
REGULAÇÃO 2.0: UMA PROPOSTA DE NOVA SOLUÇÃO TELEMÁTICA PARA OS PROCESSOS REGULATÓRIOS NO ESTADO DA BAHIA

REGULATION 2.0: A PROPOSAL FOR A NEW TELEMATIC SOLUTION FOR THE REGULATORY PROCESSES IN THE STATE OF BAHIA

Ricardo Coutinho Mello

Docente da Escola de Administração da UFBA, Departamento de Administração. Doutor em Difusão do Conhecimento e Mestre em Ciência da Informação ambos pela UFBA. Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-3265-6595> E-mail: rcmello@ufba.br

Fábio Campos Aguiar

Docente dos cursos de Comunicação Social e Administração da Universidade Salvador (UNIFACS). Doutor e Mestre em Administração pela UFBA. Membro do Grupo Observa Políticas Públicas (UFBA) e Rede de Inovação e Aprendizagem em Gestão Hospitalar - Rede InovarH/BA/UFBA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4292-7686> E-mail: fabioaguiar.mkt@gmail.com

Vera Lúcia Peixoto Santos Mendes

Docente da UFBA. Pós-Doutora em Direito Internacional da Saúde pela Faculdade de Direito e Centro Hospitalar Universitário da Universidade de Nice Sophia Antípolis (França). Doutora em Administração (UFBA). Coordenadora do Grupo de Pesquisa Observa Políticas Públicas (UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4265-4216> E-mail: verapeixoto09@gmail.com

Emerson Gomes Garcia

Doutor em Administração e Mestre em Enfermagem, ambos pela UFBA. Graduado em Enfermagem e Obstetrícia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás). E-mail: enfemerson98@gmail.com

Joseane Mota Bonfim

Gestora e assessora administrativa na gestão pública e no Apoio Institucional do Ministério da Educação do Programa Mais Médico para o Brasil. Graduada em Enfermagem e Mestra em Saúde Comunitária, ambos pela UFBA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0117-120X> E-mail: joseanebonfim4@gmail.com

Paula Caroline Gonçalves Herrera

Fundação Estatal Saúde da Família (FESF-SUS). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5365-5823> E-mail: paulaherrera@fesfsus.ba.gov.br

RESUMO

O processo de regulação dos serviços de saúde é altamente dinâmico, e por essa razão, as listas de espera podem ser alteradas a qualquer momento, conforme protocolos clínicos e critérios de elegibilidade. Esta dinâmica torna necessária maior transparência por parte dos gestores, para

uma resposta aos usuários que aguardam atendimento, internação ou transferência, considerando que os usuários não detêm conhecimento destes critérios técnicos de priorização, e que esta falta de entendimento pode ocasionar transtornos diversos, como denúncias na mídia e judicialização do acesso. Da mesma forma, uma vez que os gestores só

têm acesso às listas mediante solicitação à Central de Regulação, o acesso direto e em tempo real a estas informações permite fortalecer a capacidade de gestão da rede própria e contratualizada, à medida que será possível monitorar a espera nas unidades de referência e contrarreferência, dinamizando o processo regulatório e contribuindo para um menor congestionamento nos principais centros. Esta pesquisa resulta de um estudo empírico-exploratório, com base em revisão da literatura e intervenção organizacional, com o intuito de apresentar uma solução telemática para mediar processos regulatórios nos serviços de saúde no Estado da Bahia. Colabora com os estudos informacionais, identificando a fase atual do processo de institucionalização do uso da ferramenta, como instrumento de acesso à informação sobre os serviços de saúde regulados a gestores e usuários. O texto remete à reflexão de como os sistemas informativos favorecem os processos organizacionais. Os resultados encontrados indicam que a introdução de um novo veículo de comunicação é capaz de promover ganhos para a organização e para os usuários, dinamizando a eficiência no fluxo de atendimento.

Palavras chaves: Gestão em Saúde. Regulação. Tecnologias da Informação e Comunicação

ABSTRACTS

The process of regulation health services is highly dynamic, so waiting lists can be changed at any time according to clinical protocols and

eligibility criteria. This dynamic makes it necessary for managers to be more transparent in order to respond to users awaiting care, hospitalization or transfer, considering that users are unaware of these technical prioritization criteria, and that this lack of understanding can lead to various inconveniences, such as complaints. . in the media and judicialization of access. Likewise, since managers only have access to the lists upon request to the Regulatory Center, direct and real-time access to this information enables them to strengthen their own and contracted network management capacity, as it will be possible to monitor the waiting at the reference and counter-referral units, streamlining the regulatory process and contributing to less congestion in major centers. This research results from an empirical-exploratory study, based on literature review and organizational intervention, in order to present a telematic solution to mediate regulatory processes in health services in the state of Bahia. Collaborates with informational studies, identifying the current phase of the institutionalization process of the use of the tool, as an instrument of access to information about health services regulated to managers and users. The text refers to the reflection of how information systems favor organizational processes. The results indicate that the introduction of a new communication vehicle is capable of promoting gains for the organization and users, boosting the efficiency in the service flow.

Keywords: Health Management. Regulation. Information and Communication Technologies

1 INTRODUÇÃO

Os Sistemas de Informação em saúde brasileiros foram elaborados de forma a atender às necessidades imediatas de gestão ou geração de conhecimento do setor pelos órgãos centrais do Estado, embora ainda representem iniciativas isoladas que não viabilizam ações concretas para a tomada de decisão, principalmente pelo próprio Estado e pelos microníveis organizacionais. Muito embora esses sistemas sirvam de exemplos a outros países, na prática, ainda não correspondem às disposições legais, nem atendem às demandas de usuários, gestores, funcionários, pesquisadores e à rede de controle social.

O panorama brasileiro apresenta fragmentação na coleta de dados, que são obtidos, em grande medida, unicamente para atender às exigências legais dos órgãos financiadores ou da

administração das organizações de saúde, sem uma vinculação à Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), de forma a facilitar o planejamento e a tomada de decisão. As coletas e as transferências dos dados acontecem de forma exaustiva (quase manual), gerando retrabalho e descrédito dos usuários, não proporcionando, assim, efetividade na gestão da informação, e, conseqüentemente, não promovendo ações condizentes com a realidade dos serviços e as necessidades de usuários, profissionais e gestores (BRASIL, 2016).

A regulação, que representa o controle administrativo exercido pelo governo, e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) geralmente figuram em posição antagônica, visto que a tecnologia representa o mercado, empresas e crescimento; enquanto a regulação, as limitações (WIENER, 2004). Há duas perspectivas para se abordar a questão. Primeiramente, argumenta-se que a tecnologia é capaz, por si, de eliminar riscos e incertezas dos processos de gestão, à medida que introduz novos e superiores métodos de produção. Um segundo entendimento é o de que a regulação pode estimular, ao invés de inibir, as capacidades do governo em termos de inovação e competitividade. Em uma versão mais forte desta hipótese, segundo o autor, a regulação induz as organizações a conservarem recursos diversos, o que, em última instância, leva-as a economizarem dinheiro e, com isso, dinamizarem sua eficiência.

Cepik, Canabarro e Possamai (2010) observam que, na fase inicial de seu desenvolvimento, a utilização de TIC representava um alto custo para o orçamento público, de modo que sua aplicação se limitou a áreas específicas de inovação e de defesa. Com a redução dos custos dos equipamentos de informática e com o surgimento dos computadores pessoais, as TIC passaram a ser incorporadas à rotina dos processos de governo, representando elemento estratégico de eficiência.

Contudo, a despeito da maior disponibilidade de recursos de informática, tanto pelo desenvolvimento de equipamentos cada vez mais baratos e modernos, quanto pelo avanço da competência nacional em tecnologias, prevalece a falta de efetividade das soluções telemáticas para a gestão dos serviços de saúde. Seja pela falta de integração entre os sistemas existentes (o que gera constantes retrabalhos), ou pela associação das TIC a processos de trabalho burocráticos e defasados, observa-se a descontinuidade do uso de determinadas ferramentas telemáticas, prejudicando a gestão das informações indispensáveis ao cumprimento das finalidades do SUS (AGUIAR, 2012). No que diz respeito à regulação do acesso, essa falta de efetividade das TIC tem levado médicos e gestores a práticas de

regulação paralela, por meio do aplicativo *WhatsApp*, sob as justificativas das barreiras de acesso e da morosidade do protocolo institucional, mediado por sistemas de controle administrativo utilizados na área de saúde (AGUIAR, MENDES, 2015).

Esta pesquisa surge como uma proposta de desenvolvimento tecnológico para construção de uma plataforma telemática de suporte aos processos de regulação do acesso aos serviços públicos de saúde no Estado da Bahia com vistas à otimizar o acesso à informação, avaliando a repercussão no fluxo produtivo da assistência.

2 METODOLOGIA

Inicialmente foi realizada uma pesquisa, com os gestores e profissionais que fazem uso do sistema de regulação de leitos do Estado da Bahia para coletar requisitos com vista ao desenvolvimento do aplicativo. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas junto aos gestores de todos os municípios-sede das Macrorregiões de Saúde do Estado da Bahia (Salvador, Vitória da Conquista, Itabuna, Juazeiro, Alagoinhas e Barreiras). Participaram da pesquisa o coordenador da Central Estadual de Regulação, e os coordenadores das Centrais Regionais de Regulação, localizadas nos municípios de Salvador, Itabuna, Vitória da Conquista e Juazeiro (PE-BA). Ao todo foram mobilizados 11 gestores durante a etapa exploratória, com vistas ao levantamento das lacunas e fragilidades do processo regulatório, bem como dos requisitos funcionais e não funcionais para o sistema conforme a necessidade de informações para o exercício da regulação do acesso aos serviços. Os instrumentos de coleta de dados foram dois roteiros de entrevista semiestruturados, sendo considerado a natureza do envolvimento dos atores com o processo regulatório (Gestores e Médicos Reguladores). As entrevistas foram transcritas e analisadas mediante Análise de Conteúdo (BARDIN, 2014). Os resultados subsidiaram a análise dos requisitos e elaboração da modelagem e projeto do sistema multiplataforma. Após esta fase, foi aplicado um projeto piloto para validação do sistema, na macrorregião Leste do Estado da Bahia, para aferir a usabilidade do protótipo desenvolvido, avaliando os resultados. A Macro Leste foi escolhida por sediar a capital do estado, Salvador, cidade que concentra grande parte dos serviços de referência e para a qual converge.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados das entrevistas com os gestores municipais/estadual, revelaram o interesse dos participantes em obter acesso em tempo real às listas de espera dos serviços prestados pelas unidades de assistência à saúde, confirmando o pressuposto que o planejamento das ações e a interlocução com o controle social possibilitam mais transparência e *accountability* aos processos regulatórios. As sinalizações de funcionalidades apontadas pelos entrevistados permitiram o desenvolvimento de um aplicativo, que funciona nas plataformas Android e iOS, com distribuição gratuita para usuários dos serviços de saúde e gestores. A validação do protótipo foi efetuada em termos de usabilidade, como marco da segunda etapa do desenvolvimento.

O levantamento da perspectiva do usuário com relação ao uso da ferramenta revela o atendimento de dupla função. Primeiramente permitiu o acesso a informações que facilitam a orientação no acesso aos serviços, fortalecendo a possibilidade de escolha e a autorregulação. Da mesma forma, trouxe funcionalidades para recebimento de informações gerais sobre os serviços e campanhas da rede, incrementando o processo de avaliação dos serviços.

CONCLUSÕES

Com base nos resultados apurados pela pesquisa, a introdução de novos e superiores métodos de produção promoveu ganhos para a organização e para os usuários, dinamizando a eficiência no fluxo de atendimento ao usuário. O acesso direto, e em tempo real aos dados, permite fortalecer a capacidade de gestão da rede própria e contratualizada, à medida que se permite monitorar a espera nas unidades de referência e contrarreferência através de uma TIC, contribuindo para fluidez do processo gerencial.

AGRADECIMENTOS: A pesquisa foi financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia (FAPESB).

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Fabio Campos. **Comunicação Organizacional e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) em hospitais: o estudo do Sistema de Informações Gerenciais (SIG) da Rede InovarH/BA**. Dissertação (Mestrado em Administração). Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia (NPGA/UFBA). Salvador, 2012.

AGUIAR, Fábio Campos, MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos. Saúde 2.0: Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e regulação paralela de leitos de UTI na Era da Interação. *In: XVI Congresso LatinoIberoamericano de Gestão da Tecnologia*, 2015, Porto Alegre. **Anais...** . Porto Alegre: ALTEC / NITEC / UFRGS, 2015.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 5 ed. São Paulo: Edições 70, 2014.

BRASIL. **Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)**. Brasília, D F: Ministério da Saúde, 2016. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/PoliticaInformacaoSaude .pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/PoliticaInformacaoSaude.pdf). Acesso em: 06 ago. 2018.

CEPIK, Marco Aurélio Chaves; CANABARRO, Diego Rafael, POSSAMAI Ana Júlia. **Do novo gerencialismo público à era da governança digital. Governança de TI: transformando a administração pública no Brasil**. Porto Alegre: WS, p. 11- 35, 2010.

WIENER, Jonathan B. The regulation of technology, and the technology of regulation. **Technology in Society**. v. 26, p. 483-500, 2004.

Recebido/ Received: 13/08/2019 Aceito/ Accepted: 25/08/2019 Publicado/ Published: 11/09/2019
--