

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS.

CAMPUS PORTO NACIONAL - TO.

CURSO TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

LAYONEL GOMES DE SOUSA

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO HOSPITALAR: Um estudo de
caso no Hospital Regional de Porto Nacional- TO**

PORTO NACIONAL-TO

AGOSTO / 2016

LAYONEL GOMES DE SOUSA

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO VOLTADA AO APOIO À LOGÍSTICA
HOSPITALAR: Um estudo de caso no hospital regional de porto nacional- TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como exigência à obtenção do grau de Tecnólogo em Logística.

Orientador: Professor Me. Edilson Leite

PORTO NACIONAL-TO

AGOSTO / 2016

S725t Sousa, Layonel Gomes de

Tecnologia da informação voltada ao apoio à logística hospitalar: um estudo de caso do Hospital Regional de Porto Nacional-TO / Layonel Gomes de Sousa. – Porto Nacional: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, 2016.
40f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Curso de Tecnologia em Logística, Porto Nacional, TO, 2016.
Orientador: Prof. Me. Edilson Leite de Sousa

1.Tecnologia da informação. 2. Logística de planejamento. 3. Controle da cadeia de suprimentos. I. Sousa, Edilson Leite de. II. Título.

CDD: 658.7

LAYONEL GOMES DE SOUSA

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO VOLTADA AO APOIO À LOGÍSTICA
HOSPITALAR: Um estudo de caso no hospital regional de porto nacional- TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Tecnologia em Logística do
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do
Tocantins – *Campus* Porto Nacional, como exigência à
obtenção do grau de Tecnólogo em Logística.

Orientador: Professor Me. Edilson Leite

Aprovado em, 25 de Agosto de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Professor(a) Me. Edilson Leite (Orientador)
IFTO - *Campus* Porto Nacional

Professor (a) Esp. Luana Quadros dos Santos
IFTO - *Campus* Porto Nacional

Professor (a) Esp. Lucivânia Pereira Glória.
IFTO - *Campus* Porto Nacional

PORTO NACIONAL-TO

AGOSTO / 2016

DEDICATÓRIA

“Dedico esse trabalho aos meus pais Manoel Aires de Sousa e Iolanda Gomes Ferreira, a minha esposa Ana Carolina Botelho Coutinho de Sousa e a minha filha Ana Luísa Coutinho de Sousa, por me darem condições, apoio, carinho e compreensão. Aos meus amigos e demais familiares que sempre estiveram comigo nas horas de dificuldade e principalmente a Deus por guiar meus passos e me iluminar sempre”.

AGRADECIMENTOS

Deixo registrado aqui meus sinceros agradecimentos ao meu professor orientador Edilson Leite de Sousa, por me auxiliar com muita atenção, amizade, paciência e companheirismo neste projeto.

RESUMO

Esse trabalho teve por objetivo avaliar a importância da tecnologia da informação como apoio Logística de planejamento e controle da cadeia de suprimentos, para o Hospital Regional de Porto Nacional-TO, e sua contribuição para melhorar a qualidade de serviços prestados, reduzindo tempo de espera para o atendimento, auxiliando o estoque de medicamentos e demais insumos utilizados pelo estabelecimento, e na melhoria do controle de custos. Teve como objetivos específicos demonstrar a evolução da tecnologia de informação e avaliar o grau de eficiência na instituição escolhida. A pesquisa tem caráter qualitativo com enfoque em pesquisa de campo. O estudo de caso foi desenvolvido a partir de levantamentos bibliográficos e pesquisas documentais. Para coleta de dados foi adotada a entrevista com o gestor responsável pelo setor de compras e estoques do Hospital e usuários do sistema de informação. O hospital trabalha com o sistema de informação SOULMV, por ser flexível, e reunir um conjunto de informações que facilitam o fluxo de dados entre os setores e integram todos os processos hospitalares. Em relação aos sistemas de informações em logística notou-se que a unidade hospitalar utilizou, e por meio destes fica mais fácil gerenciar a informação e assim proporcionar a melhor tomada de decisão com rapidez, eficiência, segurança e praticidade na gestão da cadeia de suprimentos.

Palavras Chaves: Tecnologia da Informação, Logística de planejamento e controle da cadeia de suprimentos.

ABSTRACT

This work aimed to evaluate the importance of information to support Logistics planning and control of supply chain technology to the Regional Hospital National-TO Porto, and its contribution to improving the quality of services, reducing waiting time for care, helping the stock of medicines and other inputs used by establishment, and improved cost control. Had the specific goals demonstrate the evolution of information technology and assess the degree of efficiency in the chosen institution. Research has qualitative character with focus on field. O research case study was developed starting from bibliographic surveys and documentary research. For data collection was adopted interview with the manager responsible for the purchasing department and inventory Hospital and users of the information system. The hospital works with SOULMV information system, to be flexible and meet a set of information that facilitate the flow of data across sectors and integrate all hospital processes. With regard to information systems in logistics noticed that the hospital used, and through these is easier to manage the information and thus provide better decision making with speed, efficiency, safety and practicality in supply chain management.

Key words: information technology, logistics planning and control of the supply chain

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Níveis de funcionalidade da informação.....	22
Figura 2: Visita da Secretária de Saúde do Estado do Tocantins ao Hospital Regional de Porto Nacional-TO.....	30

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.1 Problematização	12
1.2 Justificativa	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1 Objetivo Geral	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
2.1 Logística	15
2.1.1 Logísticas de Suprimentos.....	16
2.2 A logística hospitalar	17
2.2.1 Logística de abastecimento em organizações hospitalares	17
2.3 Tecnologias da Informação	18
2.3.1 Tecnologia de Informação Aplicada à Logística	19
2.3.2 Sistemas de Informação.....	20
Fonte: Galvão (2012).....	22
2.3.3 Importância da TI nos Processos Logísticos	22
2.4 Princípios da Informação Logística	23
2.5.1 A Importância da Gestão Hospitalar.....	25
2.5.2 Classificação do Hospital:	26
2.5.3 Gestão hospitalar no Brasil	27
2.5.4 O Sistema Público de Saúde no Brasil	27
2.5.5 Hospital Regional do município de Porto Nacional – TO	29
3. METODOLOGIA.....	31
4. RESULTADOS E DISCURSÕES	32
4.1. Logística do Hospital	32
4.2. Controle de estoque da unidade hospitalar	32
4.3. Cadastro de Pacientes.....	33
4.4 Sistema de Informação da Unidade hospitalar	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
APÊNDICES.....	40

1. INTRODUÇÃO

Na Gestão Hospitalar, bem como em todas as áreas de gestão, deve ser necessário uma gestão de maneira efetiva dos processos organizacionais com a intenção de implantar programas de qualidade voltados, também, para a produtividade, quer em instituições públicas da área de saúde, quer em instituições privadas.

Os hospitais públicos por diversas vezes estavam mantendo-se em evidencia por aspectos negativos, com as mínimas condições dos serviços de urgência, de ambulatório e de internação. A atual administração dos hospitais públicos encontra-se como uma das maiores preocupações da população que necessita dos serviços prestados por estas instituições, sendo um dos principais problemas enfrentados no cotidiano da administração hospitalar, principalmente para a gestão de hospitais prestadores de serviços ao sistema único de saúde SUS. As causas dos problemas são claramente mencionadas: falta de pessoal, falta de material, falta de leitos, orçamento reduzidos, enfim, faltam recursos.

A rede pública é afetada pela ausência de autonomia, requisito fundamental para planejar, coordenar e controlar recursos humanos e materiais para atender com rapidez e economia as necessidades de uma empresa complexa como é o hospital.

A falta dessa autonomia impede os administradores de praticar uma política de recursos humanos condizente com as atividades dos profissionais, a contratação e a demissão de pessoal, o investimento em treinamento e reciclagem, a colocação de material de consumo, medicamentos e equipamentos, de acordo com o planejamento e as necessidades emergenciais que ocorrem.

Para Costa e Oliveira (1999), A Gestão logística hospitalar, sobretudo no contexto das atividades da farmácia, é um dos processos administrativos que mais apresenta dificuldades para a sua otimização.

As ferramentas da tecnologia da informação impõem-se como fortes aliadas para a logística de planejamento e controle da cadeia de suprimentos no Hospital Regional de Porto Nacional- TO. Com as ferramentas de TI, tem tornado a gestão administrativa mais eficiente, com planos de reabastecimentos feitos com maior rapidez, compras em tempo curto com preços e prazos melhores e a mesma, ou melhor, qualidade.

Por conseguinte, o seu Supply Chain management (SCM)¹ tem que ser desenvolvido para agregar valores acima da média em relação às outras modalidades de prestação de serviço. A criticidade da maioria dos medicamentos e materiais geralmente é alta, não sendo permitida a demora na entrega ou mesmo a falta de uma gama de medicamentos que são imprescindíveis para os tratamentos realizados nas unidades hospitalares.

A análise das ferramentas de TI disponíveis para a formulação de SupplyChain Management, permitindo uma integração maior com os fornecedores quando necessário, maior transparência, melhores resultados e satisfação dos clientes internos e externos é a chave para alcançar o sucesso pretendido.

1.1 Problematização

A prestação de serviços hospitalares possui diferenças fundamentais com relação a outros tipos de atividades, principalmente no que tange à sua complexidade. Por se tratar de serviços em que o fim principal é a preservação da vida humana, deseja-se uma garantia de qualidade que expresse eficiência nos mais variados tipos de demandas, considerando-se sempre os recursos disponíveis e a valiosa função social que os hospitais representam.

A lentidão nos processos administrativos presenciada nos serviços de saúde no Brasil é apontada como problema crônico, gerando formalidade nas comunicações, excessiva burocracia, apresentando serviços que não satisfazem os colaboradores externos.

¹Supply Chain management, ou Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos é a ciência que visa unir todas as fases do processo da cadeia de suprimentos, com o intuito de otimizar os métodos e etapas de produção: compras, e suprimentos, inventario, administração, previsões, armazenagem, transporte e entrega de produtos. (Moura, 2004).

Dada a importância das “TI” como ferramentas que determinam uma grande vantagem no processo de planejamento e controle da cadeia de suprimentos na medida em que aumentam a eficiência e a eficácia dos processos administrativos.

Esse estudo está associado à seguinte pergunta: Qual a importância de utilização de uma ferramenta de TI para formulação do Supply Chain Management, na unidade do hospital Regional de Porto Nacional- TO?

1.2 Justificativa

Numa análise do mercado hospitalar, podemos ter ideia do desafio que é estabelecer rotinas para o desenvolvimento de um Supply Chain Management eficiente na área hospitalar.

Devido às mudanças políticas e as reformas em curso nos sistemas de saúde, a pressão sobre os custos tem aumentado de uma forma constante, o que implica melhoria contínua da eficiência do sistema e na qualidade dos serviços prestados aos usuários da unidade hospitalar.

A rapidez da evolução é uma forte característica da tecnologia da informação. Em poucos anos foram desenvolvidas várias ferramentas que, isoladas ou em conjunto, auxiliam o Supply Chain Management eficiente.

A Tecnologia da informação juntamente com a logística de planejamento e controle da cadeia de suprimentos, vem ganhando muito destaque no cenário atual, e na gestão hospitalar não é diferente, pois aparece como solução para minimizar custos e oferecer serviços ágeis aos pacientes.

Por esse motivo se justifica a realização deste trabalho que tem como proposta uma análise da tecnologia da informação como apoio a logística de planejamento e controle da cadeia de suprimentos, no Hospital Regional de Porto Nacional- TO.

1.3. Objetivos

Para delinear o projeto apresentado definimos dois níveis de objetivos a serem alcançados na execução deste trabalho, um geral e os específicos, que podem ser entendidos, respectivamente, como metas e submetas, divididos e descritos conforme segue.

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo da pesquisa foi realizar uma análise das principais ferramentas de TI utilizado para o planejamento e controle da cadeia de suprimentos, no hospital Regional de Porto Nacional-TO.

1.3.2 Objetivos específicos

Este estudo abordará os seguintes objetivos específicos:

- Explorar o conceito de processo de gestão da saúde, com ênfase aos processos inerentes à logística de suprimentos de um hospital, relacionando-o com um sistema de informação hospitalar;
- Verificar quais são os requisitos, apresentados pela literatura, de tecnologia e sistema de informação que apoie o processo de gestão logística e hospitalar.
- Verificar quais são os requisitos de um sistema de informação que apoie a operação da logística de suprimentos no hospital Regional de Porto Nacional-TO.
- Verificar os benefícios e possíveis problemas do sistema de informação implantado no Hospital Regional de porto Nacional-TO.
- Analisar a integração entre o hospital, fornecedores e usuários na cadeia de suprimentos do Hospital Regional de Porto Nacional- TO.

1.4 Estrutura do Trabalho

O presente trabalho está dividido em 6 diferentes capítulos abordando os conteúdos descritos a seguir.

O capítulo 1 introduz o trabalho, falando do problema abordado, justificando-o e limitando-o. São descritos também os objetivos geral e específico, além da estrutura do trabalho a ser desenvolvido.

No capítulo 2 é feito um referencial teórico explanando as vantagens e os mecanismos a serem utilizados no estudo de caso.

O capítulo 3 trata da metodologia utilizada neste trabalho, explicando quais foram os mecanismos apontados para o desenvolvimento deste trabalho,

como a fase de estudo de caso em que foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental.

O capítulo 4 explana a modelagem dos dados obtidos através da pesquisa feita no hospital Regional do município de Porto Nacional-TO.

O capítulo 5 trata dos resultados obtidos com o estudo de caso e a verificação da viabilidade do desenvolvimento da Tecnologia da Informação como apoio a logística de planejamento e controle da cadeia de suprimentos.

Por fim, o capítulo 6 apresenta a conclusão do trabalho relatando os objetivos alcançados e sugerindo trabalhos que podem vir a serem realizados tomando por base o ora apresentado.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Logística

A logística tem sua origem em operações militares, quando nos campos de guerra foi necessário elaborar estratégias para que o deslocamento (movimento) de materiais (munições, comida, água e etc.) não faltasse e garantisse não somente a sobrevivência, mas a vitória. A partir dessa necessidade de se fornecer e comprar produtos bem como materiais necessários para cumprir uma missão, onde lugares eram de difícil acesso e planejar o que levar e como levar era um obstáculo, a partir dessa época que foi definida os primeiros conceitos utilizados atualmente.

Desta forma, Novaes (2001), identifica a Logística como:

O processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo de armazenagem de produtos bem como os serviços de informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o de consumo, com o objetivo de atender a requisitos do consumidor.

A Logística é de suma importância para as organizações, tendo como objetivo otimizar o tempo entre o pedido, a produção e a demanda, de modo que o cliente receba seus serviços e bens no momento que desejar, com suas especificações pré-definidas, o local determinado e, principalmente, o preço acordado.

Segundo Ballou (2006), a logística é o processo de planejamento, implantação e controle do fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e das informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o propósito de atender às exigências dos clientes. A logística hospitalar, entretanto, abrange desde as infraestruturas existentes, a organização e as pessoas, os processos e os sistemas de informação de suporte.

Sabe-se que a logística sempre existiu, de forma potencial e não tão integradora tanto quanto hoje. Com a evolução tecnológica dos sistemas ativos e as exigências da globalização, hoje ela está sendo destacada como um condicionante estratégico ou como uma diferença competitiva.

A logística existe para satisfazer a necessidade do cliente. Do ponto de vista estratégico, os executivos de logística procuram atingir uma qualidade predefinida de serviço ao cliente por meio de uma competência operacional que represente o estado da arte. (BOWERSOX; CLOSS, 2010).

2.1.1 Logísticas de Suprimentos

A logística de suprimentos é uma das atividades base da logística empresarial, e pensando num fluxo contínuo e organizado, ela situa-se no início deste, suprimindo as necessidades de materiais à produção e permitindo que o ciclo da logística se complemente com a de distribuição.

Os objetivos gerais da logística precisam atingir as metas do processo da cadeia de suprimento que são estabelecidos pelos objetivos globais da organização, por meio da: minimização de custos, a fim de aumentar o nível de serviço pretendido; e maximização do retorno sobre o investimento ao longo do tempo. (BALLOU, 2006).

Os sistemas de informações em logística são baseados nas atividades primárias da logística. A logística pode ser dividida em dois tipos de atividades, são elas:

- Atividades Primárias: Transportes; Gerenciamento dos Estoques; e Processamento de Pedidos; e
- Atividades Secundárias: Armazenagem; Manuseio de materiais; Embalagem de materiais; Obtenção/Compra (seleção de fornecedores); Planejamento, Programação e Controle de Produção (PPCP); e Sistema de informação.

As funções da logística de suprimentos, ou administração de materiais, no contexto hospitalar, seguem os mesmos princípios de outros tipos de organizações, salvo algumas características que devem ser mais valorizadas, como por exemplo, o custo intangível relacionado à falta de medicamentos/materiais no momento necessário.

Segundo Smchi-Levi et al (2000), A cadeia de suprimentos é um subconjunto da cadeia de valor, a qual é focada em agregar valor a um serviço ou a um produto físico, enquanto a cadeia de suprimentos é preocupada principalmente com a produção, distribuição e vendas de produtos físicos.

2.2 A logística hospitalar

A logística de materiais assume importância crescente nas entidades de saúde. O elevado custo de manutenção dos estoques, de um lado e do outro, a necessidade de proporcionar um perfeito nível de atendimento aos pacientes sem ocorrência de qualquer falta de insumo, requerem extrema proficiência por parte do gestor de materiais.

Segundo Machline (2007) a gestão adequada de materiais afasta do hospital três graves males: a compra cara; o estoque excessivo; e a falta de material. Esses três flagelos são os dois primeiros, fatais para o hospital e o terceiro, fatal para o paciente.

A administração de materiais na área de saúde é mais complexa do que a de outros segmentos da economia, pois os medicamentos e materiais de enfermagem amontoam aos milhares; têm exíguo prazo de validade; requerem conservação a baixa temperatura; devem ser passíveis de rastreabilidade; são facilmente furtados; apresentam-se sob as formas mais diversas, desde comprimidos até injetáveis ; as doses individuais de vem ser diariamente prescritas, preparadas, baixadas dos estoques , ministradas ao paciente e faturadas sem omissão nem erros; e finalmente os resíduos contaminados devem ser removidos e incinerados com extremo cuidado.

2.2.1 Logística de abastecimento em organizações hospitalares

A logística é processo responsável pelo planejamento, implementação e controle do fluxo físico e de informações dos bens e serviços, de forma eficaz

e eficiente, desde o fornecedor até o consumidor final, com a finalidade de atender as necessidades dos clientes.

Enquanto, a gestão da cadeia de suprimentos busca a integração/coordenação das atividades que envolvem fluxo físico e de informações dos bens e serviços desde o fornecedor até o consumidor final, com intuito de obter a vantagem competitiva em longo prazo.

Para Drucker (1999), o gerenciamento na área de saúde é mais complexo do que em qualquer outro tipo de organização. Isso quer dizer que a gestão hospitalar se constitui numa atividade complexa e peculiar, em função de envolver grande diversificação de recursos e procedimentos.

Monteiro et al.(2003) afirmam que a disponibilidade de insumos em hospitais (materiais e medicamentos) é um fator de grande importância, pois a interrupção no fluxo pode refletir não só em perdas econômicas, mas também em danos humanos. Irregularidade do abastecimento e a falta de materiais são problemas frequentes em serviços de saúde e que são expressos através de impactos negativos sobre o desempenho da organização.

2.3 Tecnologias da Informação

A Tecnologia da Informação é um termo comumente utilizado para designar o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, bem como o modo de como esses recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas.

Para Ballou (2006) um sistema de informação logística precisa ser abrangente e ter a capacidade suficiente para permitir a comunicação não apenas entre as áreas funcionais da empresa, mas também entre os membros do canal de suprimentos. Um dos fatores mais relevantes ao desenvolvimento dos processos administrativos é a aplicação de tecnologia de informação, proporcionando um grande aumento de eficiência.

A maneira como os recursos tecnológicos são utilizados determina o sucesso de uma empresa. Em relação ao emprego dos recursos da tecnologia

da informação vale citar o pensamento de Takahashi (2000), explicando que, a capacidade de gerenciar a informação é a primeira etapa de uma cadeia de produção que se completa com sua aplicação no processo de agregação de valor a produtos e serviços.

Para Ferreira (2005), cada vez mais as empresas buscam recursos de gestão de informação para se manterem competitivas no mercado global. Porém, para que haja um gerenciamento eficiente e eficaz é importante saber como usar as tecnologias da informação dentro das empresas.

Segundo Ramos et al.(2009), a tecnologia da informação se utilizada corretamente é um suporte decisivo na administração. Isso se deve à tecnologia da informação que contribui com vários aspectos importantes dentro das organizações como a redução de custos, ganhos de produtividade, facilidade de relacionamento com clientes e fornecedores, dentre outros fatores indispensáveis para qualquer empresa que procura uma maior participação e estabilização no mercado.

2.3.1 Tecnologia de Informação Aplicada à Logística

A logística é o diferencial para que a empresa tenha um elevado grau de competitividade no mercado. E na atualidade a tecnologia de informação e a gestão integrada dos sistemas logísticos tornaram-se essenciais para gerir e otimizar o fluxo de informações operacionais e administrativas dentro da Gestão da Cadeia de Suprimentos.

A tecnologia de informação é fundamental para a tomada de decisão nas organizações, visto como fator determinante de competitividade, pois sem a informação em tempo real não é possível sobreviver às exigências do mercado globalizado. Ballou (2006, p.133) ainda afirma que “o propósito maior da coleta, manutenção e processamento de dados no âmbito de uma empresa é sua utilização no processo decisório, que vai de medidas estratégicas a operacionais, com isso facilitando as operações componentes do seu negócio”.

Operações logísticas sempre mais eficientes tornam-se possíveis a partir dos ganhos que a informação atualizada e abrangente consegue espalhar pela empresa, e também a partir dos benefícios do compartilhamento das informações apropriadas com outros integrantes da cadeia de suprimentos (BALLOU, p.133, 2006).

Segundo Dornier et al (2009) o Sistema Informações Logísticas (*Logistics Information System - LIS*), tem se tornado um fator crítico de sucesso na estratégia logística da organização. O LIS é responsável por desempenhar as seguintes funções:

- Captura os dados;
- Transferem dados para centros de tratamento e processamento;
- Armazena os dados conforme seja necessário;
- Processa os dados em informações úteis;
- Armazena as informações conforme seja necessário; e
- Transfere as informações aos usuários.

As informações obtidas através do LIS são utilizadas pela organização para (DORNIER et al, 2009):

- Prever, antecipar e planejar;
- Garantir que as operações podem ser rastreadas no tempo e que os produtos podem ser localizados; e
- Controlar e relatar as operações completadas.

E Bowersox e Closs (2012, p.176) ainda conceituam o Sistema Informações Logísticas como:

“[...] a interligação das atividades logísticas para criar um processo integrado. A integração baseia-se em quatro níveis de funcionalidade: sistema transacional, controle gerencial, análise de decisão e planejamento estratégico”.

2.3.2 Sistemas de Informação

Os Sistemas de Informação são os sistemas ou práticas utilizadas pelas empresas para melhorar o seu desempenho incluindo ter um custo operacional adequado, processos logísticos inteligentes e integração com fornecedores e clientes.

Para Ferreira (2005), a difusão de sistemas de informação, a tecnologia se aprimora tornando “popular” o comércio eletrônico. Com a utilização da internet as empresas passaram a utilizar tecnologias simples como e-mail e sites institucionais como medidas vantajosas para divulgarem seus produtos ou serviços.

Em geral, a maioria dos autores relaciona sistema de informação a abordagem sistemática e gerencial, e não apenas ao uso da informática e

tecnologia. Porém, quanto maior a complexidade das operações logísticas de uma cadeia de suprimentos, maior a dependência de sistemas informatizados para possibilitar seu efetivo gerenciamento.

Para Brown et al (2000) Um dos grandes avanços, que tem proporcionado um enorme ganho em eficiência nos processos administrativos, é decorrente do uso de sistemas de informação. Os sistemas de informação utilizados para estes fins são também comumente denominados de sistemas de informações empresariais.

2.3.2 Funcionamentos do sistema de informação

Com a funcionalidade de informações a logística vem focalizando a estocagem e também o fluxo de produtos dos canais de distribuição. Esse fluxo juntamente com a precisão de informações era deixado de lado, porque os mesmos eram considerados cruciais para os clientes.

Ferreira (2005) diz ainda que, a utilização de sistemas de informação como a internet, traz benefícios e amplia a capacidade de sucesso da empresa, que a manipula e procede de forma eficiente. Mas por outro lado, existem barreiras que atrapalham na obtenção das tecnologias fazendo com que pequenas empresas não consigam nem mesmo manutenção de um endereço para e-mail. O autor explica com mais clareza a existência dessas dificuldades:

A principal questão da dificuldade de acesso à tecnologia de informação é a questão da segurança. O consumidor necessita de confiança para realizar um comércio eletrônico, assim como a empresa precisa estar segura de que seus dados inovadores estarão protegidos. Para isso, o investimento em equipamentos de segurança é indispensável. Para maior eficácia a empresa precisa implantar uma política de segurança, capacitação técnica e utilizar a criptografia, porém, o custo para introduzi-los não condiz com a receita das empresas de pequeno porte, sendo assim um obstáculo para a Implantação de sistemas mais informatizados e de alta tecnologia que levaria a empresa a possuir um diferencial no mercado.

Existem quatro razões que explicam porque as informações no tempo certo tornaram-se ainda mais importantes para o sistema e operações logísticas. Uma delas é o sistema de transação, que pode ser visto como regras formais, processos e comunicações padronizadas. Ao serem iniciados, os sistemas de transações registram funções logísticas e atividades realizadas individualmente.

O segundo é o controle gerencial que focaliza sua atuação na avaliação do desempenho e no relatório da cadeia de Suprimentos, como também na utilização dos recursos, e com isso são realizadas as avaliações de desempenho e produtividade, que passam a incluir custos de outros serviços.

O terceiro é a análise de decisões que está voltada para ferramentas de softwares, que tem por finalidade acompanhar e fornecer assistência aos gerentes nas avaliações e comparações de mudanças estratégicas da cadeia de suprimento com o objetivo de aumentar e melhorar a efetividade do segmento, além disso, incluir os procedimentos de manutenção do banco de dados análises, e fornecimento de relatórios para diversas situações logísticas desejadas.

A quarta e última funcionalidade é o planejamento estratégico que organiza e focaliza todos os dados no apoio de informações, visando desenvolver e reavaliar as estratégias da organização. Essas características poderiam ser descritas pela análise de decisões, porém as mesmas são complexas e designadas com um foco de longo prazo. O sistema de análise de decisões é centrado em visões mais claras e busca alternativas para solucionar os problemas identificados com mais facilidade. Como ilustra a figura a seguir.

Figura 1: Níveis de funcionalidade da informação



Fonte:Galvão (2012).

2.3.3Importância da TI nos Processos Logísticos

Basicamente um dos elementos mais importantes nas operações logísticas é o fluxo de informações envolvidas. Segundo Fleury, et al (2000, p.286): “Pedidos de clientes e de reabastecimento, necessidades de estoque,

movimentações nos armazéns, documentação de transporte e faturas são algumas das formas mais comuns de informações logísticas”.

A tecnologia de informação é fundamental para a tomada de decisão nas organizações, visto como fator determinante de competitividade, pois sem a informação em tempo real não é possível sobreviver às exigências do mercado cada vez mais globalizado.

Pelos aspectos inerentes ao gerenciamento da logística, no que tange às informações envolvidas, a tecnologia da informação pode proporcionar ganhos efetivos e eficientes de controle, acompanhamento e suporte às decisões. As ferramentas suportadas pela tecnologia da informação, mais notadamente os sistemas de informação, podem dar o apoio necessário a disponibilização de informações sobre o *status* de pedidos dos clientes, determinações de políticas de controle de estoques, controle da movimentação interna de materiais, comunicação eficiente com fornecedores e distribuidores, etc.

2.4 Princípios da Informação Logística

Bowersox (2010), afirma que um sistema de informação logístico deve ser integrado e contemplado por seis princípios (disponibilidade, precisão, atualizações em tempo hábil, baseado em exceções, flexibilidade e formato adequado), com isso o mesmo atende as necessidades, os planejamentos e as operações da empresa.

A **disponibilidade** é um dos principais princípios, pois as informações logísticas devem estar sempre disponíveis e em tempo adequado. A rapidez da disponibilidade é essencial para proporcionar respostas e retornos aos clientes, visto que os mesmos necessitam frequentemente terem acesso, de forma ágil, as informações.

Outro princípio necessário para atender as informações logísticas é a **precisão**. As informações devem necessariamente ser precisas, conforme solicitado pelos clientes.

Temos também o princípio das **atualizações em tempo hábil**. As informações devem ser atualizadas com frequência, no tempo hábil e certo, com o propósito de fornecer feedback aos níveis gerenciais da organização. O

tempo certo de uma atualização é notado por qualquer parte interna e externa da empresa.

O princípio do sistema de informação logístico **baseado em exceções** é visto como forma de apontar problemas e oportunidades. É importante observar as necessidades e os problemas identificados e buscar mecanismos que possam solucionar os eventuais problemas encontrados, como também, explorar as oportunidades vislumbradas.

A **flexibilidade** é outro princípio que possibilita ao sistema de informação logístico um comportamento de forma flexível, para atender as necessidades dos usuários em geral. O sistema sendo flexível permite que o mesmo seja mais fácil de adaptar as novas mudanças impostas pelo mercado.

Por fim temos o **formato adequado** que tem por objetivo demonstrar aos clientes as telas e os relatórios logísticos adequadamente formatados, proporcionando que as informações sejam apresentadas com a melhor estrutura e ordenação possível. (BOWERSOX, DONALD J, 2010, pag. 179, 181).

2.5 Gestão Hospitalar

A Gestão Hospitalar é um meio de gerenciamento das atividades do hospital, desenvolvidas no dia-a-dia, e que precisam ser exercidas de acordo com as metas e objetivos estabelecidos, exigindo um profissional capacitado e comprometido com o desenvolvimento da organização, partindo assim, para uma gestão que se identifique com as necessidades da instituição de saúde e que compreenda como os profissionais atuam e como funciona sua inter-relação de acordo com sua capacidade profissional (SEIXAS e MELO, 2004).

Segundo BRITO e FERREIRA, (2006) ter uma gestão bem estruturada e formalizada, capaz de viabilizar o conjunto de diretrizes estratégicas existentes é uma premissa básica, pois compreende um conjunto de procedimentos, organizando-se no planejamento e fiscalizando-se no controle das operações

Diante do referido exposto Brito e Ferreira (2006, p.2) ressaltam que: “a gestão hospitalar exige conhecimento para tomada de decisão em áreas

técnicas, a fim de oferecer um serviço de qualidade” Os autores também enfatizam a necessidade dos hospitais em investirem em tecnologia, aprimoramento de custos, especialização, técnicas de auditoria, ciências políticas, em economia, em finanças e teorias organizacionais, incluindo comunicação e relacionamento humano.

Uma atividade hospitalar gerenciada de maneira a não leva em consideração apenas o profissional de saúde, mas sim o seu quadro funcional no todo, é o princípio para um resultado de talento ou esforço, não só individual como também do trabalho em equipe, que consegue alcançar objetivos satisfatórios a toda a organização, onde o produto dos esforços e intelectos de um grupo de indivíduos organizados para agirem de comum acordo com a organização hospitalar fornece o mecanismo para distribuir responsabilidades e canalizar os esforços, de forma que não somente todas as tarefas necessárias sejam executadas, como também todo o trabalho seja coordenado e controlado para atingir os objetivos do hospital da maneira mais eficiente e eficaz (BRITO e FERREIRA, 2006).

2.5.1A Importância da Gestão Hospitalar

A importância da gestão hospitalar dentro das organizações de saúde tem por intuito promover a integração do ensino-serviço, visando à reorientação da formação do profissional, assegurando uma abordagem integral do processo de saúde. Entretanto, Seixas e Melo (2004, p.19), ressaltam que:

O processo de formação encontra-se em fase de construção e que os hospitais são gerenciados por vários tipos de profissionais [...] investigar o perfil desse administrador e quais competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) ele deve ter [...] ele precisa ter o perfeito entendimento do processo de trabalho na área da saúde, com uma visão integrada de todos os serviços, autonomia e iniciativa para decidir, apoiando-se nos princípios éticos, ter comprometimento com a empresa, saber trabalhar em equipe e estar disposto a aprender diariamente.

No decorrer do texto, foi explanado com veracidade sobre a importância da gestão hospitalar, tendo como foco os administradores por competência, no entanto, fica evidente salientar sobre o fato que norteia o ciclo dos administradores hospitalares, para as necessidades exigidas nas

atividades executadas dentro da instituição de saúde e identificando a importância de uma gestão ética, qualificada e comprometida com a empresa.

Desta forma, considerando o incremento das tecnologias no apoio ao trabalho dos profissionais que estão inseridos nas organizações hospitalares. Surgindo nesse contexto um novo profissional, que deve se dedicar em tempo integral aos trabalhos voltados para a administração, dando origem ao administrador no hospital (SEIXAS e MELO, 2004).

2.5.2 Classificação do Hospital:

- HOSPITAL GERAL capacitado a assistir pacientes de várias especialidades clínicas e cirúrgicas, podendo ser limitado a um grupo etário (hospital infantil), a um determinado grupo da comunidade (hospital militar) ou a finalidade específica (hospital de ensino).
- HOSPITAL ESPECIALIZADO é aqueles capacitados a assistir, predominantemente, pacientes portadores de uma determinada doença, como exemplo Hospital do câncer, Hospital do coração.
- HOSPITAL OFICIAL é o que pertence a órgãos oficiais da administração direta ou indireta federal, estadual ou municipal.
- HOSPITAL PARTICULAR OU PRIVADO pertence a pessoas jurídicas, não distribui benefícios a qualquer título; aplicando integralmente os seus recursos na manutenção e desenvolvimento dos objetivos e em caso de extinção, seu patrimônio líquido é doado a outra instituição, com objetivos sociais idênticos.
- HOSPITAL FILANTRÓPICO é aquele que não visa lucro e destina um percentual de sua lotação gratuitamente a pacientes desprovidos de qualquer plano de saúde e de recursos e não concede remuneração, gratificação, de qualquer título.
- HOSPITAL BENEFICENTE é aquele que não possui lucro e que assiste grupos específicos de pessoas; é mantido pela contribuição de seus associados e pela clientela que utiliza, não distribuindo dividendos e reaplicando os resultados financeiros nas finalidades da instituição.
-

2.5.3 Gestão hospitalar no Brasil

A gestão hospitalar no Brasil é referida, de acordo com Paim e Teixeira (2006, p.76), “como criação e utilização de meios que possibilitem concretizar os princípios de organização da política”. Sendo incluído no texto “a gestão de serviços e sistemas de saúde, gestão de qualidade, gestão estratégica, gestão de recursos humanos, gestão orçamentária e financeira”.

Segundo Vrandecic (2007, p. 1):

A questão da saúde e sua gestão no Brasil, passa principalmente, pela devida destinação de recursos para os setores da assistência à saúde, permitindo o equilíbrio na remuneração dos prestadores e dos profissionais, o que levará ao contínuo aprimoramento técnico e tecnológico.

Para compreendermos a gestão hospitalar no Brasil, faz-se necessário enfatizar a definição, a implantação e a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS). O propósito principal é situar no contexto as mudanças ocorridas em 1990, com esse novo modelo de gestão, mostrando a evolução desse sistema de saúde desde seus primórdios até a atualidade.

No que se refere à definição do SUS, Colla (2001) observa que a inserção da questão da saúde no contexto legal do Brasil encontra-se registrada na Constituição Federal Brasileira CFB/88, no Art.196, sendo entendida como um direito de todos os cidadãos e um dever do Estado, garantido pelas questões sociais e econômicas, devendo ser concretizada pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Como bem definido no Art. 198, constitui-se numa rede regionalizada e hierarquizada de ações e serviços públicos de saúde, possuindo como foco a descentralização da direção para cada uma das esferas do governo, o atendimento integral centrado na prevenção da assistência e a participação da sociedade.

2.5.4 O Sistema Público de Saúde no Brasil

Por volta de 1986 aconteceu, por meio da 8ª Conferência Nacional de Saúde, a redefinição do Sistema Nacional de Saúde, sendo aprovado por vários setores da sociedade que discutiam um novo projeto de saúde para o país, com o foco voltado para a ampliação da participação do setor público na assistência médica da população. Essa ampliação foi estimulada por meio do convênio entre o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência

Social (INAMPS) e as Secretárias de Estado da Saúde, dando início a criação do SUS.

Com base no contexto, Souza (2003, p.11) afirma que:

Antes da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), o Ministério da Saúde (MS) com o apoio dos estados e municípios, desenvolviam quase que exclusivamente ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, com destaque para as campanhas de vacinação e controle de endemias.

A forma como a saúde pública estava sendo administrada, levando em consideração que todas as ações deveriam ser de caráter universal. No entanto, nesta época, a prestação de serviço de saúde era de um sistema assistencial voltado somente para os contribuintes da previdência do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) que em seguida passou a ser denominado como (INAMPS), uma autarquia do Ministério da Previdência Social que restringia a cobertura aos carentes que não possuíam nenhum direito, mas que recebiam a assistência como favor ou caridade e na maioria das vezes contavam com o apoio das filantropias (SOUZA, 2002).

Na mesma linha de pensamento, Calvo (2002, p.15) aponta as dificuldades encontradas pelo INPS na prestação da assistência de saúde, pontuando que:

A demanda crescente pelos serviços hospitalares e a sofisticação de técnicas e equipamentos – ambos consequentes da adoção do modelo americano de atendimento – geravam grandes dificuldades gerenciais ao sistema público de assistência médica, vinculada ao INPS.

Nesse período ocorreu a reforma sanitária, sendo contextualizada por Calvo (2002, p.33) da seguinte maneira:

A Reforma Sanitária, como ficou conhecida a proposta divulgada pelos sanitaristas, que defendiam as mudanças no Sistema Nacional de Saúde, foi contemplada nas disposições da Constituição em 1988, que aprovou a criação do Sistema Único de Saúde.

Os princípios e diretrizes básicas descritos nos artigos 196 a 200, da Constituição determinam que: “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”(CALVO, 2002, p.33).

Ainda de acordo com os princípios e diretrizes da Constituição. E mais precisamente sobre o gerenciamento dos serviços públicos, Calvo (2002, p.33) também ressalta que:

As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes: I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo; II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais; III - participação da comunidade.

Porém, Souza (2002, p.5) aponta que “o processo de descentralização de recursos é responsabilidade do nível federal para os níveis subnacionais do governo”. No entanto, Calvo (2002, p.33) faz menção, por meio da Constituição de 1988, sobre quem de fato tem a responsabilidade de implementação do SUS, quanto a assistência do serviço prestado a população, referindo que “a gestão do Sistema Único de Saúde é de responsabilidade do poder público municipal, com cooperação técnica e financeira do poder público estadual e federal”.

2.5.5 Hospital Regional do município de Porto Nacional – TO

O Hospital Regional do Município de Porto Nacional- TO atende um grande fluxo de pacientes mensalmente. Cada paciente, ao chegar à referida unidade hospitalar, passa por uma triagem aonde os seus dados são registrados em um sistema de informação, sendo o mesmo utilizado para o cadastramento ou atualização de um cadastro existente.

O sistema utilizado em todas as áreas da unidade é conhecido como SOULMV, é um sistema privado, que é disponibilizado gratuitamente para a unidade hospitalar e seu custeio é feito pelo Governo do Estado do Tocantins.

O referido sistema é dividido em várias partes, sendo o mesmo utilizado para atender os diversos setores da unidade hospitalar. Temos as seguintes áreas cobertas pelas funcionalidades do sistema:

- ✓ Gerenciamento de SAMI (Serviço de Arquivo Médico);
- ✓ Diretoria clínica;
- ✓ Setor Contábil;
- ✓ Faturamento ambulatorial;

- ✓ Controle de compras;
- ✓ Controle de estoque e entre outros.

Figura 2: Visita da Secretária de Saúde do Estado do Tocantins ao Hospital Regional de Porto Nacional-TO.



Secretária de Saúde, Vanda Paiva, em visita às obras de ampliação do Hospital Regional de Porto Nacional

Fonte: Hospital Regional de Porto Nacional-TO, dezembro de 2015

O Hospital dispõe de um centro cirúrgico, contendo 04 salas e uma de pós- anestésico, possui também aparelhos de RX. Ultrassonografia, laboratório,ambulatório de serviços da ortopedia, SER- Serviço de Reabilitação, uma ala específica de geriatria, destinadas a pacientes idosos, refeitório dentre outros setores administrativos. O hospital cona ainda com u setor de vigilância epidemiológica e com uma comissão de controle de infecção hospitalar (*Fonte e Foto: Ascon Sesau*).

3.METODOLOGIA

O método de abordagem que foi utilizado no presente estudo foi de natureza qualitativa. Quanto ao objetivo, o estudo é descritivo. Que segundo Cervo (2007), observa, registra, analisa e correlaciona os fatos ou fenômenos (variáveis) sem os manipulá-los.

Com o objetivo de avaliar o uso do Sistema de Informação como instrumento para o planejamento e controle da cadeia de suprimentos no Hospital Regional no Município de Porto Nacional – TO foi adotado o estudo de caso que segundo Gil (2002), o estudo de caso proporciona uma visão global do problema, possibilitando a identificação de possíveis fatores que o influenciam ou são por ele influenciados. Para a realização desta pesquisa foram feitas pesquisas bibliográficas em livros, artigos, monografias, sites, revista eletrônica, os quais possuem conteúdos relacionados com o tema do presente artigo, que envolve o setor hospitalar, tecnologia da informação e serviços logísticos.

O estudo de caso foi desenvolvido em um hospital público no Município de Porto Nacional - TO, a partir de pesquisas documentais e entrevistas com responsáveis pelo setor de TI do hospital. Para a coleta de dados foi adotada a entrevista com o gestor responsável pelo setor de compras e estoques do Hospital e usuários do sistema de informação.

Para tanto, foi desenvolvido um roteiro semiestruturado contendo tópicos chave de planejamento e controle da cadeia de suprimentos e aspectos relacionados ao uso de sistemas de informação.

Na pesquisa de campo foi utilizado um questionário com doze questões contendo perguntas abertas e fechadas, com o intuito de conhecer os sistemas de gestão que o hospital trabalha. O fator determinante para a escolha da unidade de saúde é por se tratar de serviços em que o fim principal é a preservação da vida humana, deseja-se uma garantia de qualidade que expresse eficiência nos mais variados tipos de demandas, considerando-se sempre os recursos disponíveis e a valiosa função social que os hospitais representam.

4. RESULTADOS E DISCURSÕES

4.1. Logística do Hospital

O serviço de suprimentos do hospital está vinculado a Gerência Administrativa. Essa área é responsável em atender as necessidades da instituição, para com isso, garantir o melhor atendimento aos usuários, como também, eficiência tanto interna, quanto externa.

O serviço logístico é essencial para garantir o reabastecimento racional dos medicamentos e materiais necessários para o ciclo operacional da unidade.

A finalidade da logística no hospital é garantir qualidade em todos os procedimentos realizados na unidade, como também permitir um bom abastecimento do estoque dos medicamentos, além de proporcionar um excelente atendimento aos usuários que procuram diariamente a organização.

As estruturas Logísticas da unidade hospitalar são representadas pelos seguintes colaboradores conforme segue:

- ✓ Encarregado de compras;
- ✓ Diretoria Geral;
- ✓ Diretoria Administrativa;
- ✓ Gerente do serviço de logística; e
- ✓ Encarregado de almoxarifado.

4.2. Controle de estoque da unidade hospitalar

O setor do controle de estoque do hospital Regional de Porto Nacional- TO, trabalha com a metodologia de não permitir o armazenamento em grandes quantidades de produtos a serem utilizados diariamente no funcionamento do hospital, portanto os pedidos são feitos através do sistema SOULMV e é atendida pela logística/CAF- **Central de Abastecimento Farmacêutico**, que se localiza fora das dependências da instituição.

Na referida Central de Abastecimento, atuam uma farmacêutica e um Assistente de Farmácia para receber as solicitações das unidades

hospitalares do município de Porto Nacional. Essas solicitações são feitas quando os estoques de medicamentos estão em baixas quantidades nos hospitais e os pedidos de medicamentos são repassados para a unidade central através da funcionalidade de Controle de Estoque do Sistema SOULMV – Gestão Hospitalar.

Após a Central de Abastecimento receber os pedidos de medicamentos pelo sistema, os referidos pedidos são analisados e autorizados pelo responsável da Central. Findo o trâmite de autorização, os medicamentos são enviados a Unidade Hospitalar solicitante de forma rápida e eficiente.

O sistema MV é de suma importância para a unidade hospitalar pois reúne um conjunto de informações que facilitam o fluxo de dados entre os setores e integram todos os processos hospitalares. O sistema gerencia informações, clínicas, assistenciais, administrativas e financeiras. Proporcionando uma gestão mais eficiente.

Os pedidos de produtos de limpeza e higienização, da unidade hospitalar fica a critério da empresa terceirizada Litucera.

4.3. Cadastro de Pacientes

O cadastro dos pacientes também é feito pelo sistema de informação SOUL MV – Gestão Hospitalar. Com isso cada paciente ao chegar à unidade hospitalar é submetido a um cadastro em um sistema online, onde é obrigatório o preenchimento de alguns dados.

Os dados exigidos como de preenchimento obrigatório no sistema são:

- ✓ Nome completo;
- ✓ Data de nascimento;
- ✓ Endereço completo;
- ✓ Estado civil;
- ✓ Filiação;
- ✓ Naturalidade;
- ✓ Sexo;

- ✓ Profissão;
- ✓ Situação do paciente (enfermidade).

Existem outros campos no sistema de informação que não são de preenchimento obrigatório. Contudo, a unidade hospitalar adota o procedimento de preencher todos os campos, sendo de preenchimento obrigatório ou não, com a finalidade de manter o maior número de informações possíveis sobre os pacientes que procuram atendimento no hospital.

A entrada e saída dos funcionários da referida unidade hospitalar, é feita através de um crachá funcional.

4.4 Sistema de Informação da Unidade hospitalar

A média de atendimento na referida unidade é sempre de três a quatro mil pacientes por mês. E os atendimentos são realizados diariamente incluindo sábados e domingos.

O sistema de informação abrange todos os setores do hospital e todas as movimentações desde a entrada e saída do paciente até a solicitação e chegada de medicamentos entre outros campos da unidade.

O sistema SOUL MV – Gestão Hospitalar foi implantado na referida unidade em fevereiro de 2016, atualmente o sistema no hospital Regional do município de Porto Nacional tem cerca de 04 meses. O antigo era o MV 2000 tinha 04 anos de idade – Gestão Hospitalar é uma empresa Multinacional há 27 anos no mercado e possui o melhor software que tem em todo o Brasil.

Quando houve a implantação do atual sistema, todos os funcionários passaram por cursos e formações, além de tudo também permanece no hospital uma pessoa da MV, responsável para tirar e resolver qualquer assunto ou problema relacionado ao sistema utilizado na referida unidade hospitalar.

O processo de Adaptação do sistema SOULMV foi rápido, pois os funcionários tiveram um treinamento específico. Mais claro que sempre aparecem dúvidas em relação a algumas coisas relacionado à modernidade.

A logística envolvida em cada solicitação é atendida sempre com presteza e não acontece atraso de acordo com o gerente de logística da maternidade, pois o atual sistema de informação tudo ficou mais prático e rápido. O mesmo é de uma empresa privada paga pelo governo.

Pode se dizer que o sistema utilizado é prático e eficiente, além de ser utilizado por todos os setores do hospital. Mais como todas as empresas também se utilizam o telefone, e-mail, fax e outros. Então na unidade hospitalar não é diferente.

A finalidade do sistema de informação é atender todos os pedidos e demanda que entra e sai da unidade. Garantir a qualidade e sempre está melhorando a cada dia. Trazendo referência ao hospital.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, esse estudo de caso obteve conhecimentos e aprendizados bastante amplos para uma formação acadêmica. Cada detalhe observado foi muito importante para o presente trabalho elaborado. O sistema de informação usado no Hospital Regional de Porto Nacional– TO é um dos melhores utilizados nas unidades hospitalares. Fazendo com que o sistema utilizado se torne referência, pois o mesmo é de uma rede privada.

Com todo desenvolvimento realizado no hospital pelo sistema SOULMV observei os processos de eficiência, utilizando técnicas e métodos de forma adequada para cada procedimento domado.

Os sistemas de informações Logísticas são de fundamental importância para as unidades hospitalares, pois auxilia na redução dos custos e de tempo, na melhor disposição da informação para o profissional. Disponibilizando a informação em tempo real, e no sistema SOULMV.

O administrador hospitalar, além de ser a maior autoridade administrativa do hospital, é um profissional indispensável, pois devido a sua formação especializada, detém a tarefa de gerenciar o hospital, zelando tanto pela saúde curativa quanto pela preventiva das pessoas, proporcionando para os hospitais o resultado satisfatório ao desempenho de seus profissionais e funcionários como também um serviço de qualidade voltado para a população.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLOU, RonaldH. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David. J. **Logística Empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. Tradução Equipe do Centro de Estudos em Logística, Adalberto Ferreira das Neves; coordenação da revisão técnica Paulo Fernando Fleury, Cesar Lavallo. 1. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.
BRITO, F.M ; FERREIRA,N.L **A Importância da Auditoria Interna Hospitalar na Gestão dos Custos Hospitalares**. Graduação em Ciências Contábeis, Disponível em <http://www.contabeis.ucb.br/sites/000/96/00000034.pdf>>. Acessado em 31 de março de 2016

BROWN, C. V. et al. **Managing information technology: What managers need to know**.New Jersey: Prentice Hall, 2000. Disponível em <catedragc.mes.edu.cu/download/.../VilmarRodriguesMoreira.pdf>. Acessado em 21 de maio de 2016.

CALVO, M.C.M. **Hospitais Públicos e Privados no Sistema Único de Saúde do Brasil: O Mito da Eficiência Privada no Estado de Mato Grosso em 1998**. Tese de Doutorado,Florianópolis, 2002. Disponível em <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/>>. Acessado em 10de fevereiro de 2016

CERVO, Amado Luiz; **Metodologia científica/** Amado Luiz Cervo, Pedro Alcino Bervian, Roberto da Silva. - 6. ed. - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COLLA, M.M. **O Olhar dos Gestores sobre o Sistema Único de Saúde (SUS): Um Estudo Exploratório nos Municípios de Bagé Dom Pedrito (Rs)**. Tese de Mestrado. Porto Alegre. Dezembro, 2001. Disponível em http://volpi.ea.ufrgs.br/teses_e_dissertacoes/td/000414.pdf> Acessado em 15 de fevereiro de 2016.

COSTA, A. L.; OLIVEIRA, M. M. B. Sistema de informação para prescrição e distribuição de medicamentos: o caso do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 34, n. 3, p. 44-55, 1999. Disponível em <catedragc.mes.edu.cu/download/.../VilmarRodriguesMoreira.pdf>. Acessado em 21 de maio de 2016.

DORNIER ET AL, Philippe-Pierre. **Logística e Operações Globais: textos e casos**. Tradução AthurltakagiUtiyama. 1. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas,2009.

DRUCKER, Perter Ferdinand. Administrando em tempos de grandes mudanças. São Paulo:Pioneira, 1999, 286p. Disponível em

<bdm.unb.br/bitstream/10483/2835/3/2011.AndréaModestodeSousa.pdf>.
Acessado em 15 de maio de 2016.

FERREIRA, ISABEL. **Determinantes da difusão de sistemas de informação nas pousadas do pelourinho em salvador**. Salvador, 2005.

FLEURY, P. F.; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. F. **Logística empresarial: a perspectiva brasileira**. Coleção COPPEAD de Administração – Centro de estudos logísticos. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122006000400010>. Acessado em 15 de maio de 2016.

Galvão, Tuani. **Sistemas de Informações Logísticas**. Disponível em: http://sinfologistica.blogspot.com.br/2012_09_01_archive.html. Acessado em 10/04/2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999. p. 42-86.

MACHLINE, Cláudio. **Logística hospitalar** 2ª ed. São Paulo, Editora Saraiva, 2007.

MONTEIRO, Andrea Regina et al. **O impacto do e-procurement na obtenção de insumos hospitalares: caso de um hospital da rede particular da cidade de João Pessoa**. In: XXIII ENEGEP-Ouro Preto, MG, Brasil, 21 a 24 de outubro de 2003.

NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, operações e planejamento**. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

PAIM, S.J. ; TEIXEIRA, F.C. **Política, Planejamento e Gestão em Saúde: Balanço do Estado da Arte**. Rev. Saúde Pública, v.40. Agosto, 2006. Disponível em <http://www.scielosp.org/>> Acesso em 10 de Fevereiro de 2016.

RAMOS, A; SILVA, E; ALVERGA, P. **O papel estratégico da TI nas micro e pequenas empresas**. Natal, RN, SEBRAE/RN, 2009.

SEIXAS, S.A. M ; MELO, T.H. **Desafios do Administrador Hospitalar**. Rev. Gestão e Planejamento. Ano 5, nº9, Salvador, Janeiro/Junho, 2004. Disponível <http://www.mestradoadm.unifacs.br/revista/PDFs/Revista%20GP%2010.pdf>> Acesso em 10 de Maio de 2016.

SIMCHI-LEVI, D.; KAMINSKY, P.; SIMCHI-LEVI, E. **Designing and managing the supply chain**. McGraw-Hill, 2000. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122006000400>. Acessado em 15 de maio de 2016.

SOUZA, R.R. **O Sistema Público de Saúde Brasileiro: Seminário Internacional Tendências e Desafios dos Sistemas de Saúde nas Américas**. São Paulo, Agosto/2002. Disponível

em:<http://www.hospitalar.administrador.com.br>>. Acessado em 12 de fevereiro de 2016.

TADÃO TAKAHASHI, **Sociedade da informação no Brasil: livro verde** /. – Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VRANDECIC, M **Gestão Hospitalar é destaque no prêmio Mineiro da Qualidade: apesar das dificuldades no setor, organizações mostram que é possível trabalhar com excelência**. Informe Publicitário. Outubro, 2007. Disponível em <http://www.portalqualidade.com>>. Acessado em 25 de Maio de 2016.

APÊNDICES**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DOTOCANTINS – CAMPUS PORTO NACIONAL.
CURSO SUPERIOR TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

Questionário aplicado no Hospital Regional de Porto Nacional-TO, com o intuito de conhecer os sistemas de gestão que o hospital trabalha

Perguntas, sistema de informação - Setor logístico do hospital.

1-Tem um sistema de informação específico para essa instituição?

Sim () Não ()

Qual?

2- O sistema de informação é importante para essa instituição? Por quê?

3- Quando foi implantado na unidade hospitalar o sistema de informação utilizado?

4- O sistema é de fácil manuseio?

Sim () Não()

5- Como foi o processo de adaptação dos usuários (funcionários e pacientes) ao sistema de informação utilizado?

6- Como é registrada a entrada e saída de pacientes.

Informatizado ()

Manual/Visual ()

Outros ()

7- Como é realizado o controle de entrada e saída de funcionários.

Manual ()

Informatizado ()

Outros ()

Como?

8-Como é realizado o pedido de medicamentos da farmácia?

9-Como é realizado pedido de produtos de limpeza e higienização, do hospital.

10- Os pedidos de abastecimento de estoque são atendidos com eficiência e eficácia diante das solicitações efetuadas utilizando o sistema?

11- Quais são os problemas que foram identificados na utilização do sistema de informação existente no Hospital Regional do Município de Porto Nacional - TO?

12- Quais são os benefícios notados na unidade hospitalar com o uso do sistema de informação?