

A QUALIDADE DO GERENCIAMENTO DE ENFERMAGEM NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA SUBSIDIADA PELO BUSINESS INTELLIGENCE

THE QUALITY OF NURSING MANAGEMENT IN THE EMERGENCY UNIT SUBSIDISED BY BUSINESS INTELLIGENCE

Marcelo Ramos Falheiros

Enfermeiro, Pós-Graduando do Curso de Urgência e Emergência do Instituto Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão-IBPEX.

Emerson José Silveira

Professor do IBPEX, Bacharel em Pedagogia FEBA/BA; Especializado em Metodologia do Ensino Superior CEPOM/Bahia.

RESUMO

O presente trabalho trata-se de uma abordagem qualitativa, feita através da coleta de depoimento de um colaborador que presta serviço de assessoria estratégica para um hospital de grande porte de Salvador. Para nortear o estudo, foram realizadas revisões bibliográficas em sites de busca de artigos científicos, por intermédio de palavras chave, e em livros de autores conceituados nos assuntos abordados no estudo. O objetivo geral deste trabalho é descrever como a qualidade do gerenciamento de enfermagem na unidade de Emergência pode ser facilitada pelo uso do *Business Intelligence*. Os objetivos específicos possuem o intuito principal de apontar o contexto da unidade de Emergência; descrever o papel do enfermeiro da unidade; demonstrar as definições de *Business Intelligence*; Explicar a aplicação da informática na área de enfermagem e por fim, relatar como a qualidade do gerenciamento de enfermagem na Unidade pode ser viabilizada através da utilização do *Business Intelligence*. Desta maneira, a pesquisa torna-se inédita, e seu enriquecimento se deve ao levantamento de benefícios desta ferramenta em ambiente hospitalar e as vantagens para os enfermeiros gestores.

Palavras-Chave: Gerenciamento de enfermagem. Unidade de Emergência. Business Intelligence nos serviços de enfermagem.

ABSTRACT

The present work is a qualitative approach, made by collecting testimony from an employee who provides strategic advisory services to a large hospital in Salvador. To guide the studies, bibliographic reviews were conducted in search engines of scientific articles by means of keywords, and in books of renowned authors in the subjects covered in the study. The general aim of this study is to describe how the quality of nursing management in the emergency unit can be facilitated by the use of Business Intelligence. The specific objectives are to point out the context of the Emergency Unit and its importance in the hospital, to describe the role of the nurse of the unit; show the definitions of Business Intelligence; explain the application of informatics in nursing and finally, report how the quality of nursing management in the Unit can be made viable through the use of Business Intelligence. Thus, the search becomes unprecedented, and its enrichment is due to the highlighting of the benefits of this tool in a hospital environment and the benefits for the managing nurses.

Key-words: Nursing Management, Emergency Unit, Business Intelligence in nursing services.

INTRODUÇÃO

A atuação dos enfermeiros e as atribuições voltadas para o gerenciamento de enfermagem, com a evolução da profissão na área da tecnologia da informação, fez com que estimulasse estes profissionais a buscar ferramentas informatizadas que facilitassem o seu processo de gestão e aumentassem sua qualidade administrativa do setor, fazendo com que todas as movimentações, tanto de pessoal como de materiais, e procedimentos realizados fossem estratificados, armazenados, tabulados e analisados de uma forma confiável aos quais, estes forneçam bases para interpretação e exploração dos dados, servindo de suporte para tomadas de decisão.

Quando se leva em conta a gestão de enfermagem realizada com qualidade por uma ferramenta tecnológica, em termos científicos e didáticos, não há bibliografias abordando estes temas em paralelo, fazendo assim, com que este trabalho tenha característica inédita, pois à medida que aborda um tema tão antigo, como o papel do enfermeiro gestor na unidade de Emergência, e em contrapartida expõe outro assunto mais voltado para as características tecnológicas do mundo atual, como a utilização do *Business Intelligence*.

O conceito de BI, de forma mais ampla, pode ser entendido como a utilização de variadas fontes de informação para se definir estratégias de competitividade nos negócios da empresa, aqui em questão a organização Hospitalar.

Vale ressaltar que por meio desta pesquisa torna este estudo inovador, norteador e eficiente para compreender como a qualidade desta gestão pode ser aprimorada ao usufruir de ferramentas técnico-administrativas para complementar o gerenciamento da unidade em particular a unidade de Emergência.

Raros hospitais no Brasil atualmente utilizam o *Business Intelligence* como aliado na qualidade da gestão de enfermagem. Por ser uma ferramenta tecnológica pouco conhecida na área hospitalar, e não haver estudos aprofundados abordando os dois temas concomitantemente faz-se interessante as conexões destes dois assuntos: o papel do *Business Intelligence* e como aliado na eficácia resolutiva dos indicadores de produção nas unidades Emergências.

Diante do exposto, o problema levantado para nortear este estudo é: o Business Intelligence, pode ser uma ferramenta capaz de subsidiar a qualidade do gerenciamento de enfermagem nas unidades de Emergências? A hipótese para resolução deste questionamento é que, as intervenções necessárias a serem feitas, vão subsidiar a qualidade dos serviços que irão fazer parte do gerenciamento de enfermagem nas unidades, utilizando, desta forma, ferramentas tecnológicas como o BI para que o papel que o enfermeiro gestor se proponha, possa ter resultados que tragam benefícios tanto para a instituição quanto para os utilizadores dos serviços disponíveis.

O aprimoramento da visão do enfermeiro, priorizando a qualidade do gerenciamento de enfermagem com a subvenção do *Business Intelligence*, é um fator relevante para que este gerenciamento tenha base de dados sólidos, onde os mesmos possam demonstrar em que áreas esse gerenciamento merece um pouco mais de atenção e intervenção, e conseqüentemente o gerenciamento da unidade seja feito de forma plena, organizada, resolutiva e efetiva.

Em detrimento do notório fornecimento de subsídios importantes do *Business Intelligence* para o gerenciamento de enfermagem eficaz, será coletado depoimento em caráter informativo de um analista de BI, demonstrando por meio das suas atribuições diárias as vantagens na utilização o *Business Intelligence*, no âmbito hospitalar já que a instituição a qual ele presta serviço é o único hospital em Salvador a aderir a esta tecnologia para o auxílio na tomada de decisão.

Sendo assim, esta pesquisa irá abordar todo o processo de aprimoramento das referências, tipo de pesquisa utilizada, onde o objetivo geral é descrever como a qualidade do gerenciamento de enfermagem na unidade de emergência pode ser facilitada pelo uso do *Business Intelligence*. Já os objetivos específicos que irão nortear seu desenvolvimento são de Apontar as definições da unidade de Urgência e Emergência e sua importância no hospital; Descrever o papel do enfermeiro da unidade de Emergência; Demonstrar as definições de *Business Intelligence*; Explanar a aplicação da informática na área de enfermagem; Relatar como a qualidade do gerenciamento de enfermagem na Unidade pode ser viabilizada através da utilização do *Business Intelligence*.

A revisão bibliográfica realizada para o tema que o estudo se propõe é um recurso diferenciado para identificar os efeitos das ferramentas tecnológicas e como as mesmas contribuem de maneira nociva, na obtenção de dados consolidados para um gerenciamento de enfermagem cada vez mais fidedigno, sem deixar lacunas no conhecimento e identificando áreas futuras para investimento, proporcionando uma qualidade cada vez mais aprimorada tanto em termos de gerenciamento quanto para área assistencial.

Em relação à revisão bibliográfica, esta se torna interessante à abordagem neste caso para que os enfermeiros que farão uso deste, possam se aprimorar com relação às novas tecnologias que fazem parte da rotina do gerenciamento de enfermagem, ter ciência dos conceitos cada vez mais atualizados sobre o presente tema e otimizem seu tempo através da síntese de conhecimento baseado em pesquisas, guiando a prática profissional, identificando assim necessidades futuras.

CONTEXTUALIZAÇÃO DAS UNIDADES DE EMERGÊNCIA

Mediante as principais causas de mortalidade nas regiões metropolitanas, dentre elas envenenamentos, violência, traumas na faixa etária de 15 a 49 anos, todas elas em conjunto superam as principais que são as doenças cardiovasculares e as neoplasias.

A unidade de emergência é um setor interno do hospital que apresenta um atendimento multidisciplinar de especialistas habilitados para atender pacientes em estado grave, dessa forma vale salientar que a unidade em questão supracitada torna-se uma porta de entrada para os casos que, a depender de sua complexidade, passa a ser distribuída entre os setores que irão melhor assistir os casos. (RICHARDSON, 2003 apud SABBADINI, 2007, p.5).

Estas causas supracitadas se tornam ainda grandes causadoras de incapacitação física, permanente ou temporária, gerando grandes perdas econômicas, previdenciárias e amplos dispêndios em tratamentos de complicações na saúde dos pacientes. Consubstanciando o que foi citado anteriormente, isso pode ser evitado uma vez que

muito dos casos de complicações ocorre em função de atendimentos desapropriados. (SABBADINI, 2007).

Esta problemática motivou o Ministério da Saúde a criar um mecanismo de apoio à implantação dos sistemas Estaduais de Referência Hospitalar para o Atendimento de Urgência e Emergência, com o objetivo de estimular e apoiar cada Governo na organização e conformação de Sistemas de Referências Hospitalar no Atendimento as Urgências e Emergências no qual englobam o atendimento Pré-Hospitalar (APH), centrais de regulação, hospitais de referência, treinamentos e capacitação de profissionais de atendimento. (SABBADINI, 2007).

PAPEL DO ENFERMEIRO NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

De acordo com Porfírio et. al. (2007), torna-se de responsabilidade do enfermeiro que gerencia a unidade de emergência manter as condições adequadas referentes à estrutura física, adaptação de recursos humanos, materiais, de informações e financeiras, necessários ao processo de trabalho. “O enfermeiro da unidade de Emergência coordena e lidera atividades assistenciais, atividades administrativas e atividades tecnológicas.” (OLIVEIRA, 2004, p.03).

No desempenho de suas atividades, o enfermeiro gestor da emergência se destaca como responsável pela administração, exercendo papel no planejamento, na organização, na direção e no controle junto à equipe multidisciplinar, bem como no gerenciamento da assistência ao paciente e da equipe de enfermagem. Para tanto, é fundamental que o enfermeiro adquira conhecimentos administrativos e gerenciais, a fim de que possa operacionalizar e avaliar o processo de assistência, com perspectiva de criar um padrão de atendimento competitivo, eficiente e eficaz. (PORFÍRIO et. al, 2007, p.62 - 63).

Este autor explana que os deveres técnico-administrativos concretizados pelo enfermeiro são basicamente, de efetivar um planejamento estratégico de enfermagem; estar presente em reuniões e organizá-las com a equipe; executar rotinas e procedimentos pertinentes ao cargo; garantir que as normas e os regulamentos da instituição e da unidade serão exercidos; implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço oferecido aos clientes; confeccionar relatório mensal; supervisionar e

orientar o preenchimento adequado do débito dos serviços de enfermagem no impresso próprio da instituição e também participar do planejamento de reformas e/ou da ampliações da área física da unidade.

Porfírio et. al. (2007) explica que, no gerenciamento de unidades de alta complexidade e especificidade, o enfermeiro deve estar vigilante a todos os movimentos do mercado econômico e financeiro, para alcançar altos níveis de qualidade de seu serviço, buscando, no desempenho geral e administrativo, um equilíbrio entre eficiência e eficácia, levando em conta todas as atividades necessárias a serem desenvolvidas para que a unidade ofereça um serviço qualificado para os seus colaboradores e usuários.

INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Possari (2009) relata que medir qualidade nos serviços de saúde é imprescindível para o planejamento, organização, coordenação e controle das atividades realizadas, sendo foco dessa avaliação os resultados, processos e a composição suficiente ou empregada, assim como as influências e conseqüências geradas no setor. “Os indicadores devem servir de bússola para nortear as ações da organização no sentido do atendimento da sua meta global”. (POSSARI, 2009, p.253-254).

A melhoria contínua da qualidade da assistência e da eficiência do serviço oferecido à população, com racionalização de recursos, tem sido uma preocupação constante das instituições de cuidados de saúde. Para avaliação contínua da qualidade, produtividade e do impacto dos programas e serviços na saúde da população, as instituições utilizam instrumentos gerenciais denominados indicadores. São medidas de desempenho, ou seja, instrumentos com foco no resultado esperado e processo essencial para a obtenção de resultados relacionados à qualidade do serviço. Os indicadores alertam quando ocorre desvio de uma situação considerada normal ou esperada sinalizando para que o processo em questão possa ser revisado, impedindo a instalação do problema. (PERROCA et. al, 2007, p.02)

Os trabalhos de Possari (2009) mostram que, o uso de indicadores de saúde permite a consignação de padrões, bem como o acompanhamento de seu desenvolvimento ao longo dos anos. “Nessa perspectiva, os indicadores proporcionam as

informações necessárias e mensuráveis para descrever tanto a realidade como as modificações devido à presença do serviço ou assistência”. POSSARI (2009, p.254).

Por isso, Possari (2009) propôs considerar que, este sinalizador esteja voltado para identificar ou conduzir a atenção para contextos específicos de um efeito em uma organização de saúde, devendo esporadicamente ser vistoriado. A aplicação intermitente de indicadores acarretará o aperfeiçoamento e inovação no julgamento e, portanto, na idealização, no preparo e na administração das unidades de saúde.

Em 2009, Possari relatou em seu trabalho conceitos relacionados a indicador como sendo uma unidade de medição de atividade com a qual se está associando, ou uma avaliação quantitativa que pode ser utilizada como um norteador para monitorar e ponderar a qualidade assistencial e as rotinas de um setor, neste caso, a Unidade de Emergência. Os indicadores são dados ou informações numéricas que qualificam as entradas, saídas e desempenho de processos, produtos e da organização como um todo.

De acordo com o autor acima, a escolha de um indicador deve ser norteada de acordo com três ângulos: eficiência, que é a relação entre o benefício ofertado pelo sistema de saúde e seu valor econômico; eficácia, que está associado à destreza da ciência médica em proporcionar aprimoramentos na saúde e no bem-estar das pessoas; e efetividade, que é a relação entre o benefício real e o resultado potencial. “ Avaliar a qualidade de importantes cuidados providos ao paciente e as atividades dos serviços de suporte”. POSSARI (2009, p.258).

Segundo trabalhos recentes de Possari (2009), estes permitem saber que, a organização de indicadores de qualidade para a avaliação do desempenho administrativo do setor, neste caso a unidade de Emergência, provoca na explicitação de pontos de suporte, sob o ponto de vista dos quais os diversos meios constitutivos das estruturas organizacionais, dos métodos de trabalho e dos efeitos da gestão devem ser resgatados e avaliados.

Considera-se fundamental que os indicadores sejam direcionados para a tomada de decisões gerenciais voltadas para a solução dos problemas apontados, servindo de base inclusive para a revisão de metas já estabelecidas. (POSSARI, 2009 loc. cit.).

A sinalização de Possari (2009) permite entender desta forma, que é de importância essencial monitorar a qualidade dos indicadores, com o intuito de conservar

a confiança dos usuários na informação produzida, em contra partida, a maneira fundamental de aperfeiçoar as bases de dados é a divulgação e o uso da informação, o que depende categoricamente da cultura do setor que foi implementado e de quem o utiliza.

APLICAÇÃO DA INFORMÁTICA NA ENFERMAGEM

Cologna et. al. (2002) destaca que a implementação de programas de controle informatizado possibilita avaliação contínua das tarefas e conseqüentemente, o bom emprego das potencialidades de recursos humanos e materiais presentes, já que no âmbito hospitalar estes recursos vêm sendo inserido na forma de facilitar e acelerar o processo assistencial e gerencial de enfermagem.

Sistemas computadorizados apresentam inúmeras chances para as equipes que realizam atividades para ampliar novos procedimentos a custo diminuído. “É importante que a enfermeiro compreenda que a tecnologia pode contribuir no fortalecimento da capacidade de inovar a assistência ao paciente que busca atendimento seja ele em qualquer unidade hospitalar”. (OLIVEIRA, 2004).

No trabalho de Cologna et. al.(2002), pode-se perceber que o uso do computador diminui o tempo gasto na transmissão de informações, assim como material e pessoal envolvidos na tramitação destes documentos, além de elevar a eficácia e fidelidade no desempenho de atividades que exijam impressos a próprio punho, transformando os dados mais compreensíveis e organizados, colaborando para o progresso da organização, gerenciamento das ações e realização de rotinas do setor sem diferenciação ou vantagens entre os funcionários que fazem parte das atividades do setor.

“A partir do desenvolvimento de novos equipamentos e software, muitos enfermeiros passaram a desenvolver aplicativos para uso da enfermagem”. (NOGUEIRA e FERREIRA, 2000, p. 114).

Mostrado conforme a classificação proposta por Turban et al. (2009), as instituições hospitalares estão sendo obrigadas a capturar, entender e explorar suas informações para dar subsídio à tomada de decisões, com o intuito de aperfeiçoar as intervenções de negócios.

Nogueira e Ferreira (2000) explicam que os sistemas de informações automatizados ofertam informações à tomada de decisão do enfermeiro gestor e abrange o controle de qualidade, perfil dos pacientes, prescrição de enfermagem informatizada, escala de funcionários, distribuição de serviços, assim como registros e relatórios.

A utilização da informática tem se tornado imprescindível atualmente e o enfermeiro de encontro a esse avanço tecnológico vem incorporando-o em sua prática diária.

De acordo com as afirmações de Peres e Leite (2005), a gestão das informações é indispensável para as tomadas de decisão em relação ao atendimento ao cliente e a própria rotina da unidade, possibilitando desta forma, identificar a qualidade do cuidado de enfermagem realizado, ajudando na pesquisa clínica, organizando assim, um suporte na análise dos processos de tomada de decisões, e conseqüentemente no aprimoramento de desempenho da unidade.

Em trabalhos científicos publicados por Cologna et. al. (2002), o mesmo explana que a implantação de uma ferramenta de domínio informatizado, permitiria uma ponderação contínua das atividades desenvolvidas pelos enfermeiros coordenadores, expondo, por conseguinte, o aproveitamento racionalizado dos potenciais de recursos de pessoal e materiais existentes neste setor.

Galvão e Sawada (1996) apresentam que a utilização do computador em atividades administrativa proporcionaria a constituição de utensílios informacionais, os quais ajudariam o enfermeiro na gestão do setor, garantindo um planejamento apropriado dos recursos humanos, materiais e financeiros.

O computador poderá assessorar todas as etapas de pesquisa, da coleta de dados até as análises, do mesmo modo que o resgate de informações, edição de textos, bancos de dados, entre outros.

Oliveira (2004) acrescenta também que, o conhecimento e domínio das novas soluções em ferramentas tecnológicas são de significativo valor para o enfermeiro, onde este sistema de informação é alimentado e depende deste profissional para assegurar uma assistência de qualidade ao paciente e uma gestão plena da sua unidade. Por meio

dessas tecnologias, o enfermeiro pode gerir com eficiência, implantando diversos equipamentos, técnicas e métodos para alcançar suas pretensões.

BUSINESS INTELLIGENCE

Blancacco (2008) explana em seus trabalhos que o Business Intelligence é um conceito, que vai mais adiante do gerenciamento empresarial e abrange o uso de frutos e soluções desenvolvidas com tecnologia analítica atual que possibilita alterar elementos armazenados e bases de dados em informações que ajudam os distintos patamares de uma empresa na tomada de decisões, além de assessorar em diversas outras empreitadas dentro da empresa.

O BI tem como seu fundamental produto a inteligência, a qual esta tem possibilidade de transformação de dados em informações, para posteriormente serem analisadas ou implantadas em determinado local. O *Business Intelligence*, como *interface*, intervém, modifica e tornam verídicas todos os dados coletados e as transforma em conhecimento estratégico.

Em trabalhos publicados por Rodrigues (2008), o mesmo demonstra que, quando se pensa em relatório, pensa-se em diminuir o tempo para processar informações e circunstâncias de negócios. Eles precisam estar estruturados de maneira a promover a visualização e acelerado rastreamento de vestígios de adequados ou inapropriados resultados, de maneira que o enfermeiro consiga destinar diligências àquilo que realmente demanda empenho.

No trabalho de Barbieri (2007), pode-se perceber que o conceito de *Business Intelligence* (BI), criado em 1980, mostra diversas ferramentas e soluções tecnológicas, que depositam em poder dos gestores e administradores em âmbito mundial, informações inteligentes, consolidadas e de viabilidade simplificada, para ampará-las na tomada de decisão. “O BI permite pouca informação, consistente e direcionada, de forma que cada um veja exatamente aquilo que precisa”. (RODRIGUES, 2008, p.08).

Principais características para sistemas de BI: extrair dados de várias fontes; usar a experiência; analisar dados contextualizados; trabalhar com hipóteses; relações de causa e efeito; transformar os registros obtidos em informação útil

para o conhecimento empresarial. [...] Sucesso de implantação de projetos de BI: Foco bem definido; conseguir patrocinador forte; dados necessários; conseguir um alto envolvimento dos usuários – bom time de projeto; definir uma boa arquitetura tecnológica; comunicação; acompanhamento. [...] A metodologia para desenvolvimento e elaboração de sistemas de BI é composta pelas seguintes fases, projeto e implantação. (BONAFÉ, 2008, p. 11 e 12).

Turban (2009) comenta que as metas primordiais do BI são consentir o uso interativo de dados, oferecer a manipulação deles e prover aos gestores e analistas de negócios a competência de exercer a análise apropriada. Ao avaliarem dados, circunstâncias e performances históricas e atuais, os tomadores de decisão conseguem preciosos *insights* que podem servir como alicerce para decisões mais evoluídas e mais informadas. O processo de BI fundamenta-se na alteração de dados em informações, depois em deliberações e por fim em atuações.

Por meio de pesquisas feitas por Turban (2009), a principal benfeitoria do BI para uma empresa é sua competência de munir dados concisos quando imprescindível, incluindo uma óptica em tempo real do comportamento corporativo geral e de seus fragmentos individuais. Tais dados são uma necessidade para diversas formas de decisão, para planejamento estratégico e mesmo para o bom funcionamento da unidade em que o BI será implementado.

Segundo Rodrigues (2008), depois de implantada a solução de BI, o treinamento eficiente dos usuários é outra maneira de garantir a sua adequada utilização, em concordância com os conhecedores da ferramenta.

Eles são categóricos em assegurar que o treinamento deve ser fragmentado por perfil de utilização e nivelamento de cada usuário. “O conceito de B.I em síntese, passa pelo desafio da disponibilização de ferramentas e dados, para que o nível gerencial de uma organização possa detectar tendências e tomar decisões eficientes no tempo correto”. (BONAFÉ, 2008, p.10).

Neste caso, Bonafé (2008) identifica os indicadores de desempenho que devem ser mapeados e catalogados por preceitos do gerenciamento de informação através do BI. Neste contexto, todas as etapas de seleção, arquivamento, rejeição e outras atividades no processo de gestão da informação terão que ser uniformizadas para garantir a segurança das informações, bem como a modernização apropriada destes.

“Sistemas de gestão devem basear-se em sistemas de indicadores que mostrem coerência entre indicadores mensurados, fatores críticos, objetivos estratégicos e competitivos adotados”. BONAFÉ (2008, p.04).

Este mesmo autor citado acima expôs também que a sistematização dos métodos, procedimentos e técnicas cooperam para o processo de tomada de decisão estratégica, o que explica a elaboração de uma Sistemática de Gestão para o método de criação e manutenção de indicadores estratégicos nas organizações.

GERENCIAMENTO DE ENFERMAGEM NA EMERGÊNCIA COM B.I

Segundo Peres e Leite (2005), o desenvolvimento de resoluções de tecnologia adaptadas à saúde vem sendo, gradualmente, mostrando-se em diversas etapas de implantação em todos os segmentos componentes para uma melhor assistência ao paciente. Conhecimentos já confirmados da automatização administrativa, banco de dados de diversas especialidades e finalidades, bases bibliográficas; bem como prontuário eletrônico do cliente, são conquistas já utilizadas no ambiente hospitalar.

Já para Possari (2009), a utilização de uma tecnologia de manipulação e tratamento de dados como o BI, é um importante recurso para o enfermeiro no planejamento e execução das ações de enfermagem, assim como um possível aliado na gestão da unidade de Emergência. O acesso a informações instantâneas e concisas geram condições para o desenvolvimento das potencialidades criativas na área de pesquisa, ensino e assistência.

Peres e Leite (2005) explanam que o sistema coleta, armazena, processa, restaura, exibe e informa dados necessários em tempo real, para que se possam gerir os serviços, a assistência e as informações do cuidado, unindo os recursos de pesquisa e de aplicações para prática de enfermagem. “Em termos de benefício, minimiza o tempo gasto em documentar as informações do paciente, elimina redundâncias, melhora o tempo de comunicação entre a equipe, otimiza o acesso à informação e oferece informações a equipe multidisciplinar”. (PERES e LEITE (2005, p.72).

De acordo com os depoimentos do colaborador que trabalha no setor de assessoria estratégica, em que possui o cargo de analista pleno de *Business Intelligence*,

pode-se obter diversas percepções interessantes sobre o quanto esta ferramenta torna-se um facilitador na maioria dos processos de enfermagem, principalmente se estas rotinas são de coordenação.

As informações alimentadas no banco de dados do BI podem ser de diversas áreas da unidade. Quando se estratifica informação referente às intercorrências que mais são realizadas, isso dá um subsídio à enfermagem para que os colaboradores que são mais “rentáveis” para o hospital, possam ter uma atenção mais específica para o tipo de intervenção a qual eles estão voltados, as necessidades deles, para que possam desenvolver um trabalho cada vez melhor e como a instituição pode investir em uma melhor qualificação dos profissionais de enfermagem que estarão atuando com estes pacientes, para que a assistência seja cada vez mais voltada para o bem-estar do cliente e que automaticamente traga um benefício para a organização.

É interessante trabalhar nos resultados gerados pelo quantitativo de atendimentos por especialidade, para atrair mais pacientes para uma determinada especialidade, gerando lucratividade e, permitindo que o hospital seja visto como referência nos tipos de atendimentos, já que a prática cada vez mais aprimorada de determinada intervenção, torna sua execução mais segura e bem feita.

Além disso, a rentabilidade e fluxo de determinadas especialidades irão avaliar desempenho, indicador na qualidade do serviço, tempo resposta, necessidade de investimento em equipamentos para realização de procedimentos e cursos de reciclagem para a equipe de enfermagem voltada para determinadas especialidades.

O BI permite avaliar os números de intervenções, devido ao foco na qual a mesma vai atuar e o nível de complexidade do procedimento. A exemplo disto pode-se considerar o trauma e as crises hipertensivas. Se as crises hipertensivas possuírem um quantitativo menor que o trauma, logo as especialidades e as intervenções propostas para esta problemática não terá uma atenção minuciosa, mas como as intervenções por trauma têm a maioria dos procedimentos do que os de picos hipertensivos, conseqüentemente vão ter seus números maiores, já que a maioria das intervenções feitas por crises hipertensivas podem ser tratadas muitas vezes com a medicação que existe em casa já as lesões por trauma precisam de uma intervenção mais cuidadosa com

isso as unidades irão juntamente com seus gestores estar preparados para receber estas demandas.

Quando analisados dados referentes às análises comparativas de custos fixos e variáveis, a enfermeiro gestor de seu serviço seja ele coordenador ou assistencial pode atuar na diminuição de algumas despesas, como materiais médico-hospitalares, materiais de escritório, rouparia, serviço de lavanderia, dentre outros.

O enfermeiro pode incentivar a criação e colaborar na confecção de protocolos institucionais, para que eles sejam seguidos de acordo com as exigências pré-estabelecidas tanto do SUS quanto dos planos de saúde, e ajudar também na criação de pacotes, prevenindo assim gastos excessivos com este tipo de prática, já que traz prejuízos financeiros significativos pra instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A unidade de Emergência, por ser uma unidade de alta complexidade, necessita de um funcionário que possa coordená-la de maneira que se compreenda o processo assistencial, desde a entrada do paciente, até a liberação dele para o Centro Cirúrgico, para a unidade de Tratamento Intensivo ou até mesmo para própria casa e todos os outros processos envolvidos, necessitando ainda que tenha conhecimento também sobre a coordenação de unidades.

Todo o aparato físico e profissional que está por trás das intervenções deve ser gerido pelo enfermeiro, já que o mesmo tem competência de controlar como a qualidade da assistência deve ser cumprida, até a excelência no funcionamento do aparato material, bem como cumprimento das ações envolvidas no processo do cuidar para que tudo ocorra da forma mais segura possível.

Devido a este tipo de atribuição, o enfermeiro necessita que as ferramentas tecnológicas, que subsidiam sua coordenação estejam à altura dos pontos cruciais que necessitam de uma atenção mais especializada, com fidelização nas informações que alimentam os bancos de dados eletrônicos, para que o garimpo desses números possa ser tratado e exposto de maneira objetiva, para que os resultados gerem tomadas de decisões importantes, para manter o funcionamento e a qualidade da unidade.

O gerenciamento de enfermagem possui um aliado importante nas tomadas de decisões e na interpretação destes dados estratificados do fluxo da unidade. Com o auxílio do BI, a enfermeiro pode controlar sua unidade para que o foco da assistência e da gestão seja pleno, já que a assessoria estratégica que o BI proporciona, permite que o enfermeiro coordenador possa atuar de forma ativa e se informar com dados consolidados no fluxo dos atendimentos, controle das salas de observação, lucratividade da unidade e custos fixos e variáveis.

É relevante perceber como uma ferramenta tecnológica pode auxiliar com dados gerenciais em qualquer tipo de hierarquia adotada, pois com o BI, os dados podem ser manipulados de maneira a atender a necessidade do enfermeiro coordenador e até ao enfermeiro assistencial que gere a unidade, e essa flexibilidade é importante para que se compreenda o funcionamento da emergência de forma dinâmica sem perder sua essência, os números gerados por ele, proporcionando uma rotina qualificada, onde os protocolos institucionais funcionem de maneira fidedigna, levando a um serviço de excelência, e assim, a melhor gestão e assistência aos pacientes lucrado a organização que oferece o serviço e o paciente que vai em busca do serviço.

REFERÊNCIAS

BARBIERI, C. **Business Intelligence: O valor da informação no contexto organizacional.** Revista 05. Nº01. Jan 2007. P 07-11. Acesso em:
<http://www.powerlogic.com.br/ecp/f/t11pn55puwqtp_odw1yo7nxvww/bi%20o%20valor%20da%20informacao%20no%20contexto%20organizacional.pdf?f=/Clipping/downloads/bi%20o%20valor%20da%20informacao%20no%20contexto%20organizacional.pdf> Acesso em: 14/01/2011 às 20:21:47.

BLANCACCO, A. M; FERRAZ, A. R; AMORIM, C. H. V; SILVA, C. H. M; FREITAS, J. M; TELES, R. **B.I - Business Intelligence.** São Paulo. 2008. Disponível em:
<<http://biemfoco.site90.net/artigo-bi.pdf>> Acesso em: 14/01/2011 às 20:41:56.

BONAFÉ, I; ESCHER, M; AYALA, H. L; FAVA, E; DUPIM, R. G. **Indicadores de desempenho e Business Intelligence para a gestão estratégica nas organizações.** Cuiabá. 2008. Disponível em:
<<http://www.sucesumt.org.br/mtdigital/anais/files/IndicadoresdeDesempenhoeBusinessIntelligenceparaa.pdf>> Acesso em: 14/12/2011 às 12:18:44.

COLOGNA, M. H. Y. T; ROSA, N. A; GOES, W. M; POZZE, R. B; SILVA, C. J. **As interfaces a programação cirúrgica: da tradição à informação.** Simpósio Brasileiro da Comunidade de Enfermagem. Ano 08. 2002.

GALVÃO, C. M; SAWADA, N. O. **O uso da informática na rede básica e hospitalar da cidade de Ribeirão Preto (SP).** Revista Latino Americana de Enfermagem. Vol 04. Ribeirão Preto. 1996.

NOGUEIRA, L. P; FERREIRA, B. A. **A informática e sua aplicação na área de enfermagem. Ver. Enferm. UNISA. 2000.** Disponível em:
<<http://www.unisa.br/graduacao/biologicas/enfer/revista/arquivos/2000-27.pdf>> Acesso em: 14/12/2011 às 14:48:05.

OLIVEIRA, M. A. N. **Gerenciamento de novas tecnologias pelas enfermeiras nos hospitais de feira de Santana – Ba.** Revista Brasileira de Enfermagem. Brasília. Vol 57. Nº 03. 2004.

PERES, H. H C; LEITE, M. M. J. Sistema de Informação em Saúde. In: KURCGANT, P. **Gerenciamento em Enfermagem.** 1º edição. Rio de Janeiro: Editora Guanabara Koogan. 2005. Cap 06. P. 61 – 73.

PERROCA, M. G; JERICÓ, M. C; FACUNDI, S. D. **Monitorando o cancelamento de procedimentos cirúrgicos: indicador de desempenho organizacional.** São Paulo. Revista da Escola de Enfermagem da USP. Vol 41. N° 01. 2007.

PORFÍRIO, R. B. M; MUNHOZ, S; PINTER, M. G. Gerenciamento de enfermagem em Centro Cirúrgico. In: CARVALHO, R; BIANCHE, E. R.F. **Enfermagem em Centro cirúrgico e recuperação.** 1º ed. São Paulo: Editora Manole. 2007. Cap 04. P 61-81.

POSSARI, J. F. **Centro Cirúrgico: Planejamento, Organização e Gestão.** 4º Ed. São Paulo: Editora Iatria. 2009.

RODRIGUES, N. **Business Intelligence3: como fazer o melhor uso das ferramentas de BI.** PC World. Ed. Extra. São Paulo: Anatec Publicações Especializadas. 2008. Disponível em: <http://pcworld.uol.com.br/estaticas/pcw-extra/pcw_extra_bi3-2008.pdf> Acesso em: 14/12/2011 às 20:39:12.

SABBADINI, Francisco S; GONÇALVES, Antônio A. **A Unidade de Emergência no Contexto do Ambiente Hospitalar.** Disponível em: <<http://www.saocamilo.rj.br/reah/artigosabbadini.pdf>>. Acesso em 23 Dez. 2011.

TURBAN, E; SHARDA, R; ARONSON, J. E; KING, D. **Business Intelligence: um enfoque gerencial para a inteligência do negócio.** Porto Alegre: Bookman. 2009.