

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE APLICATIVO PARA GERENCIAMENTO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

APPLICATION DEPLOYMENT PROJECT FOR MANAGEMENT OF STANDARD OPERATING PROCEDURES

Recebido em: 05/04/2024

Aceito em 16/05/2024

Maria Claudia do Carmo Ortega¹

Loide Andréa Salache²

RESUMO

Diante da importância das instituições hospitalares públicas desenvolverem ferramentas de gestão de processos associadas à recursos tecnológicos, este projeto consiste na proposta de criação de um aplicativo para dispositivos móveis com foco no gerenciamento dos procedimentos operacionais padrão (POP), padronizar e reduzir a variabilidade das condutas clínicas e administrativas, promovendo maior segurança e agilidade aos colaboradores. Atualmente a forma de consulta destes documentos no hospital Zona Sul de Londrina, é de forma impressa no setor, ou acesso pela rede interna, contudo a possibilidade dos profissionais visualizarem pelo celular estes documentos é promover transformação digital. Para realização deste trabalho foi feita uma pesquisa estruturada online com doze hospitais estaduais do Paraná, consulta em artigos científicos que tratam sobre as ferramentas da qualidade, transformação digital, inovação e consulta em loja de aplicativos.

Palavras-chave: Inovação. Transformação Digital. Setor Público. Ferramentas de Gestão. Recursos Tecnológicos.

ABSTRACT

Given the importance of public hospital institutions developing process management tools associated with technological resources, this project consists of the proposal to create an application for mobile devices focusing on the management of standard operating procedures (SOP), standardizing and reducing the variability of clinical and administrative conduct, promoting greater safety and agility for employees. Currently, the way these documents are consulted at the Zona Sul Hospital in Londrina is in printed form in the sector, or accessed via the internal network, but the possibility for professionals to view these documents on their cell phones is promoting digital transformation. In order to carry out this work, a structured online survey was carried out with twelve state hospitals in Paraná, consulting scientific articles that deal with quality tools, digital transformation, innovation and consulting an app store.

Keywords: Innovation. Digital Transformation. Public Sector. Management Tools. Technological Resources.

¹ Graduada em Administração Hospitalar pela Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (Fecea). Pós-Graduação em Inovação, Transformação Digital e E-Gov pela Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro).

² Doutorado em Pós-graduação Interdisciplinar em Desenvolvimento Comunitário (PPGDC) pela Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro). Professora do Colégio Estadual Professor Pedro Carli - Ensino Fundamental e Médio, Brasil.

INTRODUÇÃO

Os hospitais da rede própria do Estado do Paraná ligados a gestão da Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Estado do Paraná (Funeas), seguem um documento interno padronizado, que tem por finalidade garantir a organização do sistema de gestão da qualidade e segurança do paciente nos serviços da rede própria do Estado do Paraná, de forma global, sistematizada e integrada com os objetivos estratégicos da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná (Sesa) (Secretaria de Estado da Saúde, 2020, p. 5).

Neste sentido, o Hospital Zona Sul de Londrina aplica a recomendação descrita neste manual e organiza os documentos conforme nomenclatura determinada para cada tipo de documento, podendo ser classificado em manuais, protocolo institucional, protocolo clínico, procedimento operacional padrão, plano de contingência, dentre outros.

Os tipos de documentos considerados como procedimentos, mais utilizados na instituição são classificados como procedimento institucional (PI) e o procedimento operacional padrão (POP), que conforme Ebserh (2022), trata-se de um documento que especifica o modo de execução de uma atividade de forma detalhada, permitindo que seja obtido o mesmo resultado por todo profissional habilitado tenha acesso a informação. Segundo o Manual, o protocolo institucional trata-se:

Documento que tem por objetivo descrever procedimentos administrativos e ou assistenciais de acordo com a estrutura e os processos da instituição. São documentos orientadores das práticas implantadas na instituição (...)" (Paraná, 2020, p. 5).

No sentido de atender aos órgãos regulamentadores que tratam a questão dos protocolos institucionais como item obrigatório e conforme a Secretaria de Saúde do Paraná (2016, p. 19), que refere-se como item imprescindível nas vistorias, dispor nos dos protocolos para padronização das ações, para obter a emissão de Licença Sanitária aos Estabelecimentos de Assistência Hospitalar.

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (Ocde 2018, p. 3), a transformação de processos analógicos para meios digitais é um caminho que deve ser traçado para um governo digital, repensando novas alternativas para processos internos, simplificando o serviço à população. Assim, este aplicativo segue este caminho para agilizar a prestação de saúde à população com segurança.

A tecnologia em saúde remete a transferência do saber com o foco de promoção da saúde, prevenção, tratamento de enfermidades e reabilitar o cidadão. São exemplos de tecnologias em saúde:

Medicamentos, produtos para a saúde, procedimentos, sistemas organizacionais, educacionais, de informação e de suporte e os programas e protocolos assistenciais por meio dos quais a atenção e os cuidados com a saúde são prestados à população (Brasil, 2016, p. 9).

O projeto também está em consonância à portaria do Ministério da Saúde (2013), que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente, incentiva e promove a inovações técnicas e operacionais para melhoria da segurança do paciente nas instituições de saúde, considerando todas as formas de garantir a melhoria dos processos de trabalho, em prol de reduzir os eventos adversos.

O Instituto Brasileiro de Governança Pública (IBGP 2020, p. 65), retrata sobre a importância do celular no cotidiano da população, dada a transformação tecnológica ao longo das últimas décadas, que resultou no uso rotineiro deste item, hoje de extrema importância em todos os aspectos, levando um volume de informações antes nunca visto. Neste sentido, a criação do aplicativo acompanha a vertente de informação em tempo real, na palma da mão, trazendo toda a informação necessária para qualquer procedimento administrativo ou assistencial que for realizado no hospital.

Em consonância com o planejamento do hospital Zona Sul de Londrina, considerando obter uma certificação nível 1, pelo Sistema Brasileiro de Acreditação e conforme a Organização Nacional de Acreditação (2022, p. 69), no item que trata sobre a gestão de tecnologias e segurança da informação, é preconizado no padrão nível 1 a evidência da disponibilização de procedimentos, instruções de trabalho para a continuidade do cuidado de forma segura, através de meios físicos, mas também, com meios eletrônicos com estruturação tecnológica confiável e adaptadas ao serviço.

Monteiro (2022) vislumbra um avanço tecnológico concreto na gestão pública para 2024, com implementação para gestão dos serviços com aplicativos e programas combinados, trazendo a agilidade que o serviço público necessita, acelerando a transformação digital nas instituições.

Segundo Oliveira e Alencar (2017, p. 2), os dispositivos celulares, que antes utilizados para mensagens de textos simples e ligações telefônicas, com a expansão das tecnologias, transformaram o dispositivo para uma nova funcionalidade através da navegação em sites, baixar vídeos, fazer leituras em meios eletrônicos, acessar redes sociais, compartilhar informações e isto fomentou a interatividade, dando outra finalidade do uso dos aparelhos smartphones, trazendo inúmeras possibilidades de uso para os usuários.

Para execução deste projeto foi necessário o levantamento de informações relacionadas a forma de trabalho do hospital, com entrevista com a responsável pelo setor da qualidade e núcleo de segurança do paciente, visita nos setores, consulta nos documentos disponíveis na pasta da rede, e reunião com a alta direção para apresentar a proposta e colher informações importantes para construção da ferramenta.

Outrossim, foram utilizados para o levantamento metodológico, pesquisa em sites eletrônicos, consultas online em outros hospitais públicos, realização de entrevista estruturada para entendimento da forma de trabalho das demais unidades da rede Funeas.

Atualmente, faz parte dos protocolos da instituição, 283 documentos, obtendo uma média de 1.415 páginas impressas, que estão disponíveis para consultas, distribuídos uma unidade em cada setor do hospital. Estes documentos são organizados em pastas A-Z, devidamente identificadas, codificadas e alinhadas por ordem de emissão do número específico. Outra forma de visualizar estas informações é através da pasta no diretório do computador que também é organizada por ordem de sequência de emissão.

No sentido de transformação digital, a criação de um programa para consulta destes documentos, tem como finalidade utilizar da tecnologia a favor dos processos de trabalho, por meio da criação de um aplicativo para dispositivo móvel, utilizando mais um recurso para disponibilizar os POP, e demais documentos regulamentados. Esta ferramenta pretende permitir o acesso rápido de informações, com um sistema de pesquisa, melho-

rando o tempo de resposta e permanecendo uniformidade das condutas dos profissionais.

Assim, ao se tratar de hospital público tem-se a imagem de que somente tratando a doença, a missão já está cumprida, mas através dos recursos tecnológicos alinhados à necessidade da gestão, poderá proporcionar uma otimização dos recursos, focando na melhoria da qualidade num todo.

CENÁRIO E-GOV

Diante da necessidade dos órgãos públicos inovarem seus serviços, a criação de aplicativo na gestão da informação interna é algo inovador e facilita o funcionário em atividades do dia a dia, dando agilidade no atendimento ao público.

Atualmente, para se ter acesso a informação, o profissional precisa consultar na pasta física, observar o índice e folhear a pasta para encontrar o protocolo desejado, ou pesquisar no computador disponível no setor, uma rotina que dispende tempo e aumenta a demanda dos profissionais mas é algo bem disputado pelos profissionais para outras demandas.

Desta forma, a criação do aplicativo contribui para acelerar a prestação do serviço, com a visualização do protocolo através da tecnologia dos smartphones. O profissional precisará acessar a loja de aplicativos, localizar e baixar o aplicativo desejado, com uso da rede sem fio gratuita disponível na instituição, e fazer um cadastro para ser liberado pela equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação da unidade e após esta etapa, fazer a consulta sempre que desejar.

Buscar alternativas inovadoras na prestação do serviço no ambiente hospitalar é um grande desafio, considerando a complexidade da atividade envolvida, mas trazer um cenário que promova a eficiência e a rapidez que o profissional precisa para o atendimento, é o maior incentivo para em benefício do cidadão.

RESULTADO E DISCUSSÃO

De acordo com a proposta do trabalho de criação de um aplicativo para gerenciamento dos protocolos institucionais para melhorar a acessibilidade, rapidez e a padronização das ações através do uso dos recursos tecnológicos possíveis, foram traçadas algumas etapas para concretização do projeto, considerando a realidade da instituição.

Neste sentido, analisou-se a quantidade de documentos impressos nos setores, com um total de 283 documentos, e uma média de 5 folhas cada documento, acarretando num montante de 1.415 páginas de impressão realizada para disponibilização dos documentos. Com a implantação do aplicativo, a sugestão é de não ter uma cópia em cada setor dos POP, mas uma via para de consulta somente na sala da qualidade como um plano de contingência numa situação emergencial de indisponibilidade do aplicativo.

O hospital Zona Sul de Londrina, firmou contrato com empresa terceirizada e disponibilizou internet sem fio para toda comunidade hospitalar a partir de dezessete de novembro de 2023, ofertando assim, o acesso ilimitado para o uso racional de todos, o que favorece a adesão ao uso do aplicativo.

Em agosto de 2023, foi realizada uma pesquisa, através de um formulário online com perguntas e respostas com os responsáveis do setor da qualidade das unidades hos-

pitalares públicas ligadas a Funeas, para entender o processo de trabalho e identificar se o projeto traria benefícios para as demais instituições. O resumo desta pesquisa, foi obtenção de 12 hospitais distintos, com o resultado a seguir:

Quadro 1: Resumo da pesquisa, Londrina, 2023

Perguntas	Resultados
1 - Selecione qual hospital você é vinculado?	12 respostas - Hospital Adauto Botelho – HCAB, Hospital de Dermatologia Sanitária São Roque – HDS, Hospital Infantil Waldemar Monastier – HIWM, Hospital Regional de Guarapuava – HRCO, Hospital Regional de Guaqueçaba – HRG, Hospital Regional de Ivaiporã – HRIV, Hospital Regional do Litoral – HRL, Hospital Regional do Norte Pioneiro – HRNP, Hospital Regional do Sudoeste – HRS, Hospital Regional de Telêmaco Borba – HRTB, Hospital Zona Norte de Londrina – HZN e Hospital Zona Sul de Londrina – HZS.
2 - O Hospital dispõe de protocolos institucionais padronizados (POP - Procedimento Operacional Padrão, PI - Protocolo Institucional, PC - Protocolo Clínico, entre outros)?	100% dos hospitais analisados informaram que dispõe protocolos institucionais padronizados (POP - Procedimento Operacional Padrão, PI - Protocolo Institucional, PC - Protocolo Clínico, entre outros);
3 - No caso do hospital dispor de protocolos, qual o local é disponibilizado para consulta dos funcionários, estagiários, terceirizados, entre outros?	75% dos hospitais disponibilizam os protocolos institucionais na pasta da rede e impresso nos setores;
4 - Qual o grau de importância dos Protocolos estarem disponíveis para consulta de toda equipe assistencial e administrativa para sua Instituição de 0 a 10 (onde 10 é muito importante).	91,7% apontou que considera muito importante os protocolos estarem disponíveis para consulta de toda equipe assistencial e administrativa. para sua Instituição;
5 - Em sua unidade os funcionários costumam utilizar o celular para acessar aplicativos, consulta de mensagens, emails ou pesquisas?	91,7% informou que em sua unidade os funcionários costumam utilizar o celular para acessar aplicativos, consultar mensagens, emails ou pesquisas.

Fonte: Ortega, M. C. C. Novembro, 2023.

Com base nestas informações e com auxílio de um profissional do Núcleo de Tecnologia de Informação e Inovação do hospital Zona Sul de Londrina, Luis Gustavo Cardoso, que tem experiência em programação e atrelado aos conhecimentos obtidos para construção deste projeto, foi desenvolvido um modelo de aplicativo a ser implantado. Na figura 1, apresenta-se o modelo da tela para baixar na loja de aplicativos.

Figura 1: Modelo da tela



Fonte: Cardoso, L. G. Novembro, 2023.

Na segunda etapa, após baixar o aplicativo, abre para fazer o cadastro do usuário ou login inicial, conforme a Figura 2.

Após, instalar e fazer o cadastro de login, a equipe de Informática do hospital, receberá uma notificação por email, e após avaliação se o profissional faz parte da instituição, será aprovada a solicitação e responder por email que seu login foi liberado.

Figura 2: Tela para fazer login inicial ou cadastro do usuário



Fonte: Cardoso, L. G. Novembro, 2023.

Figura 3 demonstra a proposta de tela de visualização para a busca dos protocolos

institucionais.

Figura 3: Tela de visualização dos protocolos institucionais



Fonte: Cardoso, L. G. Novembro, 2023.

Neste contexto, outra opção que está sendo desenvolvida é a aba “Favoritos”, em que o funcionário poderá selecionar os protocolos mais usados no dia a dia para que não seja necessária a busca em todos logins que forem pesquisados.

Conforme foi desenvolvido o projeto do aplicativo, em paralelo, o setor de Qualidade do hospital Zona Sul de Londrina está revisando os protocolos institucionais e colocando no formato PDF de visualização, para facilitar no manuseio das informações.

O projeto foi acompanhado pela Diretoria da unidade, apoiado pela equipe de Qualidade, gerência do Núcleo de Qualidade da Funeas e desenvolvido em parceria com o profissional do Núcleo de Tecnologia da Informação e Inovação do hospital.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da contemporaneidade e tendo em vista o uso de ferramentas tecnológicas em favor dos serviços públicos de saúde, este projeto pretende transformar a forma de consulta dos protocolos institucionais dando respostas rápidas ao profissional que está atendendo o paciente, permitindo maior uniformidade nas ações, com respaldo técnico devidamente formalizado pela instituição.

Vale ressaltar que este aplicativo, permitirá o acesso às informações de maneira ágil e descomplicada, otimizando o tempo de atendimento, trazendo de forma mais assertiva, segura e clara as informações, podendo contribuir com todos hospitais públicos, oferecendo uma ferramenta inovadora para gestão das informações que são de suma importância para qualidade dos serviços prestados.

Assim, adotar práticas administrativas que permitem maior credibilidade e assertividade em tempo real, alcança uma maior adesão dos profissionais, já que o programa poderá ser instalado na maioria dos celulares smartphones, não necessitando se deslocar

para manuseio de documentos impressos.

Contudo, a possibilidade dos profissionais visualizarem pelo celular estes documentos é promover transformação digital na instituição, podendo ser aplicado em toda rede de hospitais públicos do Paraná.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 529, de 1º de abril de 2013**. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 abr. 2013. Disponível em: <bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html>. Acesso em: 30 set. 2023.

BRASIL. **Entendendo a incorporação de tecnologias em saúde no SUS, como se envolver**. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/entendendo_incorporacao_tecnologias_sus_envolver.pdf>. Acesso em: 30 set. 2023.

CARDOSO, L.G. **Imagens ilustrativas da página inicial do aplicativo**. Brasil/Paraná: Londrina. Novembro, 2023.

EBSERH. M. **Manual de Requisitos do Programa Ebserh de Gestão da Qualidade** – versão 03, 2022. Disponível em: <gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/boletim-de-servico/sede/2022/anexos/manual_de_requisitos_do_pgquali_vf.pdf>. Acesso em: 28 set. 2023.

IBGP. Instituto Brasileiro de Governança Pública. **Reconstrução do Brasil pela transformação digital no setor público**. 1º Edição, Brasília – DF, 2020. Disponível em: <d1.awsstatic.com/WWPS/pdf/Livro_reconstrucao_do_brasil_pela_transformacao_digital_no_setor_publico.pdf>. Acesso em: 02 out. 2023.

MONTEIRO, J. **10 Principais tendências de tecnologia para os governos para 2022**. Notícias Concursos, 2022. Disponível em: <noticiasconcursos.com.br/10-principais-tendencias-de-tecnologia-para-os-governos-para-2022/>. Acesso em: 30 set. 2023.

OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Peer Review Ocde: revisão do governo digital do Brasil rumo à transformação digital do setor público - conclusões preliminares**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <repositorio.ena.gov.br/handle/1/3627>. Acesso em: 10 out. 2023.

ONA. Organização Nacional de Acreditação. **Manual Brasileiro de Acreditação**. Seção 01. Versão 2022-2025. São Paulo- SP, 2022.

ORTEGA, M.C.C. **Imagem da tabela com resumo da pesquisa**. Brasil/Paraná: Londrina. Novembro, 2023.

OLIVEIRA, A. R. F; ALENCAR, M. S. M. UNICAMP. **O uso de aplicativos de saúde para dispositivos móveis como fontes de informação e educação em saúde**. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ, v.15 nº1. RDBCI. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 2017. Disponível em: <periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8648137/15054>. Acesso em: 02 out. 2023.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Saúde. Diretoria de Unidades Próprias. **Manual da Qualidade - Manual de Padronização de Documentos**. Curitiba, 2020.

PARANÁ. **Resolução SESA nº 165 de 05 de maio de 2016, Norma Técnica para o Funcionamento de Estabelecimentos Hospitalar**. Disponível em: <saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-05/165.pdf>. Acesso em: 11 out. 2023.