

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DÉBORA APARECIDA COSTA CAETANO

BASE DE DADOS DOS PACIENTES ATENDIDOS PELA CENTRAL DE
MARCAÇÃO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS DA LAPA - PR

CURITIBA
2013

DÉBORA APARECIDA COSTA CAETANO

BASE DE DADOS DOS PACIENTES ATENDIDOS PELA CENTRAL DE
MARCAÇÃO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS DA LAPA - PR

Projeto Técnico apresentado ao Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Demian Castro

CURITIBA
2013

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por me conceder forças e perseverança.
À família e amigos, por compreenderem o tempo dedicado à realização deste
trabalho.
Às servidoras da Central de Marcação de Consultas da Lapa, pela atenção
dispensada.
À tutoria, ao orientador e à coordenação do curso, pelo apoio recebido.

“Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho
caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar.”
Paulo Freire

RESUMO

Este projeto técnico apresenta uma proposta de implantação de uma base de dados dos pacientes atendidos pela Central de Marcação de Consultas da Lapa – PR. Aborda primeiramente o histórico da saúde pública brasileira na implementação do SUS – Sistema Único de Saúde, enfatizando a Lei Orgânica da Saúde a qual estabeleceu parâmetros para a organização da rede de saúde. Dessa maneira, buscou-se estabelecer uma relação entre as mudanças na administração da saúde pública com as funções do gestor, principalmente no que diz respeito ao planejamento de suas ações. Diante dos diversos problemas observados ao longo do tempo no SUS foi abordada uma ação estabelecida pelo Ministério da Saúde – a informatização de dados - com o intuito de agilizar a identificação das deficiências da área da saúde. Foi apresentada a necessidade específica de informatização da Central de Marcação de Consultas Especializadas da Lapa, a qual foi identificada por meio de entrevista e observação das atividades cotidianas. A pesquisa bibliográfica levantou a opinião de diversos autores em relação aos temas de planejamento, gestor público, tomada de decisões, informações, mudança organizacional e tecnologias. A proposta apresentada se baseia em uma solução simples, de custo acessível e de rápida implantação através da criação de uma base de dados em formato Microsoft Access com a finalidade de proporcionar maior agilidade aos processos da central, a possibilidade de gerar relatórios orientadores das tomadas de decisão, bem como a aferição do desempenho do serviço prestado.

Palavras-chave:, Saúde pública. Base de dados. Planejamento.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA	1
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	2
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO	2
1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO	2
1.5 O MUNICÍPIO	4
1.6 A REDE DE SAÚDE NA LAPA	4
2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	6
2.1 PLANEJAMENTO E O GESTOR PÚBLICO.....	6
2.2 A TOMADA DE DECISÕES BASEADA EM INFORMAÇÕES	7
2.3 MUDANÇA ORGANIZACIONAL E TECNOLOGIAS.....	8
3. METODOLOGIA	10
4. A ORGANIZAÇÃO	11
4.1 DESCRIÇÃO GERAL.....	11
4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	12
5. PROPOSTA	14
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	14
5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	14
5.3 RECURSOS.....	15
5.4 RESULTADOS ESPERADOS	15
5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	16
6. CONCLUSÃO	17
7. REFERÊNCIAS	18

1. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação/Problemática

A configuração atual do sistema brasileiro de saúde pública surge a partir da Constituição Federal de 1988 que definiu a saúde como dever do Estado e direito de todos os cidadãos instituindo o Sistema Único de Saúde (SUS) orientado para a descentralização administrativa, para o atendimento integral e participação da comunidade. (BRASIL, 1988).

Esta ação proporcionou uma ampliação do número de usuários atendidos pelo sistema público que anteriormente prestava serviços somente aos trabalhadores que possuíam vínculo com a previdência social (trabalhadores com registro em carteira).

Com o intuito de atender a essa nova demanda e apresentar as diretrizes da descentralização da gestão, que transferiu responsabilidades da esfera federal para Estados e Municípios, e estabelecer a organização e o funcionamento das ações e serviços de saúde constituintes do SUS foi aprovada a Lei Orgânica da Saúde nº 8080 de 19 de setembro de 1990. (BRASIL, 1990).

Dentre as competências cabíveis aos municípios estabelecidas pela referida lei estão o planejamento, a organização, o controle, a avaliação das ações e o gerenciamento e execução dos serviços públicos de saúde.

Até a atualidade o aprimoramento da gestão do sistema de saúde do país continua recebendo destaque através da implantação de inúmeros programas governamentais que possam atender à demanda de maneira efetiva tornando-se um dos grandes desafios para os gestores públicos.

Bergue (2011, p. 41) baseado em várias definições da literatura em geral, define administração “como a realização do processo administrativo, assim entendido como o movimento cíclico e virtuoso envolvendo as funções *planejamento, organização, direção e controle.*”.

Dessa forma o presente trabalho tem a finalidade de demonstrar a importância da função de planejamento para o gestor em benefício da administração dos serviços de saúde pública e como forma de cumprir com as competências da Lei

Orgânica da Saúde na Central de Marcação de Consultas Especializadas no município de Lapa – Paraná.

1.2 Objetivo Geral do trabalho

Proporcionar agilidade no trabalho de atendimento aos usuários da Central de Marcação de Consultas através da utilização de uma base de dados dos pacientes com informações essenciais para o planejamento futuro.

1.3 Objetivos específicos do trabalho

Apresentar a atual situação do arquivo de dados dos pacientes da Central de Marcação de Consultas.

Orçar o investimento necessário para a implantação de uma de base de dados.

Apresentar as vantagens da utilização dessa base dados no planejamento das ações da Central de Marcação de Consultas.

1.4 Justificativas do objetivo

A busca pelo aperfeiçoamento do Sistema Único de Saúde continua até hoje, quando é possível acompanhar pela mídia a existência de alguns problemas a serem superados no sistema em todo o país, como, por exemplo, demora no atendimento de atenção básica, falta de leitos para internamento em hospitais, filas de espera por especialidades médicas e exames, são algumas das situações problemas que os gestores de saúde devem enfrentar.

De acordo com Cuminale (2010), especialistas apontam dois grandes desafios para o gerenciamento do sistema: mais dinheiro, uma vez que, a universalização do sistema ocasionou o aumento da demanda por atendimento e como consequência disso a necessidade de mais médicos, melhores estruturas e equipamentos. O segundo desafio apresentado seria a gestão, ou seja, um

gerenciamento técnico realizado através das etapas de planejamento, execução e avaliação de resultados.

A descentralização do sistema de saúde transferiu ainda mais responsabilidades aos gestores municipais, pois é nesta esfera que podem ser devidamente identificadas as deficiências e necessidades de atendimento e, para tanto, se faz necessária a posse de informações precisas para serem analisadas.

O Ministério da Saúde através de seu departamento de informática o DATASUS, que é o responsável pela informatização das atividades dos SUS, disponibiliza informações da base de dados nacional para Estados e Municípios, como índices de morbidade, acesso a serviços de saúde, qualidade, assistência à saúde da população, informações demográficas e socioeconômicas, dentre outras, e as utiliza para a implementação de políticas públicas de saúde. (DATASUS, 2013).

Apesar da relevância que a utilização dessas informações representa para os gestores municipais de saúde, ainda se torna necessário obter informações específicas que possam ser processadas a nível municipal, de acordo com as necessidades encontradas. Pois, com a grande diversidade encontrada nas regiões do país, cabe a cada município conhecer os problemas e desenvolver sistemas que possam auxiliar o gestor na tomada de decisões.

O ambiente dinâmico gerado pela globalização e a grande diversidade de recursos tecnológicos exigem que os gestores trabalhem com certo número de variáveis que influenciam na prestação de serviços. Dessa forma, para que se ofereça qualidade aos clientes ou cidadãos a administração deve conhecer essas variáveis, por meio de informações que possam auxiliar no controle de possíveis desvios ou problemas futuros e até mesmo minimizar essas consequências com previsões de melhoria para o desenvolvimento do trabalho.

A Central de Marcação de Consultas Especializadas da Lapa não dispõe de ferramentas informatizadas para controle de suas atividades, bem como de um banco de dados com as informações dos pacientes que podem ser utilizados para o planejamento de ações futuras de acordo com as necessidades identificadas, dependendo da contabilização manual das informações que dispõe, portanto pretende-se identificar quais as informações relevantes para o planejamento da central e proporcionar agilidade e confiabilidade ao trabalho através do uso de uma ferramenta informatizada.

1.5 O Município

O povoado da Lapa surge como repouso das tropas de venda de animais “Os Tropeiros” que passavam do Rio Grande do Sul com destino a São Paulo e encontraram a região adequada para a pastagem da criação durante a viagem.

Recebeu várias denominações desde 13 de junho 1769 até ser desmembrado de Curitiba, elevado à categoria de município e receber o nome de Lapa (devido à grande formação rochosa da região) no ano de 1872.

Palco de uma das grandes batalhas da história do Brasil, o município da Lapa é lembrado pelo episódio conhecido como “Cerco da Lapa” ocorrido durante a Revolução Federalista, onde os combatentes da Lapa resistiram durante 26 (vinte e seis) dias retardando o avanço das tropas contrárias ao governo.

Atualmente a economia do município está baseada na agropecuária, também com o desenvolvimento de setores como indústria, comércio, serviços e turismo. A população do município, de acordo com dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – 2010) é de 44.932 mil habitantes, sendo que, aproximadamente 40% residentes na área rural do município. (LAPA, 2013).

1.6 A rede de saúde na Lapa

A rede de saúde pública no município da Lapa conta com um CAPS (Centro de Atendimento Psicossocial) onde há o atendimento de psicólogos e psiquiatras, uma Clínica da Mulher e da Criança com ginecologistas e pediatras, uma Maternidade municipal, uma Clínica Odontológica, uma Clínica de Terapias Especializadas com fisioterapeutas, fonoaudiólogos e terapeutas ocupacionais.

Na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24 horas) são realizados os atendimentos de urgência e emergência por clínicos gerais, o município também conta com 04 (quatro) unidades de saúde na área urbana e 18 (dezoito) mini postos de saúde na área rural todos com atendimento de clínicos gerais.

O Governo do Estado completa a rede de saúde pública na Lapa através do Hospital Regional São Sebastião com atendimento de clínicos gerais, urologista, e pequenas cirurgias com médico ginecologista e vascular. (LAPA, 2013).

Já na rede particular de saúde é possível encontrar consultas com diversas especialidades médicas como: oftalmologia, neurologia, cardiologia, dermatologia,

otorrinolaringologia, ortopedia, nutrição, endocrinologia, angiologia, e também exames como: mamografias, ultrassonografias diversas, audiometria, raio-X, ecocardiografia, teste ergométrico, endoscopia, eletrocardiograma, entre outros, em aproximadamente 10 (dez) clínicas particulares. (GUIA DE SAÚDE DA LAPA, 2013).

2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 Planejamento e o Gestor Público

Dentre as funções da administração cabíveis ao gestor, o planejamento merece o devido destaque, pelo fato de ser a primeira atividade desenvolvida que dará suporte às demais funções.

Para realizar o planejamento das ações e atividades da organização o gestor necessita, de acordo com Chiavenato (2009, p. 32-33) “conhecer a situação e saber diagnosticá-la: quais são as características da situação, os problemas a enfrentar e os objetivos a atingir. Para tanto, é necessário coletar dados e informações sobre a situação.”.

O autor enfatiza ainda que planejar significa determinar os objetivos futuros da organização definindo o que deve ser realizado para atingi-los, ou seja, proporciona uma tomada de decisões racional, baseada na escolha dos meios mais adequados para atingir os fins desejados. (CHIAVENATO, 2009, p. 34).

O desenvolvimento de uma boa gestão exige do gestor e dos demais membros da organização características como autonomia e engajamento, que segundo o entendimento de Bergue (2011, p. 87) representam:

Autonomia no sentido de serem capazes esses agentes de produzir conhecimento e soluções identificadas como seu contexto; e *engajamento* significando o efetivo envolvimento da produção de conhecimento válido para a organização e coerente com a ética e o interesse público.

Logo, para cumprir com a sua atribuição de planejamento é necessário que o gestor busque constantemente conhecer as necessidades da organização, com informações atualizadas sobre a situação organizacional e apresente aptidão para perseguir os objetivos propostos.

2.2 A Tomada de Decisões baseada em Informações

A informatização dos dados da saúde pública do Brasil promovida pelo governo federal demonstra a importância da utilização e disponibilização de informações de saúde para a promoção de políticas públicas no âmbito do SUS.

Para os municípios através da descentralização da gestão deve-se ressaltar a possibilidade de um conhecimento mais profundo da realidade do sistema de saúde local que propicie a identificação das mudanças necessárias tanto no desempenho das atividades cotidianas, quanto no planejamento das ações futuras da gestão.

Carvalho e Eduardo (2002, p. 1) afirmam que,

... conhecer seus problemas, buscar alternativas para solucioná-los, atingir metas e cumprir objetivos requerem conhecimento e, portanto, informação. Por isso, pode-se dizer que há um consenso de que não é possível exercer gerência em nenhum setor se não houver um sistema de apoio à decisão que se sustente na *informação*.

De acordo com os autores ainda, até mesmo pequenos municípios necessitam de ferramentas informatizadas para apoiar a tomada de decisões dos gestores, pois, o processamento manual das informações dificulta o desenvolvimento do trabalho de forma integrada e em tempo adequado. Além disso, argumentam que a fidedignidade, a relevância e a disponibilidade das informações na tomada de decisões podem ser propiciadas pela informatização, pois, as informações devem ser "... facilmente acessíveis ou recuperáveis, para possibilitar uma resposta adequada, em tempo ideal, que permita subsidiar uma tomada de decisão." (CARVALHO E EDUARDO, 2002, P. 2).

Pode-se afirmar, neste contexto, que a crescente utilização de tecnologias que vivenciamos também se insere no setor público para atender a demanda da sociedade pela prestação de serviços públicos através de um processo mais transparente e confiável.

Aos órgãos públicos, por se tratar de ambientes regidos por legislação específica que estabelece tudo o que deve e como deve ser realizado, a inserção de tecnologias que proporcionem a utilização de dados consistentes, garante espaço para o controle das atividades governamentais por parte da sociedade civil organizada.

Takeuchi e Nonaka (2008, p. 56) afirmam que “a informação proporciona um novo ponto de vista para a interpretação de eventos ou objetos, que torna visíveis os significados previamente invisíveis ou ilumina conexões inesperadas... é um meio necessário ou material para extrair e construir o conhecimento.”.

Percebe-se, portanto, a importância da utilização de informações na gestão, que, pode apontar a possibilidade de mudanças organizacionais com maior facilidade, tornando-se o componente principal de apoio ao gestor para a implementação do planejamento de suas ações.

2.3 Mudança Organizacional e Tecnologias

Diante da ampliação ocasionada pela globalização é difícil imaginar uma organização que não busque novos procedimentos para melhoria do desempenho de suas atividades, o processo de mudança, segundo Chiavenato (2004, p. 368, apud Kanaane, Fiel Filho e Ferreira, 2010, p. 90): “É a etapa em que novas ideias e práticas são experimentadas, exercitadas e aprendidas. Ocorre quando há a descoberta e adoção de novas atitudes, valores e comportamentos.”.

No entendimento de Vergara e Corrêa (2003, p. 36) a gestão municipal inserida no ambiente contemporâneo repleto de mudanças “... requer dos gestores municipais que estejam atualizados quanto às mudanças, que compreendam a necessidade de novos modelos mentais para com elas lidar e que tenham vontade de fazê-lo.”

Neste contexto, uma mudança que surge para apoiar o trabalho do gestor é a utilização de tecnologias informacionais, de acordo com Carvalho e Eduardo (1998, p. 53):

Tecnologia da Informação (TI) é definida como o conjunto de *hardware* e *software* que desempenham as tarefas de processamento de informações, tais como sua coleta, transmissão, armazenagem, recuperação, manipulação e apresentação.

Portanto, a organização das informações que o gestor necessita para idealizar mudanças ou reestruturar seus processos e atividades pode ser disponibilizada através da criação de um banco de dados computadorizado.

Machado (1996, p. 23 apud Matsumoto, 2006, p. 48) define banco de dados como:

uma coleção de fatos registrados que refletem o estado de certos aspectos de interesse do mundo real, de forma que a todo o momento o conteúdo do banco representa uma visão instantânea do estado do mundo real, cada mudança em qualquer item do banco de dados reflete uma mudança ocorrida na realidade.

Uma ferramenta de banco de dados muito acessível ao gestor e bastante utilizada pelas organizações é o Microsoft Access que faz parte do pacote de aplicativos do Microsoft Office, com ele “basta selecionar o tipo de dados que você quer acompanhar (contatos, tarefas, projetos etc.). O Access cria a estrutura completa do banco de dados, com modos de exibição que permitem adicionar e editar dados.”. (MICROSOFT, 2013).

3. METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido com a finalidade de apresentar soluções administrativas que auxiliem nas atividades da Central de Marcação de Consultas da Lapa, onde o processo de pesquisa se constitui no elemento principal dessa busca.

De acordo com Cervo, Bervian e Da Silva (2007, p. 57), “a pesquisa é uma atividade voltada para a investigação de problemas teóricos ou práticos por meio do emprego de processos científicos.”.

Considerada pelos autores com o primeiro passo para a pesquisa científica, a pesquisa bibliográfica foi utilizada no desenvolvimento deste trabalho, através da consulta a várias referências, como livros e artigos acadêmicos onde se buscou informações relacionadas ao objeto de estudo. Trata-se também de uma pesquisa descritiva, através da observação dos fatos e registro de dados da realidade sem manipulação.

Para a realização da coleta de dados foi realizada uma entrevista com a servidora responsável pela Central de Marcação de Consultas, pois, Marconi e Lakatos (2008, p. 81) consideram a entrevista como um importante instrumento de trabalho: “Trata-se, pois, de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária.”.

4. A ORGANIZAÇÃO

4.1 Descrição geral:

A Central de Marcação de Consultas Especializadas da Lapa – Paraná é responsável pelo agendamento de consultas e exames especializados, os quais não são disponibilizados no próprio município através do Sistema Único de Saúde. Esse agendamento é realizado via sistemas e/ou excepcionalmente por telefone através de convênios e consórcios entre os municípios da Lapa, Curitiba e Campo Largo.

Atualmente a Central conta com o trabalho de 04 (quatro) servidoras municipais e com a colaboração de uma servidora da Central de Marcação de Transportes da Saúde que auxilia no agendamento de consultas e exames.

O horário de atendimento ao público é das 08:00 às 11:30 hs e das 13:00 às 15:30 hs, porém as servidoras trabalham internamente a partir das 07:00hs até as 17:00hs.

Localizada na rua Hipólito Alves de Araújo, no centro do município da Lapa, a central dispõe de uma ampla sala de espera e 03 (três) salas de atendimento, 04 computadores com acesso à internet banda larga e demais mobiliário de escritório.

O principal sistema utilizado para agendamento é o *E-saúde* que libera a marcação pontualmente às 07:30hs até que as consultas e exames se esgotem, o que ocorre em poucos minutos, pois do total de consultas e exames disponíveis, 70% são disponibilizados apenas para Curitiba e os outros 30% para o restante dos municípios do Estado, o que representa uma busca contínua por consultas e exames especializados.

Essa rotina acabou gerando uma fila de espera por especialidades no município há alguns anos e justamente como forma de tentar suprir esse déficit o município firmou o consórcio e o convênio de saúde com o município de Campo Largo para os atendimentos de urgência e emergência e algumas especialidades médicas.

Diariamente são atendidas cerca de 150 (cento e cinquenta) pessoas através das seguintes atividades: recebimento de guias para agendamento (entregues pelos próprios pacientes e também pelas unidades de saúde do município), entrega de

consultas/exames marcados e contato telefônico informando aos pacientes sobre a data de agendamento.

A central também entrega medicamentos, resultados de exames e bolsas de colostomia para pacientes que não podem se deslocar até Curitiba ou Campo Largo para fazer essa retirada, sendo esse serviço realizado por um motoboy que presta serviços ao município.

A maior parte dos procedimentos (consultas especializadas e exames) é disponibilizada no município de Curitiba, já em Campo Largo são realizadas ressonâncias, tomografias, ecografias, cardiologia, oftalmologia, ortopedia e cirurgias. O hospital regional São Sebastião da Lapa disponibiliza consultas de urologia, cirurgião vascular, pequenas cirurgias gerais e ginecológicas.

No mês de Agosto de 2013 foram marcadas um total de 416 consultas e 455 exames pela central, esse levantamento é realizado todos os meses e enviado sob a forma de relatório para a secretaria municipal de saúde.

De acordo com as servidoras da central, até o presente momento, não se tem conhecimento da implantação de nenhum projeto (estrutural ou tecnológico) por parte da prefeitura municipal para melhoria das atividades prestadas pela central.

4.2 Diagnóstico da situação-problema

O trabalho da Central de Marcação de Consultas Especializadas da Lapa se refere ao agendamento de consultas e exames aos pacientes que necessitam de atendimento em outros municípios os quais oferecem especialidades pelo SUS.

O diagnóstico da situação atual da central foi realizado mediante entrevista e observação do desenvolvimento das atividades no local, onde foi identificada a necessidade de uma mudança organizacional que seja capaz de auxiliar o gestor a produzir os resultados esperados com mais rapidez e efetividade.

Foi verificado que esta unidade possui um grande volume de atendimentos diários, tanto em relação ao agendamento de consultas e exames quanto aos demais serviços prestados pela central.

A principal atividade diária é o recebimento dos encaminhamentos médicos para consultas e exames, a inclusão dos dados no sistema de agendamento e o respectivo arquivamento dos encaminhamentos até que o agendamento seja efetuado.

O levantamento do total de consultas e exames agendados por mês é realizado manualmente somando-se os totais diários por especialidades agendadas, pois somente através de um dos sistemas de agendamento é possível gerar um relatório mensal com esse levantamento.

O total de pacientes que aguardam por procedimentos em fila de espera também é realizado através da contagem manual dos encaminhamentos arquivados pelas servidoras, sempre que solicitado pela secretaria municipal de saúde.

Inúmeras informações que poderiam auxiliar o gestor no processo de tomada de decisões em relação ao desempenho das atividades da central não encontram-se disponíveis, pois a unidade não dispõe de nenhum sistema de dados informatizado, onde possam ser armazenadas e localizadas as informações necessárias com agilidade.

Diante da realidade atual da central percebe-se a necessidade de organizar as informações encontradas nos encaminhamentos dos pacientes sob a forma de um banco de dados informatizado que possibilite encontrar as informações com rapidez. Dessa forma, auxiliando à tomada de decisão do gestor e criando a possibilidade de visualizar uma mudança necessária para o desenvolvimento das atividades da central ou a própria medição do desempenho dessas atividades.

De acordo com as servidoras da central a criação de uma base de dados com as informações dos pacientes e de cada especialidade solicitada agilizaria tanto o trabalho de contagem como o controle de demandas e prioridades.

5. PROPOSTA

5.1 Desenvolvimento da proposta

Diante do diagnóstico da atual situação da administração das informações da Central de Marcação de Consultas da Lapa, propõe-se a criação de um banco de dados informatizado que proporcione uma mudança na forma de tratar as informações fundamentais para o desempenho das atividades da central.

A necessidade exige uma ferramenta que possa ser implementada rapidamente, com custo acessível, de fácil manipulação e que principalmente, ofereça os resultados esperados.

Por esses motivos, propõe-se a utilização do modelo Microsoft Access, que é uma ferramenta de banco de dados disponível no pacote do Microsoft Office, pois, alguns aplicativos deste pacote estão disponíveis e são utilizados nos computadores da central.

Com a criação do banco de dados através do Access é possível acrescentar os dados de acordo com a necessidade de informações que se deve extrair, gerar relatórios personalizados e gráficos, portanto, adequando-se às necessidades atuais da central.

5.2 Plano de implantação

Pretende-se apresentar a presente proposta de trabalho aos responsáveis pela Central de Marcação de Consultas, Secretaria de Saúde e Gabinete Municipal, reforçando a necessidade de mudanças organizacionais em relação à manutenção e utilização dos dados pela central.

Sabe-se que a contribuição desta proposta já foi aceita pelas servidoras da central durante o levantamento de dados para a realização desta pesquisa, pois, em suas opiniões a utilização de um banco de dados informatizado agilizaria muito o trabalho, dessa forma, proporcionando maior qualidade na prestação do serviço, já que a central tem um grande volume de atendimentos diários.

5.3 Recursos

O custo para aquisição do aplicativo Microsoft Access é de R\$ 309,00, porém, para o sucesso da implantação da base de dados não se realiza apenas com a aquisição do software.

Será necessário destinar total atenção à modelagem do banco de dados, ou seja, aos dados que devem constar na base, para que se possa extrair informações consistentes através de um relatório, esse trabalho deverá ser realizado por um técnico de informática da própria Secretaria de Saúde. O trabalho deste profissional, orientado pelas informações das servidoras que conhecem as atividades diárias desenvolvidas pela central e tem conhecimento das informações necessárias pode garantir o sucesso da montagem da base de dados.

Para trabalhar com o banco de dados há a necessidade de oferecer treinamento para as servidoras através de um curso de informática específico sobre o Microsoft Access, o qual, de acordo com pesquisa nas escolas de informática locais, tem um custo médio de R\$18,00 (dezoito reais)/hora aula, sendo necessário a disponibilidade mínima de 20 (vinte) horas/aula para cumprir um curso básico.

5.4 Resultados esperados

Para a montagem do banco de dados sugere-se que seja criada uma tabela com os dados pessoais dos pacientes, como: nome, data de nascimento, registro de documentos (RG, CPF, SUS), endereço, telefone, especialidade/exame solicitado e data de atendimento.

Outra tabela de dados necessários é a inserção dos encaminhamentos por especialidade com a data de entrada na central e a data de agendamento das respectivas consultas e exames.

Através das informações que poderão ser obtidas pelo banco de dados referente aos dados pessoais dos pacientes, além de ter os dados de contato essenciais para comunicação com os pacientes, a central poderá enviar dados relativos à demanda por consultas e exames dos pacientes por região do município, fortalecendo dessa forma, o programa de estratégia de saúde da família e agentes comunitários de saúde.

O desempenho das atividades prestadas pela central poderá ser evidenciado com as informações referentes ao número de consultas marcadas por período em comparação o número de encaminhamentos recebidos, informações que propiciam também conhecer o tempo real da fila de espera para cada especialidade, possibilitando que estratégias de mudança nos contratos e convênios firmados pela prefeitura possam ser adequados de acordo com uma nova realidade.

5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Durante todo o período de composição do banco de dados bem como durante sua utilização, é recomendada a realização de uma cópia de segurança (backup) dos dados, que deve ser armazenada em dispositivos móveis, como pendrive, cd's, cartão de memória, etc., uma vez que, mesmo a tecnologia dos computadores ainda é vulnerável à perda de dados.

Uma queda de energia repentina pode danificar os aparelhos e, portanto, exige da administração equipamentos de segurança como estabilizadores de energia.

A manutenção da rede elétrica deve receber a devida atenção quando se trata da utilização de computadores, roteadores, impressoras e demais equipamentos necessários para a realização das atividades diárias.

6. CONCLUSÃO

O estudo sobre o sistema de saúde pública brasileiro revelou a orientação do governo para a descentralização da gestão e a implantação de sistemas informatizados de divulgação de informações relevantes para estados e municípios.

Através do conhecimento do cotidiano das atividades desenvolvidas pela Central de Marcação de Consultas Especializadas da Lapa – PR e por meio de entrevista com as servidoras foi possível identificar a inexistência de um arquivo com os dados dos pacientes atendidos, bem como, informações essenciais ao planejamento das consultas e exames marcados, dessa forma, o presente projeto técnico buscou apresentar uma solução informatizada para manutenção dos dados da Central.

Buscou-se demonstrar a importância do planejamento para a gestão das atividades da unidade, ressaltando a necessidade de possuir informações que orientem o planejamento e a tomada de decisões, para que se possa otimizar as atividades e agilizar a prestação de atendimento.

Através da elaboração de relatórios extraídos da base de dados busca-se a mensuração do tempo de atendimento para cada especialidade médica e exame, avaliando o desempenho do serviço prestado e direcionando ações para os encaminhamentos mais necessários.

A base de dados pessoais dos pacientes atendidos pela Central será relevante como forma de comunicação com os mesmos e através da análise do histórico de atendimentos dos pacientes a Secretaria Municipal de Saúde poderá formular estratégias de atendimento e acompanhamento através das equipes de Saúde da Família.

Dessa forma, a elaboração do presente projeto técnico buscou apresentar uma solução simples e rápida de planejamento, que representa uma mudança organizacional muito benéfica para o cotidiano da prestação de serviços da Central de Marcação de Consultas Especializadas da Lapa – PR.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Brasília, 1988. Acesso em: 08/08/2013.

_____. **Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Brasília, 1990. Acesso em: 12/08/2013.

BERGUE, S. T. **Modelos de Gestão em Organizações Públicas: Teorias e tecnologias para análise e transformação organizacional**. Caxias do Sul: Educs, 2011.

CARVALHO, A. de O.; EDUARDO, M. B. de P. **Sistemas de Informação em Saúde para Municípios**. v. 6. São Paulo: Fundação Peirópolis, 1998.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, I. **Iniciação à Administração Geral**. 3. ed. Barueri: Manole, 2009.

CUMINALE, N. **Desafios Brasileiros: Gestão é o remédio que a saúde precisa**. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/saude/gestao-e-o-remedio-que-a-saude-precisa>>. São Paulo, 2010. Acesso em: 28/08/2013.

GUIA TELEFÔNICO LAPA 2013. **Guia de Saúde**. Lapa: Comunicarte, 2013.

KANAANE, R.; FIEL FILHO, A.; FERREIRA, M. das G. (Org.). **Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

LAPA, Prefeitura Municipal da. **Dados Gerais**. Disponível em: <<http://www.lapa.pr.gov.br/conteudo/235/dados-gerais>>. Acesso em: 29/12/2013.

_____. **História.** Disponível em: <<http://www.lapa.pr.gov.br/conteudo/233/historia>>. Acesso em: 29/12/2013.

_____. **Seviços.** Disponível em: <<http://www.lapa.pr.gov.br/conteudo/283/servicos>>. Acesso em: 30/12/2013.

MARCONI, M. de. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATSUMOTO, C. Y. A importância do banco de dados em uma organização. **Maringá Management.** v. 3, n. 1, p. 45-55, jan/jun 2006. Disponível em: <<http://www.maringamanagement.com.br/novo/index.php/ojs/article/view/58/30>>. Acesso em 28/09/2013.

MICROSOFT. **Carrinho.** Disponível em: <http://www.microsoftstore.com/store?Action=DisplayPage&Locale=pt_BR&SiteID=m_sbr&id=ThreePgCheckoutShoppingCartPage>. Acesso em: 01/10/2013.

_____. **Novidades do Access 2013.** Disponível em: <<http://office.microsoft.com/pt-br/access-help/novidades-do-access-2013-HA102809500.aspx>>. Acesso em: 01/10/2013.

SAÚDE, Ministério da. **Datasus: Informações de Saúde.** Disponível em: <<http://www2.datasus.gov.br/DATASUS/index.php?area=02>>. Acesso em: 30/08/2013.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do Conhecimento.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

VERGARA, S. C.; CORRÊA, V. L. de A. **Propostas para uma Gestão Pública Municipal Efetiva.** Rio de Janeiro: FGV, 2003.