

Curso de Especialização em Gestão Pública de Organizações de Saúde



A IMPORTÂNCIA DO AGHU COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO: SENSIBILIZAÇÃO DOS TRABALHADORES

Autor: Juliana Keiko da Rocha Reis

Orientador: Herica Silva Dutra



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE

**A IMPORTÂNCIA DO AGHU COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO:
SENSIBILIZAÇÃO DOS TRABALHADORES
ALUNO: JULIANA KEIKO DA ROCHA REIS
ORIENTADOR: PROF^a DR^a HERICA SILVA DUTRA**

1) Apresentação

Nos dias atuais, fatores contingenciais e também a crescente onda neoliberal têm contribuído para que governos e operadoras de planos de saúde exijam dos hospitais serviço de excelência, maior número de atendimentos ao menor custo. Ao mesmo tempo, no Brasil, ocorre a redução do financiamento das políticas públicas e a racionalização dos custos do Sistema Único de Saúde – SUS. Frente a esse contexto é imprescindível que os gestores hospitalares busquem aprimorar os instrumentos de gestão (GUERRA, 2011).

Para Teixeira et al (2001) a administração em hospitais é especialmente complexa e peculiar, pois envolve recursos humanos e procedimentos muito diversos, que passam por engenharia, alimentação, lavanderia, complexos cuidados na área de saúde, medicamentos, aparelhos de alto recurso tecnológico dentre outros. Dada a complexidade do ambiente em que os hospitais estão inseridos, a demanda por informações precisas para tomada de decisão tem crescido. Contudo, para que os hospitais continuem operando neste cenário, é de suma importância que seus gestores utilizem de ferramentas gerenciais que tenham eficácia comprovada (ALEMI; SULLIVAN, 2007).

Segundo Kaplan e Norton (2004) não se pode medir o que não se pode descrever e não se pode gerenciar o que não se pode medir. É imprescindível que as organizações tenham capacidade de medir e gerenciar seus resultados, o mais rápido possível. E, em se tratando de organizações de saúde como os Hospitais Universitários Federais (HUF) a informação é de suma importância para melhor gestão de suas atividades. Lessa et al (2000) ensinam que, conforme a Organização Mundial de Saúde (OMS), um Sistema de Informação em Saúde - SIS é definido como um conjunto de componentes que atuam de forma integrada, por meio de



mecanismos de coleta, processamento, análise e transmissão da informação necessária e oportuna para implementar processos de decisões no Sistema de Saúde. Define, também, Sistema de Informação de Serviços de Saúde como aquele cujo propósito é selecionar os dados pertinentes a esses serviços, transformando-os em informação para aqueles que planejam, financiam, provêm e avaliam os serviços de saúde.

Nesse sentido, o Governo Federal instituiu em 2010, o Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (REHUF), com a destinação da reestruturação e a revitalização dos HUF, explica Zirbes (2010). Ainda segundo esse autor, esse programa visa melhorar o desempenho dos HU, e dentre as ferramentas a serem utilizadas para se atingir o objetivo, está a implantação da Gestão por Resultados, por meio do Sistema de Informações Gerenciais (SIG) AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários, um sistema gerencial de informações que mede indicadores de desempenho através da operacionalização do sistema na rotina do hospital. O MEC disponibilizou essa ferramenta de administração e acompanhamento visando o cumprimento das metas estabelecidas aos HU. A utilização de indicadores em hospitais é fortalecida pela crise na saúde atual, que estimulou o uso de medidas de desempenho para melhorar a alocação de recursos (ZIRBES, 2010).

O AGHU possibilita, dentre outras ações, o gerenciamento dos dados gerais de todo paciente que dá entrada na instituição, tais como: idade, gênero, local de origem, quadro clínico, data de admissão e alta hospitalar, tempo de internação, dentre outras informações (ZIRBES, 2010). Segundo Souza et. al. (2008) as organizações hospitalares precisam de informações que auxiliem no processo decisório, e os Sistemas de Informações (SI's) podem auxiliar no levantamento dessas informações, entretanto a maioria dos hospitais não utiliza de SI's que auxiliem adequadamente a tomada de decisão. Isso gera uma defasagem na gestão, pois os SI's são importantes ferramentas de apoio à gestão, o que acaba comprometendo a saúde financeira do hospital, e isso é um dos fatores que corroboram a crise da saúde (CARPINTÉRO, 1999).

O problema da subutilização dos dados gerados pelo AGHU pode ser apontado como uma possível fragilidade na gestão dos HU, inserindo-se nesse



grupo o Hospital das Clínicas da UFMG – HC/UFMG. Percebe-se na rotina dos trabalhadores do setor de Urgência e Emergência do HC-UFMG certa desatenção à importância dos dados produzidos pelo referido aplicativo. Os trabalhadores do setor administrativo do HC/UFMG, por exemplo, responsáveis pela admissão do paciente através do registro de seus dados no AGHU, talvez por desconhecimento, muitas vezes não preenchem todos os campos do formulário ou o fazem de forma incompleta e imprecisa. É importante que os trabalhadores que operam o AGHU reconheçam a importância da coleta dos dados, realizada por meio do aplicativo, que é imprescindível para a gestão.

Pressupõe-se que devido ao elevado número de atendimentos e à alta demanda de resolução de problemas imediatos na gestão da Unidade de Urgência e Emergência do HC-UFMG a questão da baixa utilização do AGHU seja ainda mais pertinente. Os dados produzidos automaticamente pelo referido aplicativo, com dados gerais de todo e qualquer paciente que dê entrada no HC-UFMG, poderiam ser utilizados para análise do perfil do usuário do serviço para que, a partir desses dados, fosse possível elaborar um diagnóstico e posteriormente fossem elaboradas propostas de melhoria na gestão. Sem a utilização dessas informações, o diagnóstico e as propostas correm o risco de estarem distantes da realidade do setor.

Diante do exposto, pretende-se a partir desse projeto de intervenção sensibilizar os trabalhadores da Unidade de Urgência e Emergência do HC-UFMG quanto à importância do AGHU como instrumento de gestão. A partir do consentimento da gerência da unidade, propõe-se a criação de uma comissão interdisciplinar que será responsável por implementar esse projeto através da realização de várias atividades que serão descritas nesse trabalho.



2) Justificativa

Identifica-se nos serviços de Urgência e Emergência uma variedade muito grande de condições clínicas sendo atendidas, o que, por vezes, pode dificultar a padronização das condutas, sem contar que a demanda tende a ser maior do que a capacidade de atendimento em condições satisfatórias e de difícil controle. Sendo assim, a gestão desse tipo de unidade hospitalar torna-se um grande desafio e além disso, é um processo em permanente construção. É muito importante aprimorar as ferramentas de gestão, como também extrair dessas o máximo de informações e benefícios possíveis. Schout e Novaes (2007) acrescentam ainda que já não se trata mais de apenas melhorar a qualidade da gestão da informação em hospitais, mas de desenvolver a capacidade de utilizar determinado sistema da forma mais adequada à cada instituição e contexto, de modo que “a gestão da informação se transforme em um processo dinâmico e totalmente parte da gestão do serviço como um todo.” (SCHOUT e NOVAES, 2007, p. 940).

O presente projeto de intervenção justifica-se pela importância de se obter informações precisas para fundamentar a tomada de decisões na gestão. Uma das grandes finalidades da informação no ambiente organizacional é o apoio à tomada de decisões que envolvem os seguintes passos: identificar as pessoas e competências necessárias para analisar o problema e as alternativas de solução, tomar decisões, implementar ações decorrentes e avaliar os impactos destas ações no ambiente (BRUNO; FERREIRA, 2004). Os dados, as informações e o conhecimento devem circular interna e externamente na organização, só assim a organização poderá dispor de dados, informações e conhecimento de qualidade em tempo hábil para dar suporte à tomada de decisão (ANGELONI, 2003).

3) Objetivo Geral

Sensibilizar os trabalhadores da Unidade de Urgência e Emergência do HC/UFMG sobre a importância do AGHU como instrumento de gestão.



4) Objetivos Específicos

- Estimular os trabalhadores da unidade a explorar ao máximo o AGHU;
- Incentivar o trabalho interdisciplinar na unidade;
- Fornecer dados para o planejamento e propostas de melhoria para a unidade;
- Elaborar relatório anual sobre o perfil do usuário da Unidade de Urgência e Emergência – HC/UFMG;
- Comparar o planejamento de gestão da unidade aos dados obtidos, com a finalidade de avaliar a sua proximidade à realidade.

5) Metodologia/Detalhamento do projeto

Seguem as ações necessárias para a execução do presente projeto:

- Apresentação do projeto à gerência da unidade e à comissão gestora da unidade;
- A comissão gestora da unidade deverá eleger um profissional representante das principais categorias profissionais da unidade (enfermeiro, médico, assistente social, psicólogo, administrativo), para compor a comissão que implementará o projeto.
- O autor do presente projeto participará da referida comissão como representante do Serviço Social. Além do mais, esse profissional irá coordenar todas as etapas de implementação do projeto.
- A gerência da unidade deverá estabelecer data, local e horário para as reuniões da comissão, que deverá constar como jornada de trabalho.
- A comissão deverá estabelecer prazos, planejar e executar as atividades do presente projeto.
- Avaliação inicial do nível de conhecimento que os trabalhadores têm do AGHU, através da aplicação de questionário (apêndice) que deverá ser respondido por todos os profissionais da unidade.
- Esse questionário servirá para a etapa de avaliação inicial, em que a comissão irá avaliar o nível de conhecimento que os trabalhadores têm do AGHU, para então, prosseguir com as demais etapas do projeto.



- A comissão irá avaliar os questionários respondidos pelos trabalhadores, fará a compilação dos dados, apresentará relatório ao gestor da unidade e ao setor de gerência de informação do Hospital das Clínicas – UFMG.
- Reunião para a apresentação do programa AGHU (potencialidades, fragilidades e desafios) em cada setor da unidade.
- Reunião com o setor administrativo do hospital para tratar da importância e também para instruir sobre o preenchimento adequado do aplicativo.
- A gerência da unidade deverá solicitar ao setor de informática do HC/UFMG, a tabela com os dados (indicados pela comissão) coletados através do AGHU no ano corrente;
- A comissão irá analisar os dados e será responsável por traçar o perfil do usuário da unidade no ano corrente, bem como por apresentar o relatório final à gerência da unidade, à comissão gestora e à gerência hospitalar.
- Reunião de encerramento do projeto, com todos os setores da unidade, para apresentar o resultado da avaliação inicial, das reuniões com os trabalhadores e também para apresentar o relatório final do perfil do usuário da unidade, através dos dados extraídos do AGHU, para exemplificar a importância do AGHU para a gestão e assim sensibilizar os trabalhadores para a sua melhor utilização.
- Estabelecer metas junto à equipe: 100% das fichas dos pacientes admitidos na unidade preenchidas corretamente, no período entre Janeiro a Junho/2019; elaboração de relatório anual do perfil do usuário da unidade a ser realizado pela comissão formada através deste projeto de intervenção.

6) Resultados Esperados

Através da execução do presente projeto pretende-se incentivar os trabalhadores da Unidade de Urgência e Emergência do HC/UFMG a explorarem ao máximo o AGHU e assim contribuir para a gestão da unidade.

7) Cronograma

Segue quadro com o cronograma das ações para a execução do presente projeto de intervenção:

Item	Atividade	2018						
		Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Apresentação do projeto ao gestor	X						
2	Formação da Comissão		X					
3	Definição da local, data e horário das reuniões da comissão;		X					
4	Planejamento das atividades do projeto		X					
5	Avaliação inicial: aplicação de questionário; compilação dos dados e apresentação de relatório		X	X				
6	Reunião com os setores para apresentação do AGHU				X			
7	Capacitação sobre a operacionalização do AGHU para o setor administrativo				X			
8	Elaborar perfil do usuário da unidade a partir dos dados do AGHU					X	X	
9	Reunião para encerramento do projeto, com apresentação do Relatório Final do perfil do usuário da unidade							X

8) Orçamento

O presente projeto não gerará custos à instituição, pois utilizará recursos humanos e materiais já disponíveis na instituição.



9) Referências

ALEMI, F.; SULLIVAN, T. **An Example of Activity Based Costing of Treatment Programs**. The American Journal of Drug and Alcohol Abuse, 33: 89-99, 2007.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do Conhecimento - Infra-estrutura, Pessoas e Tecnologia**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BRASIL. **Lei nº 8.080** de 19 de setembro de 1990. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm>. Acesso em: 24 nov. 2013d.

BRUNO, A. S; FERREIRA, M. M. Gestão da informação e tomada de decisão. In: **Gestão de Saúde em Debate**, vol. 4, n. 39, out./nov. 2004.

CARPINTÉRO, J. N. C. **Custos na área de saúde**: considerações teóricas. In: Congresso Brasileiro de Custos, 6., São Paulo, 1999. 1 CD-ROM.

GUERRA, Mariana. **Análise de Desempenho de Organizações Hospitalares**. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Ciências Econômica, UFMG. Belo horizonte, MG, 2011.

KAPLAN, Robert S., NORTON, David P. **Mapas Estratégicos**: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis. Rio de Janeiro, Elsevier, 2004.

SCHOUT, D.; NOVAES, H. M. D. Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais. **Ciência e Saúde Coletiva**, São Paulo, p. 935-944. 2007.

SCHRAIBER, L. B., et al. Planejamento, gestão e avaliação em saúde: identificando problemas. **Ciência e Saúde Coletiva**, São Paulo, p. 221- 243. 2007.

SOUZA, A. A.; et al. **Metodologia de Implantação de Sistemas de Custeio**. In: VI Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios (SIMGEN), 2008, Seropédica/RJ. Anais..., 2008.

LESSA, F. J. D.; et al. Novas metodologias para a vigilância epidemiológica: uso do sistema de informações hospitalares. **Informe Epidemiológico do SUS**, v.9, Recife, p. 3 – 27. 2000.



TEIXEIRA, J. M. C., et al. Planejamento estratégico e operacional em saúde. In: GONÇALVES, Ernesto Lima. **Gestão Hospitalar**: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2001.

ZIRBES, S. F. **Aplicativos de gestão hospitalar para hospitais universitários do MEC -AGHU**. Uso do Sistema de Informações Hospitalares. Modelo de gestão hospitalar. Brasília, DF: MEC, 2010. Disponível em: <www.fondcf.ufms.br/Zirbes_AGHU_CBIS%20v2.pptx>. Acesso em: nov. 2017.

10) Apêndice



Projeto: A importância do AGHU
Sensibilização dos trabalhadores



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO SOBRE O AGHU

Setor de trabalho:

Data de admissão:

1 - Recebeu treinamento sobre o AGHU? ____ NÃO ____ SIM.

1.1 Se sim, quantos?

1.2 Quando (ano)?

2 - Explique com suas palavras o que é o AGHU e qual/quais as contribuições que ele traz para o seu trabalho do hospital.

3 - Você percebe fragilidades nesse aplicativo? Quais?

4 - Que sugestões você daria para a melhoria desse aplicativo?

5 - Qual a importância do AGHU para o desempenho do seu trabalho no hospital?

(Questionário Modelo)

A questão nº 1 possibilitará ao gestor conhecer em números quantos de seus profissionais receberam capacitação para operar o AGHU e quando foi realizada. A partir desse dado ele poderá avaliar se necessita realizar maior número de capacitações, em maior frequência ou não, melhorar a qualidade do curso ou não,



ao relacionar esse item com as respostas das demais questões presentes no questionário.

A questão nº 2 servirá de instrumento para avaliar o conhecimento que os profissionais têm do aplicativo e a importância que dão a ele. Esse dado mostrará à gestão quais projetos precisa implementar: mais cursos e capacitações? melhorar o contato com os profissionais de modo que esse possam associar o aplicativo às ações de gestão e à sua rotina no hospital?

As questões 03 e 04 permitirão ao trabalhador se expressar com relação a possíveis dificuldades na operacionalização do aplicativo. Esse dado pode estar relacionado à importância que o trabalhador dá ao aplicativo, se esse trabalhador foi capacitado ou não. As informações obtidas serão compiladas e apresentadas ao gestor da unidade, à gerência de informação hospitalar, ao gestor hospitalar e, posteriormente, encaminhadas ao setor responsável pela gestão do AGHU, na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH.

A questão nº 5 possibilitará ao gestor avaliar se o trabalhador consegue relacionar o impacto do bom aproveitamento do AGHU no desempenho de seu trabalho, na rotina do setor.



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB, Polo Ubá Pólo Juiz de Fora

Exame:	DATA 09/03/2018	HORA
Curso	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE	
Aluno:	JULIANA KEIKO DA ROCHA REIS	
Orientador:	Herica Silva Dutra	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:

A IMPORTÂNCIA DO AGHU COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO: SENSIBILIZAÇÃO DOS TRABALHADORES

De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de _ _ _ _ _ minutos, arguido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
- Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).

-
-
- Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
- Ficha de Avaliação
- Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)

Juiz de Fora , 09 de Março de 2018

Candidato: (assinatura)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO

**Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e
Serviços de Saúde - PNAP**

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso (projeto de intervenção) do Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e Serviços de Saúde - GPOS - é original, de minha única e exclusiva autoria. E não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, áudio-visual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também de parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte.

Declaro, por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação.

Juiz de Fora, 09 de Março de 2018.

Juliana Keiko da Rocha Reis

112230034C

NOME LEGÍVEL DO ALUNO (A)

Matrícula

ASSINATURA

077.478.276-52

CPF

¹ LEI N° 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.