gestão das mesmas, conseguiu-se perceber que muito trabalho ainda existe para ser feito na área da saúde, tanto na gestão estratégica das instituições relacionadas com a saúde, como, e sobretudo, no auxílio dos diretores e/ou gestores/coordenadores deste tipo de organizações, para que estas passem a ser mais positivas e prestem cada vez mais um melhor serviço às populações.

Como são instituições públicas e de prestação de serviços à sociedade/população, não têm como objetivo imediato dar “lucro”, tendo no entanto de dar resposta e cumprir os objetivos que lhes são impostos pelos organismos a que reportam, e de cumprir os

indicadores com os quais se comprometem na contratualização anual que fazem com a Administração Regional de Saúde do Norte (ARS Norte).

Os serviços de saúde geram e manipulam um grande e complexo volume de informação, desde os dados clínicos acumulados aos históricos dos doentes, passando pela informação de medicamentos e até mesmo os dados associados a uma consulta (tipos de exames, nome de especialidades, de doenças, etc.) (VASCONCELOS; ROCHA; GOMES, 2004). Assim sendo, a necessidade de existirem sistemas de informação integrados e que partilhem o acesso aos vários tipos de informação é crucial para este tipo de serviços, de modo a satisfazer não só as necessidades dos cidadãos, pacientes, profissionais de saúde, laboratórios clínicos, fornecedores de equipamentos e serviços, bem como dos gestores da área da saúde (VASCONCELOS; ROCHA; GOMES, 2004).

A utilização de um Sistema de Apoio à Decisão (SAD) tem por objetivo principal proporcionar um auxílio significativo ao processo de tomada de decisão, facto que o diferencia dos demais sistemas de informação, podendo até considerar-se que este (SAD) tem uma espécie de autonomia ainda que seja sempre controlada pelo utilizador e que tenha sido definida e/ou parametrizada por ele (BORTOLIN JÚNIOR, 2005).

Ao nível da medicina, a implementação de SAD tem vindo a melhorar substancialmente não só a assistência médica, como também o tempo de espera, os diagnósticos e até mesmo a gestão dos serviços de saúde (SILVA, 2013).

Como referido anteriormente os SAD têm por objetivo auxiliar os profissionais de saúde a otimizar o seu desempenho durante o processo de decisão clínica e/ou na gestão da instituição de saúde.

Em Portugal e nas instituições que compõem o atual Sistema Nacional de Saúde (SNS), são conhecidos alguns casos de sucesso de implementação de Sistemas de Apoio à Decisão, mas apenas no que se refere à decisão clínica, ou seja, atualmente a função na qual os SAD, na área clínica, são mais utilizados é no processo decisório que está implícito no diagnóstico, deixando assim de lado todo o processo de gestão de recursos humanos, financeiros e materiais que está inerente e que tem uma elevada importância na gestão eficiente de qualquer empresa (VASCONCELOS; ROCHA; GOMES, 2004; TEIXEIRA, 2012).

As USF são organizações constituídas por grupos de profissionais, que integram médicos, enfermeiros e secretários clínicos, responsáveis por prestar cuidados de saúde personalizados a uma determinada população, garantindo a acessibilidade, a continuidade e a globalidade dos cuidados prestados. Este tipo de organizações trabalha na área dos Cuidados de Saúde Primários, privilegiando a promoção da saúde e a prevenção da doença, mas também vigiando e auxiliando no tratamento das doenças crónicas e tratando situações de doenças agudas.

Têm autonomia de gestão, funcionam como modelos empresariais de tipo participativo, com Regulamento Interno e Plano de Ação próprios e assumem em grupo, estratégias para alcançar metas definidas em grupo.

A gestão de uma USF é assim um misto de complexidade de horários, de consultas, dos mais diversos cuidados a prestar tornando-se necessário, como em qualquer outra empresa, gerir de forma eficaz os recursos humanos, financeiros e materiais.

A implantação de um sistema que auxilie toda a gestão de uma determinada USF pode ser vista de uma forma muito simples, como sendo um facilitador do dia-a-dia da organização e do trabalho que o seu gestor/coordenador tem de conciliar em termos profissionais, muitas vezes com os horários das consultas que lhe são atribuídos.

Um SAD será então a forma mais clara de, tendo em conta o histórico de dados e/ou passado da Unidade, perceber como traçar um futuro mais linear, sem sobressaltos financeiros, e até mesmo eliminar custos e gastos desnecessários, facilitando assim a evolução positiva da instituição.

Perante as lacunas anteriormente referidas, propõe-se assim tentar perceber de que forma um SAD poderá também auxiliar a organização em termos de gestão, não descurando a panóplia existente das restantes variáveis que podem ser analisadas no geral e que em muito podem contribuir para melhorar os resultados que nos propomos com a realização deste projeto.

2. Objetivos

O objetivo geral do projeto é implementar um Sistema de Apoio à Decisão numa Unidade de Saúde Familiar, procurando perceber de que forma um SAD poderá auxiliar na tomada de decisões estratégicas de gestão.

Assim, e de forma genérica, pretende-se estudar o ambiente organizacional da USF, por forma a “prever” possíveis problemas/restrições e/ou auxiliar a gestão nas suas tomadas de decisão no presente e num futuro próximo.

De forma mais específica, propõe-se:

- Perceber o contexto em que se insere uma USF, através da recolha de dados, da validação e do tratamento dos mesmos;
- Identificar (através de um questionário e entrevistas) quais as principais interrogações de carácter estratégico, que se colocam aos profissionais da USF (nomeadamente coordenador e médicos), sobretudo ao nível estratégico e de gestão;
- Realizar estudos analíticos, recorrendo ao auxílio de um sistema de apoio à decisão, que procurem dar respostas às várias interrogações estratégicas da USF identificadas depois da análise tanto às respostas dos questionários, como às entrevistas efetuadas aos colaboradores da USF.

Este projeto será desenvolvido abrangendo não só um contexto de gestão de recursos humanos e financeiros, como possibilitando formas de estudar e/ou perceber se o número de médicos, enfermeiros, auxiliares e administrativos/secretários são suficientes para os próximos três ou cinco anos em reflexo do envelhecimento da população e/ou do crescimento da mesma. Outro dos objetivos é perceber se o orçamento financeiro está ou não ajustado no mesmo espaço temporal, ou se seriam necessárias alterações tendo em conta diversas variáveis.

Proponho-me também tentar perceber se, por exemplo, o número de consultas para uma determinada parte da população (diabéticos) é suficiente; qual a percentagem de

pacientes que fica “sem consulta”; onde estão alocados indevidamente os seus recursos humanos; onde existem falhas de recursos e materiais; como se poderá fazer uma gestão mais eficaz dos horários de consultas disponíveis (8h às 20h) por forma a abranger todos os grupos de risco que têm de ser permanentemente e/ou periodicamente vigiados (diabéticos, hipertensos, grávidas), não esquecendo os bebés que vão nascendo e que têm de ter um acompanhamento periódico até completarem 18 anos de idade; (número considerado num universo entre os 15.000 e os 19.000 pacientes apenas de uma USF); onde se poderá fazer reajustes no plano financeiro e/ou fazer cortes nos custos; são consideradas como sendo variáveis estratégicas pelos profissionais que desempenham funções numa USF (coordenador e médicos).

Em conclusão, pretende-se obter todo um conjunto de análises que permita verificar qual o estado “atual” da Unidade de Saúde Familiar em causa e tentar perceber como será o seu futuro tendo em conta o histórico passado e as análises efetuadas ao presente.

3. Metodologia

A investigação empírica pode ser classificada em estudos exploratórios – descritivos, estudos explicativos – podendo recorrer-se a métodos quantitativos e/ou a métodos qualitativos.

Antes de se iniciar um projeto de investigação, independentemente da área, é necessário definir-se claramente quais os métodos e/ou metodologias que serão utilizados no decorrer de todo o processo.

“Quando existem poucos conhecimentos sobre um fenómeno, como no estudo exploratório-descritivo (nível I), (...) são utilizados a este nível as observações, as entrevistas não estruturadas ou semiestruturadas, os questionários semiestruturados, o material de registo, etc. Num estudo descritivo (nível II), o investigador (...) escolherá, métodos de colheita de dados mais estruturados, tais como, o questionário, as observações e a entrevistas estruturadas ou semiestruturadas. Quando se trata de explicação ou da predição dos fenómenos (nível III e IV), o investigador (...) utilizará então questionários, entrevistas estruturadas, escalas de medida ou testes normalizados” (FORTIN, 2003).

Para a concretização do projeto proposto, além da recolha de bibliografia ligada com a temática apresentada, desde a história do surgimento das Unidades de Saúde Familiares, passando pelos Sistemas de Apoio à Decisão, às suas características e funcionalidades, as metodologias escolhidas para a elaboração do projeto incluem o inquérito por questionário, a entrevista e a recolha de dados já existentes e pertencentes ao historial da USF que irá participar na concretização do projeto.

A escolha do inquérito prende-se com a necessidade de perceber quais são as questões estratégicas que se colocam não só ao coordenador de uma USF, como também aos restantes profissionais que diariamente nela trabalham.

Depois de obtidas e devidamente analisadas as respostas aos inquéritos anteriormente referidos, para aprofundar alguns dos pontos dessas respostas, será realizada uma entrevista ao coordenador da USF e, caso se observe que existe uma necessidade de outra

perspetiva de análise, serão também realizadas entrevistas a outro tipo de funcionários da organização, como por exemplo, os administrativos.

Tanto os inquéritos em forma de questionário como as entrevistas têm como objetivo principal a recolha de dados da USF, e será com base na informação obtida nos questionários e nas entrevistas assim como nas suas conclusões que se irá perceber quais os dados cruciais para analisar, por forma a conseguir dar resposta às questões estratégicas que se impõem na atualidade de uma Unidade de Saúde Familiar.

Em termos de análise qualitativa dos dados das entrevistas, esta terá de ser conduzida de forma a que no final se consiga retirar o máximo de informação possível para a posterior identificação das questões estratégicas e reflexão em conjunto ou contrapondo às respostas dadas nos inquéritos.

Quanto à análise quantitativa esta será aplicada aos dados recolhidos e terá de ser feita com o rigor e precisão exigida, de forma a que se consiga atribuir assim significado aos dados recolhidos, transformando-os em informação que depois de analisada se transfigurará em conhecimento respondendo ao conjunto de questões estratégicas identificadas com a realização dos métodos de recolha da informação iniciais – inquéritos e entrevistas.

As metodologias especificadas serão aplicadas em fases diferentes, começando por ser facultado um questionário aos colaboradores da USF. De acordo como os dados recolhidos nas entrevistas e com os dados existentes nas bases de dados organizacionais, será traçado o histórico da instituição, por forma a perceber como poderemos dar resposta às questões identificadas, para que no futuro possam ser melhorados os pontos críticos, sendo necessário analisar os dados disponíveis nas bases de dados da USF, cruzando diversas variáveis com o auxílio de um sistema de apoio à decisão.

Assim, e de forma resumida, os métodos de recolha e de observação eleitos para a elaboração do projeto (e como já referido anteriormente) são as entrevistas, o inquérito por questionário e a recolha de dados pré-existentes da Unidade de Saúde Familiar.

Numa primeira fase, serão feitos os inquéritos por questionário, de seguida as entrevistas e, no final, tendo em conta as conclusões das análises dos métodos anteriores, serão solicitados os dados à ARS e feitos os estudos analíticos por forma a dar resposta às problemáticas identificadas pelos colaboradores da USF.

4. Resultados

Um SAD consiste num sistema que combina modelos e dados, e que tem por objetivo suportar a tomada de decisões focadas em problemas pouco ou nada estruturados. Os SAD baseiam-se em conhecimento para suportarem as tomadas de decisão numa organização, em função de: i) análise de grandes volumes de dados transacionais; ii) estudos multidimensionais dos dados; iii) aplicação do modelo de decisão preconizado. Neste contexto, um SAD poderia ajudar a fundamentar as tomadas de decisão estratégicas de uma USF, nomeadamente em algumas das suas tarefas de gestão.

Com a concretização do projeto apresentado pretende-se perceber, numa primeira fase (com a realização dos inquéritos por questionário e da entrevista ou entrevistas), quais são as questões estratégicas que se impõem na gestão e até no dia-a-dia de uma Unidade de Saúde Familiar.

Numa segunda fase, tendo em conta as respostas obtidas e as conclusões tanto da análise dos questionários como das entrevistas, pretende-se fazer a implementação propriamente dita de um sistema de apoio à decisão numa unidade de saúde familiar, tendo para isso de ser solicitados os dados relevantes e anteriormente referidos como cruciais para que seja efetuada a análise do histórico da USF e responder assim às questões identificadas.

Pretende-se assim, no final do projeto, perceber em que medida um sistema de apoio à decisão poderá auxiliar de forma positiva na gestão de uma unidade de saúde familiar, respondendo não só às questões que os colaboradores fazem no dia-a-dia da organização, assim como às questões mais de carácter estratégico que se colocam ao gestor e/ou coordenador da instituição em termos de, por exemplo, recursos financeiros, recursos humanos e da gestão dos mesmos.

Referências bibliográficas

BISPO, Carlos Alberto Ferreira

1998 *Uma Análise da nova geração de sistemas de apoio à decisão* [Em linha]. [S.l.]: Universidade de São Paulo, 1998 [Consult. 4 mai. 2014]. Disponível em:
<URL:<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-04042004-152849/>>

BISPO, Carlos Alberto Ferreira; CAZARINI, Edson Walmir

1998 *A Evolução do processo decisório*. 1998. [Em linha]. [Consult. 27 mai. 2014]. Disponível em:
http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART094.pdf

BORTOLIN JÚNIOR, Sérgio Antônio Martini

2005 *Sistemas de Apoio à Decisão*. 2005. [Em linha]. [Consult. 5 mai. 2014]. Disponível em:
<http://www.al.urcamp.tche.br/infocamp/edicoes/nov05/Apoio%20a%20Decisao.pdf>

CORTEZ, Bruno

2005 *Sistemas de Suporte à Decisão*. [S.l.] : FCA - Editora Informática, 2005. ISBN 978 972 722517 0.

DUCA, Fábio Vidal Pinheiro del; LONGO, Gilson Luis Palma; VIT, Antônio Rodrigo Delepiane de

2008 *Sistema de Apoio à Decisão nas organizações: transformando dados em informações*. 2008. [Em linha]. [Consult. 27 mai. 2014]. Disponível em:

www.administradores.com.br/producao-academica/sistema-de-apoio-a-decisao-nas-organizacoes-transformando-dados-em-informacoes/2562/download/

FORTIN, Marie-Fabienne

2003 *O Processo de investigação: da concepção à realização*. 3.a. ed. [S. l.]: LUSOCIÊNCIA - Edições Técnicas e Científicas, 2003. ISBN 972-8383-10-X.

SILVA, Breno Rodrigues [et al.]

2013 Sistemas de apoio à decisão médica (SADM). *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação e de Gestão Tecnológica*. ISSN 2237-0072. 3:1 (2013) 1-11.

TEIXEIRA, Lurdes

2012 *A Reforma do Centro de Saúde: percursos e discursos*. Lisboa: Mundos Sociais, 2012 [Consult. 5 mai. 2014]. ISBN 978-989-8536-10-5.

VASCONCELOS, José Braga de; ROCHA, Álvaro; GOMES, Rui

2004 Sistemas de Informação de Apoio à Decisão Clínica: estudo de um caso de uma Instituição de Saúde. In CONFERÊNCIA DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 5^a, Lisboa, 2004 – Atas. [Em linha]. Lisboa : [s.n.] [Consult. 4 mai. 2014]. Disponível em: [URL:http://www.academia.edu/2537619/Sistemas de Informacao de Apoio a Decisao Clinica Estudo de um caso de uma Instituicao de Saude](http://www.academia.edu/2537619/Sistemas_de_Informacao_de_Apoio_a_Decisao_Clinica_Estudo_de_um_caso_de_uma_Instituicao_de_Saude)

Helena Isabel Silva Nogueira | helena.i.nogueira@gmail.com

Instituto Politécnico do Porto -Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão
Mestrado em Informação Empresarial