

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DO HOSPITAL
MATERNIDADE GUIOMAR FERNANDES – HMGF NO MUNICÍPIO DE
ALEXANDRIA - RN**

Hélio Roberto Hékis

Doutor em Engenharia de Produção e Serviços pela UFSC (2004). Mestre em Administração - Gestão Estratégica das Organizações pela UDESC/ESAG (1999). Graduação em Ciências Contábeis pela UFSC (1988). Professor Adjunto, do Curso de Engenharia de Produção da UFRN. Pesquisador CNPq em competitividade, inovação e estratégia de gestão. E-mail. Hekis1963@gmail.com

Monick Alexandre da Silva

Graduada em Engenharia de Produção pela UFRN, 2010. E-mail. monick_alexandre@hotmail.com

Adriano Carlos Amorim dde Paiva Sousa

Graduando em Engenharia de Produção pela UFRN. E-mail. adriano_carlos@msn.com

RESUMO

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

PALAVRAS-CHAVE: Hospital; Informação; Sistema de informação; Tecnologia da informação.

**ANALYSIS OF INFORMATION MANAGEMENT PRACTICES OF MATERNITY
HOSPITAL GUIOMAR FERNANDES - HMGF IN THE CITY OF ALEXANDRIA -
RN**

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

KEYWORD: Hospital; Information; Information systems; Information technology.

ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DO HOSPITAL MATERNIDADE GUIOMAR FERNANDES – HMGF NO MUNICÍPIO DE ALEXANDRIA - RN

INTRODUÇÃO

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

A globalização vem proporcionando um cenário cada vez mais competitivo a nível mundial, onde os gestores enfrentam grandes desafios demandando informações que traduzam as necessidades organizacionais para obter vantagem competitiva. A qualidade das fontes de informações e seu tratamento são fatores essenciais para o sucesso da organização.

Antigamente as organizações desempenhavam suas funções de forma individual. Atualmente, para se garantir a competitividade no mercado, as funções da organização precisam estar cada vez mais integradas fazendo com que o Sistema de Informação (SI) se torne um fator essencial na busca da sinergia entre estas diversas funções.

A tarefa da função administração deixou de ser a supervisão dos resultados para exercer o papel de controle do SI a fim de obter a integração dos diversos setores da empresa e do ambiente externo para que a mesma atinja os objetivos estratégicos pretendidos.

Todos os elementos de uma empresa giram em torno da troca, da obtenção e da análise das informações. O ambiente de negócios atualmente depende do sistema de informações. No ambiente externo este sistema pode funcionar como arma competitiva para a empresa de forma a agregar valor às informações direcionando e tornando as decisões cada vez mais confiáveis. No ambiente interno facilita a disseminação da informação, tornando as funções existentes em cada empresa mais integradas e a tomada de decisões mais rápida e eficiente.

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

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

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

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

Este artigo descreve a análise das práticas e recursos relacionados á gestão da informação de um hospital, enfatizando características relacionadas ao fluxo e a tecnologia da informação. Tal análise foi baseada em uma metodologia de pesquisa exploratória, apontando oportunidades de melhorias baseadas nos fundamentos teóricos e nas perspectivas do hospital.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. DADOS, INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E INTELIGÊNCIA

O foco de preocupação atual da sociedade direciona-se para a Informação, e conseqüentemente, para os Sistemas de Informação. Logo, o papel das unidades de informação é determinante para o direcionamento das estratégias organizacionais. Essas unidades são voltadas para a aquisição, o processamento, o armazenamento e a disseminação de informações (TARAPANOFF; ARAUJO; CORMIER, 2000).

A expressão Informação é de difícil conceituação, uma vez que há uma série de concepções e relacionamentos. Barreto (2002) qualifica informação como sendo “a via do homem para discernir melhor a sua ação junto às diversas situações a serem enfrentadas”.

Para Moresi (2000), “o termo informação é usado para se referir ao modo de descrição ou representação de sinais e dados”, logo é imprescindível compreender as classes: dado, informação, conhecimento e inteligência. Segundo Davenport (1998), a compreensão do que é informação parte do entendimento do processo de gerenciamento da informação (Figura 01).



FIGURA 01 – Fluxo de evolução do processo de gerenciamento da informação

Segundo Turban (2004), “dados são itens referentes a uma descrição primária de objetos, eventos, atividades e transações que são gravados, classificados e armazenados, mas não chegam a ser organizados de forma a transmitir algum significado específico”. Em outras palavras, dados podem ser definidos como um conjunto de códigos e sinais, observações sobre o estado do mundo que podem ser estruturados, quantificados e transferidos.

A informação é definida como o conjunto de dados organizados e potencializados a uma relevância e propósito, que necessitam de análise e consenso em relação ao seu significado. “Informação é todo conjunto de dados organizados de forma a terem sentido e valor para seu destinatário” (TURBAN, 2004).

O Conhecimento é a informação contida na mente humana, relacionado ao conhecimento tácito e de difícil transferência. Para Turban (2004), o conhecimento “consiste de dados e informações organizados e processados para transmitir compreensão, experiência, aprendizado acumulado e técnica, quando se aplicam a determinado problema ou atividade”.

A Inteligência por sua vez são informações analisadas e contextualizadas para fins decisórios de alto valor agregado. Silva (2000) define a inteligência como um “processo de relacionamento analítico de informações, que gera conhecimento para a tomada de decisão”.

2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO

“Nas organizações, a essência do planejamento e do controle é a tomada de decisões que depende de informações oportunas e confiáveis.” (PORTO e BANDEIRA, 2006). Desta forma a organização deve direcionar seus sistemas a satisfazer a demanda de informações

necessárias á tomada de decisões e assim ao objetivo estratégico, ao mesmo tempo em que modifica seu ambiente interno (cultura, pessoas, tecnologia).

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

Segundo Cruz (2000), o desenvolvimento dos sistemas de informações gerenciais leva às organizações a segurança necessária no processo administrativo. É fundamental a correta utilização dos dados, que podem ser transformados em informações e apoiar a tomada de decisão. Através do SI os gestores podem assegurar á organização um diferencial competitivo.

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

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

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

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

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

2.3. GESTÃO HOSPITALAR

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

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

“Uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos” (MAXIMIANO, 1992). Um hospital assim como toda organização deve ter um sistema de informação confiável que proporcione a integração das diversas funcionalidades e atribuições em prol do objetivo estratégico.

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

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

2.4.TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os SI's estão fazendo com que as empresas utilizem métodos de gestão da informação como documentação e a utilização de tecnologia. Os softwares e a integração em rede podem representar uma vantagem relevante para os sistemas de informações desde que atuem de forma integrada com o processo organizacional, assim como provocar mudanças no ambiente organizacional, nas funções e pessoas.

A tecnologia da informação (TI) trouxe vários benefícios como: o melhor fluxo de informação, facilidade de acesso dos dados, melhor monitoramento e controle dos programas e dados, agilidade de transmissão e monitoramento das informações, facilidade de comunicação e aproximação entre empresa e stakeholders.

Turban, e Potter (2003) consideram a TI como “um conjunto dos componentes tecnológicos individuais, normalmente organizados em sistemas de informação baseados em computador”. A TI potencializa a otimização da sistematização da informação e seus processos produtivos num mercado competitivo, representando um sistema estratégico com foco no cliente e no serviço, motivando esforços de melhoria e reengenharia de negócio.

Em comparação á informação, considerada uma condição humana, a TI representa um conjunto de recursos não humanos (Hardware e Software) dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação e a forma pela qual estes recursos são classificados ou organizados em um sistema capaz de realizar um conjunto de tarefas.

Os resultados a serem obtidos com a TI são dependentes da capacidade da organização em explorá-la de forma contínua e apropriada. De acordo com Escrivão Jr. (2010), o sucesso da TI “não está apenas relacionado com o hardware e o software utilizados, ou ainda com metodologias de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI à estratégia e às características da empresa e de sua estrutura organizacional”.

A TI deve ser vista como uma ferramenta gerencial, utilizada para a formatação dos bancos de dados, cuja função de análise dos dados, de modo a transformá-los em informações realmente úteis aos usuários que se interessem.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

A metodologia foi baseada em métodos exploratórios voltados ao estudo de caso, onde foram realizadas pesquisas bibliográficas, para um embasamento teórico, e pesquisas descritivas para análise do hospital.

Foram realizadas visitas técnicas onde se aplicaram técnicas de observação e de investigação por entrevistas direcionadas através de questionários e da ação conversacional. As entrevistas foram realizadas com clientes, funcionários e com a diretoria.

O método de trabalho foi realizado seguindo quatro etapas, sendo elas: planejamento; diagnóstico, análise e registro das conclusões (Figura 02).

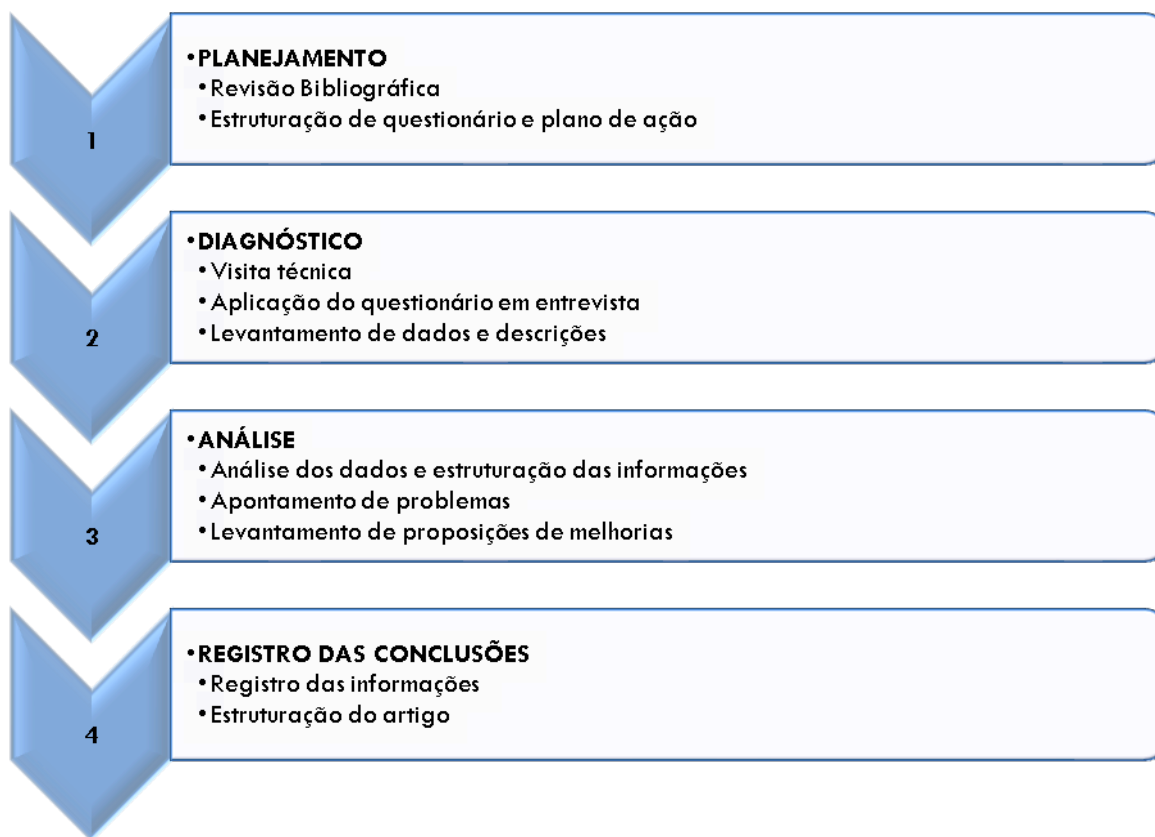


FIGURA 02 – Esquematização das etapas de metodologia do estudo

4. ESTUDO DE CASO

4.1. O HOSPITAL

O Hospital Maternidade Guiomar Fernandes (HMGF) está localizado no município de Alexandria (RN) e é um hospital com funcionamento filantrópico, tendo como principal objetivo atender com qualidade os moradores locais e das proximidades (Figura 04).



FIGURA 03 – HMGF (Entrada principal)



FIGURA 04 – Localização do HMGF

Oferece serviços diferenciados, classificados em três classes fundamentais denominadas em: Ambulatório (referente a consultas clínicas), internamento (referente à hospedagem do paciente) e centro cirúrgico (referente à realização de cirurgia). Os serviços ambulatoriais oferecidos podem ser classificados em três categorias (Figura 05).



FIGURA 05 – Tipos de Serviços Ambulatoriais

O hospital possui registros significativos para o segmento, dentre eles: Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde (CNES); reconhecimento de utilidade pública a nível federal, estadual e municipal; Certificado de Fins Filantrópicos pelo Conselho Nacional de Assistência Social e Alvará da SUVISA para funcionamento.

4.2. ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O HMGF não possui um processo de gestão da informação definido e registrado, onde as informações estão alocadas em grande parte à experiência dos profissionais. O registro de informação ocorre apenas quando exigido pelos órgãos competentes.

4.2.1. Fluxo da Informação

O fluxo de informação deve permitir uma disseminação da informação ágil e confiável desde o nível operacional ao estratégico. No HMGF a disseminação da informação é ineficiente não cumprindo seu princípio básico, onde a comunicação ocorre quando demanda.

O fluxo de informação é baseado na troca e disseminação de informação e documentos. O fluxo geral do transito de informação e dos documentos envolvidos nas atividades do HMGF é esquematizado na figura abaixo.

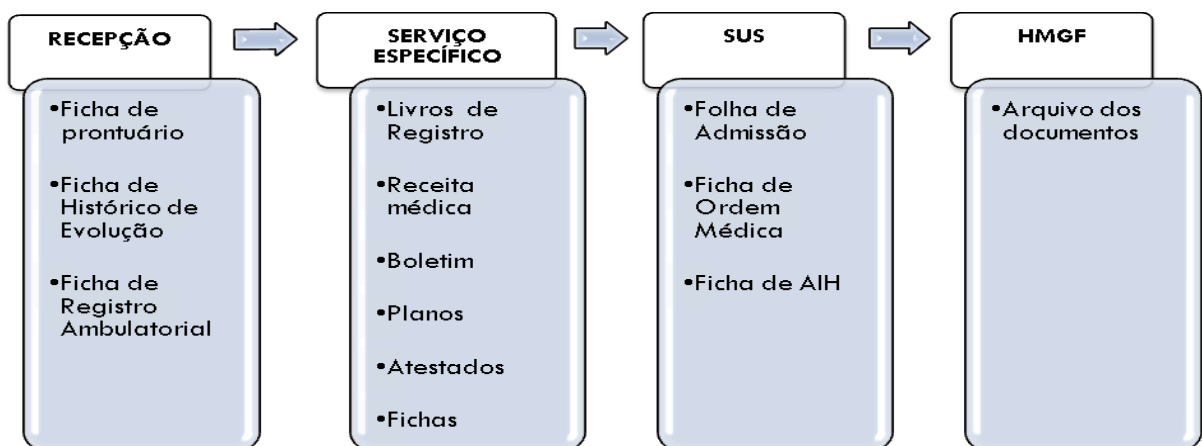


FIGURA 06 – Esquematização do fluxo de documentos envolvidos nos processos do HMGF

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

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

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

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

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

As formas de comunicação acontecem através de telefone, email e oral. Existem no hospital vários mecanismos de sinalização da informação, como quadros de aviso, panfletos, cartões, placas e pôster informativo (Figura 07).



FIGURA 07 – Mecanismos de sinalização utilizados no HMGF

O fluxo de informação com o ambiente externo envolve diversos órgãos competentes às atividades relacionadas, dentre eles, têm-se o Sistema Único de Saúde, o Ministério da Saúde, a Secretaria de Saúde, dentre outros. A Figura 08 apresenta um esquema com os usuários chaves do ambiente externo com o qual o HMGF tem relacionamento.

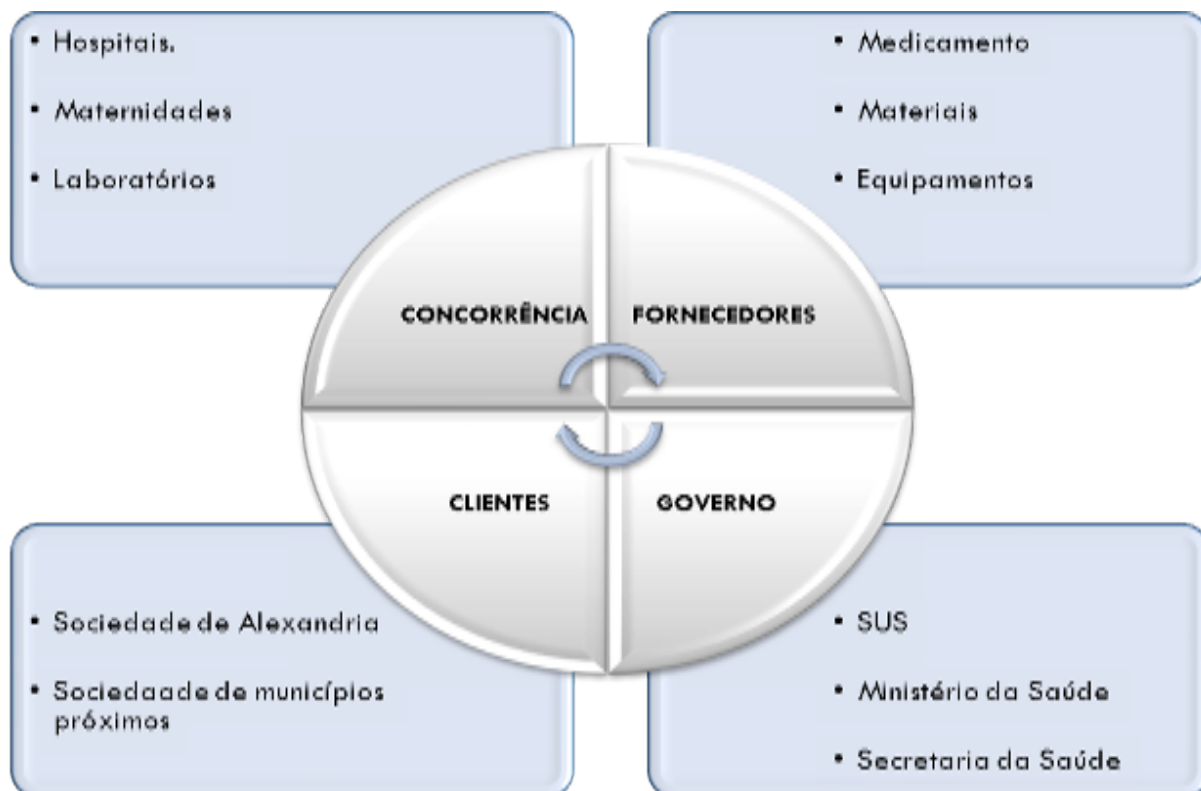


FIGURA 08 – Esquematização da troca de informação do HMGF com ambiente externo

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

4.2.2. Tecnologia da Informação

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

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

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

O sistema do hospital foi criado para quatro módulos não integrados (Prontuário, Consultório, Internamento e Urgência), tendo cada módulo suas específicas funcionalidades (Figura 09).

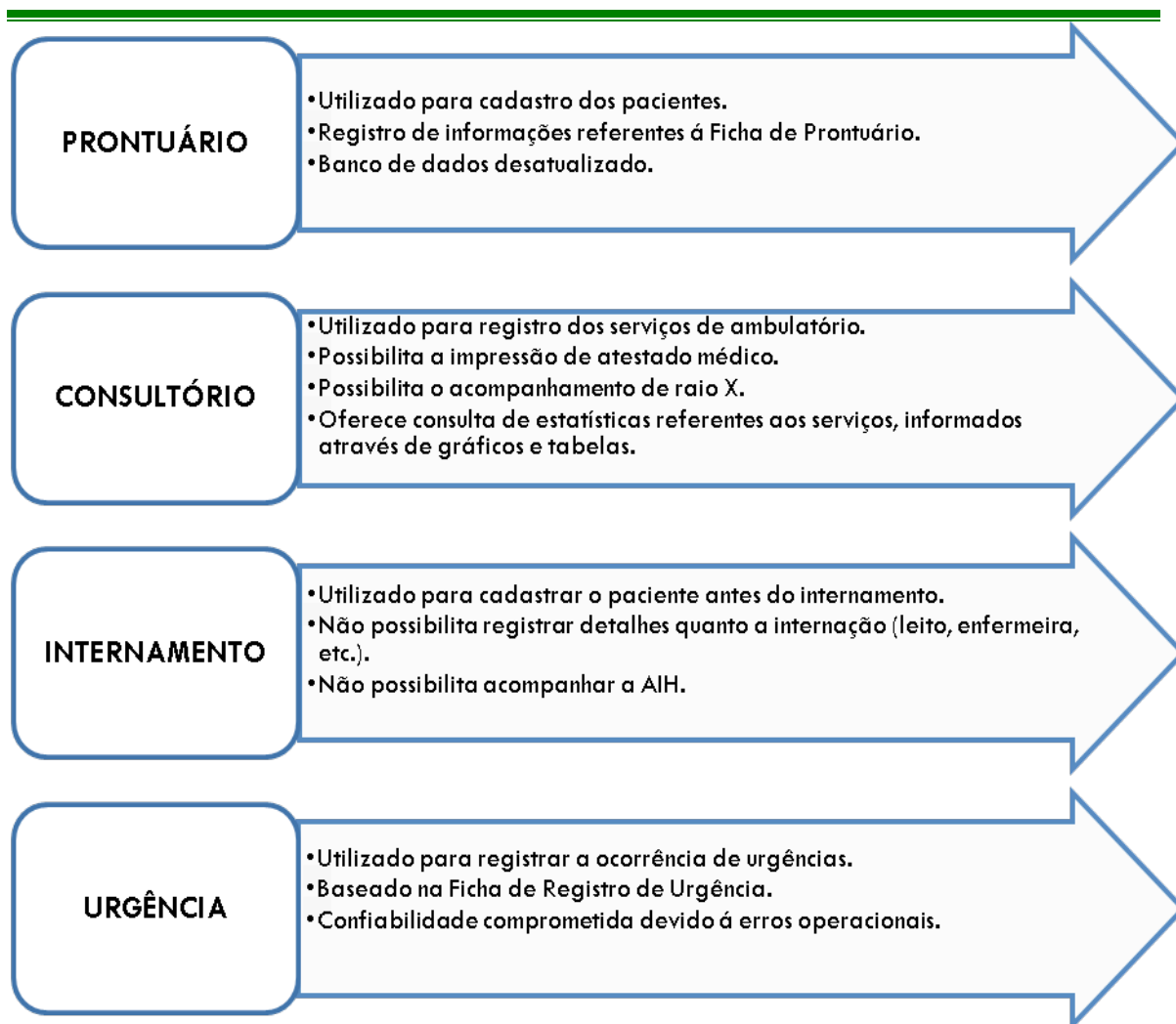


FIGURA 09 – Esquematização das funcionalidades dos módulos do software usado no HMGF

Quanto aos recursos de tecnologia são disponibilizados quatro computadores, que por sua vez estão obsoletos. A situação de cada recurso é apresentada na figura abaixo.

Computador
<ul style="list-style-type: none">• RECEPÇÃO - Possui programa com módulos de Prontuário, Consultório, Internação e Urgência.• CONTABILIDADE - Possui programa específico para atividades contábeis. Utilizado para cadastrar os serviços realizados no período.• DIRETORIA - Não possui programa.• ULTRASONOGRAFIA - Não possui programa. Utilizado para cadastrar exames, mas não possui bando de dados.
Impressora
<ul style="list-style-type: none">• RECEPÇÃO• CONTABILIDADE

FIGURA 10 – Relação dos recursos de tecnologia disponíveis no HMGF

5. APONTAMENTO DE SUGESTÕES DE MELHORIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A padronização dos procedimentos é uma ação que possibilitará direcionar os processos e documentos as ações respectivas e necessárias, melhorando assim o fluxo da informação e também dos recursos.

Para maior integração das funções do hospital é proposto à realização de reuniões periódicas entre pessoas representativas de cada função e a diretoria, permitindo também um melhor acompanhamento do desempenho do hospital com uma visão geral.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A integração entre Universidade e o hospital certamente vem para enriquecer a bagagem intelectual tanto dos acadêmicos quanto dos profissionais, unidos em prol do aprimoramento do modelo de gestão do HMGF.

Momentos de total imersão na prática são sempre desafios que devem ser encarados pelo Engenheiro de Produção ao longo de sua carreira. A gratificação desta experiência ainda durante o processo de formação é ainda maior visto que os alunos contam com o acompanhamento de professores capacitados e competentes.

A realidade de funcionamento da gestão da informação em um hospital antes desconhecida mostrou-se um ambiente propício para a ação de um Engenheiro de Produção, à medida que seus fluxos detêm certa complexidade e os recursos devem ser dispostos de tal forma que garantam a sobrevivência e o bom atendimento dos pacientes.

A realização da primeira etapa do projeto permitiu adquirir uma visão geral do hospital, identificando os problemas e assim direcionar possíveis ações para melhoria e desenvolvimento das etapas posteriores. O trabalho apresenta a oportunidade de realização de futuras pesquisas desde a área de Gestão da Informação à de Gestão de Materiais.

A importância deste estudo foi justificada mediante possibilidade de melhoria do HMGF e ao melhor atendimento à sociedade, também propiciando a oportunidade de aplicar os conhecimentos acadêmicos em situações reais.

Este estudo atendeu ao objetivo de analisar os sistemas de informação presentes no HMGF, avaliando o fluxo de informação no ambiente interno e externo, assim como os recursos presentes e necessários. Esta análise proporcionou o levantamento de ações voltadas para obter melhores resultados no Hospital através da integração e apontamento de ferramentas que auxiliem no aumento da eficiência da instituição

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

A gestão da informação apresenta-se precária na instituição que, não a utiliza nas tomadas de decisão e para dar suporte às suas diretrizes estratégicas. No presente estudo foram desenvolvidas propostas que venham a melhorar a gestão da informação na instituição, objetivando o maior conhecimento e controle dos gestores, que possam ter instrumental para orientar suas decisões e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

A análise do Sistema de Informação do HMGF com foco no fluxo e na tecnologia da informação possibilitou diagnosticar características e aspectos a modificar para melhor funcionamento do hospital, desde o nível operacional ao estratégico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARORA, M.L., BARTH, E., UMPHRES, M.B. Technology evaluation of sequencing batch reactors. *Journal Water Pollution Control Federation*, v.57, n.8, p. 867-875, ago. 1985.
2. BARRETO, A. A. A condição da informação. *São Paulo em Perspectiva*, v. 16, n.3, 2002.

3. BORBA, G.S.; KLIEMANN NETO, F.J. *Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais*. Saúde soc. [online]. 2008, vol.17, n.1, pp. 44-60. ISSN 0104-1290. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php>. Acesso em: julho de 2010.
4. CRUZ, T. *Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000. 249p.
5. DAVENPORT, T. H. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta na era da informação*. Tradução de Bernadette S. Abrão. 4ª ed. São Paulo: Futura, 1998.
6. ESCRIVAO JUNIOR, Á. *Uso da informação na gestão de hospitais públicos*. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2007, vol.12, n.3, pp. 655-666. ISSN 1413-8123. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php>. Acesso em: julho de 2010.
7. FOINA, P.R. *Tecnologia de informação: Planejamento e gestão*. São Paulo, Editora Atlas, 2001.
8. LAGIOIA, U.C.T.; et al. *A gestão por processos gera melhoria de qualidade e redução de custos: o caso da unidade de ortopedia e traumatologia do hospital das clínicas da Universidade Federal de Pernambuco*. Rev. contab. finanç. [online]. 2008, vol.19, n.48, pp. 77-90. ISSN 1519-7077. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php>. Acesso em: julho 2010.
9. LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. *Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital*. São Paulo: Prentice Hall, 2001.
10. LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Sistemas de Informação com Internet*. Tradução de Dalton Conde de Sérgio Alencar. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
11. MAXIMIANO, A.C.A. *Introdução a administração*. 3ª ed., São Paulo, Editora Atlas, 1992.
12. MONTEIRO, N.A.; FALSARELLA, O.M. *Um modelo de gestão da informação para aprendizagem organizacional em projetos empresariais*. Perspect. ciênc. inf. [online]. 2007, vol.12, n.2, pp. 81-97. ISSN 1413-9936. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php>. Acesso em: julho de 2010.
13. MORESI, E.A.D. *Delineando o valor do sistema de informação de uma organização*. Brasília, v.29, jan./abr.2000.
14. PORTO, M.A.G.; BANDEIRA, A. A. *A importância dos sistemas de informações gerenciais para as organizações*. XIII SIMPEP. Bauru, Nov 2006.
15. SCHOUT, D.; NOVAES, H.M.D. *Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais*. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2007, vol.12, n.4, pp. 935-944. ISSN 1413-8123. Disponível em: <www.scielo.org/php/index.php>. Acesso em: julho de 2010.
16. SILVA, H. P. *Inteligência competitiva na Internet: proposta de um processo*. Doutorado, UFSC. Florianópolis, 2000.
17. TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JR, R. H.; CORMIER, P. M. J. *Sociedade da informação e inteligência de informação*. Brasília, v.29, set./dez. 2000.
18. TURBAN, E.; RAINER JR, R. Kelly. POTTER, R.E. *Administração de tecnologia da informação: Teoria e prática*. Tradução de Teresa Cristina Felix de Souza. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

19. TURBAN, E.; MCLEAN, E. WETHERBE, J. *Tecnologia da Informação para gestão: Transformando os negócios na economia digital*. Tradução de Renate Schinke. 3^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.