

**Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba**

**ALESSI NUNES CAMBUIM**

**SIG COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO: O  
CASO SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE  
NOVA GLÓRIA - GO**

**Rubiataba-G  
2005**

ALESSI NUNES CAMBUIM



**SIG COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO: O  
CASO SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE  
NOVA GLÓRIA - GO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Administração com Habilitação em Gestão de Sistemas de Informação.

Orientador: Rangel Rigo

25516  
sceri

Tombo nº	2515
Classif:	65.016
Ex.:	1. ALESSI CAMBUIM
	2005
Origem:	d.
Data:	25.9.06

Rubiataba - GO  
2005

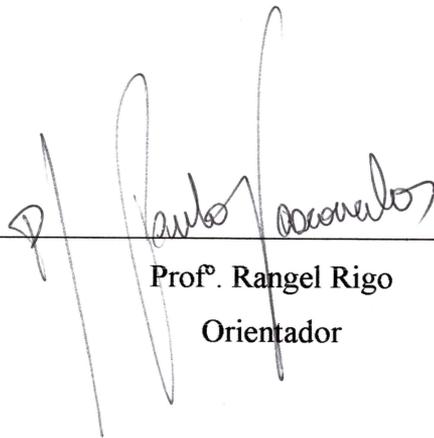
Adm. emp.  
SIG  
Deq. empresarial  
Tomada de decisão  
Estratégia emp.

## FICHA DE AVALIAÇÃO

Monografia examinada em 14 / 12 / 2005

  
\_\_\_\_\_  
Evoc Barus da Silva  
Prof.:

  
\_\_\_\_\_  
Prof.:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Rangel Rigo  
Orientador

Rubiataba - GO

2005

Dedico aos meus pais, que fizeram parte dessa minha significativa jornada, me ajudando e incentivando muito para que não pudesse ocorrer desistência ou desânimo, principalmente de minha parte, todo o meu esforço e determinação. Aproveitando a oportunidade queria dedicá-lo também a todos os outros integrantes de minha família, onde alguns, mesmo que distantes fisicamente puderam compartilhar comigo essa conquista, além de me ajudarem muito.

Ao professor Rangel, que não mediu esforços para me ajudar na conclusão do mesmo, estando presente em todas as oportunidades em que foi solicitado.

A todos os outros professores, colegas de sala, amigos verdadeiros, funcionários e outras pessoas que de alguma forma, as vezes com um pequeno gesto, me ajudaram na conclusão de meu trabalho. OBRIGADO.

Agradeço basicamente a Deus, que me deu saúde, força, confiança e capacidade para alcançar mais essa glória. Obrigado Senhor por me abençoar a cada dia para que eu pudesse concluir mais essa jornada, que talvez possa ser considerada pequena, mais muito importante pra minha vida... Serei eternamente grato a Ti Senhor.

**“Se a dúvida te incomoda, não espere  
que ela passe como uma coceira,  
corra atrás de algo que possa sana-  
la”**

**Autor desconhecido**

## RESUMO

A utilização de recursos tecnológicos para tornar uma organização competitiva é algo muito comum nos tempos atuais, com a onda da internet e da globalização, empresas que não utilizam-se de avanços tecnológicos e informatização tendem a se tornar ultrapassadas e não sobreviverem no mercado de trabalho atual, altamente competitivo e exigente.

A Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória – GO é um exemplo claro da situação atual, onde fluem inúmeras informações de relevância assustadora para o bom caminhar do município, a informatização se mostrou extremamente necessária, pois nesse ramo se lida com a saúde pública, algo de extrema importância para uma cidade.

Todos os tipos de informações relevantes e de menor importância, relacionadas a saúde pública do município de Nova Glória, estão arquivadas nesse sistema, e nele, ainda irão fluir uma gama muito maior de informações importantes, por isso o projeto deve ser tratado com grande relevância e consideração, pois através dele pode ser viabilizada a utilização de um único software integrado, o que vai agilizar e aumentar a precisão dessas informações, tornando-as mais precisas para a tomada de decisão por parte dos usuários e integrantes do sistema.

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Benefício de um Sistema de Informação	24
Gráfico 2: Problema da perda do Sistema de Informação que utilizava software Integrado	25
Gráfico 3: Problema do Sistema de Informação composto de vários softwares Isolados	26
Gráfico 4: Principal benefício de um Sistema de Informação integrado para a Sociedade	27
Gráfico 5: Dificuldade encontrada com banco de dados manual	28

## SUMÁRIO

### RESUMO

### LISTA DE GRÁFICOS

1. INTRODUÇÃO .....	10
2. PROBLEMÁTICA.....	11
3. JUSTIFICATIVA.....	12
4. OBJETIVOS.....	13
4.1 OBJETIVO GERAL.....	13
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
5. REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
5.1 COMPREENDENDO OS TERMOS PARA DISCUTIR O TEMA.....	15
5.1.2 Dado.....	15
5.1.3 Informação.....	15
5.1.4 Conhecimento.....	16
5.1.5 Sistema.....	17
5.2 SIG.....	17
5.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA GLÓRIA – GO.....	20
6. METODOLOGIA.....	24
6.1 MÉTODOS DE PESQUISA.....	24
6.2 COLETA DE DADOS.....	24
6.3 TABULAÇÃO DOS DADOS.....	25
6.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	26
6.5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	31
7. DESCRIÇÃO DO TRABALHO.....	32
7.1 A ORGANIZAÇÃO.....	32
7.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	32
7.3 ANÁLISE COMPLETA E DETALHADA DO SETOR.....	34
7.4 NATUREZA JURÍDICA, ESTRUTURADA E ORGANIZACIONAL DA EMPRESA.....	34
8. CONCLUSÃO.....	35
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36

## 1. INTRODUÇÃO

Uma visão da situação mundial com relação às organizações mostra que, na transição de uma empresa qualquer para uma informatizada, a capacidade de gerar, analisar, controlar e distribuir as informações passa a ser um ponto estratégico para as mesmas.

Muitas mudanças significativas no ambiente interno e externo da organização provocadas pela alta competitividade do mercado, levaram a exigir respostas mais rápidas dos dirigentes, que passaram a utilizar os recursos de informática como ferramentas estratégicas para o planejamento, coordenação e controle, além do acompanhamento do mercado em relação aos concorrentes, aos aspectos econômicos, legais, políticos e culturais em nível global.

Neste cenário altamente competitivo, um dos fatores que determina o diferencial das organizações é a forma como estas utilizam a informação. Neste contexto, novas formas de gestão estão sendo empregadas, onde todas apontam para o mesmo objetivo: proporcionar às organizações maior competitividade e garantia de sobrevivência.

Com isso pretendo mostrar, com este projeto, a importância, e as mudanças possíveis, para uma organização, relacionada com a administração pública, mostrando que nesse tipo de organização, a necessidade da tomada de decisão mais precisa e veloz, pode se tornar um diferencial para sua sobrevivência e competição em um mercado tão disputado.

## 2. PROBLEMÁTICA

Devido o número enorme de informações que fluem na Secretaria de Saúde existe uma dificuldade no fluxo dessas informações, onde está concentrado o maior problema, e a principal necessidade da implantação do sistema de informações.

Essa implantação do sistema, vai agilizar o fluxo das informações, além de canalizar as informações à quem realmente necessita delas, o que não acontecia com o sistema antigo, que era falho e totalmente manuscrito, atrasando a tomada de decisão em alguns casos, além de manter um controle total dessas informações para que a tomada de decisão se faça de forma correta. O secretário de saúde fica ciente sobre o fluxo das informações, além de ter um controle total do sistema. O mesmo, terá o controle sobre o sistema, permitirá uma descentralização do mesmo, através da liberação de algumas informações relevantes, para os usuários do sistema, diminuindo assim, a sua responsabilidade, e permitindo a agilidade na tomada de decisão por parte de alguns funcionários, e outras pessoas que tenham alguma relação com áreas de gestão.

Portanto, com a implantação do sistema, todo o município, de alguma forma será beneficiado, devido a agilidade na prestação de serviços a comunidade, por parte da Secretaria Municipal de Saúde e seus órgãos parceiros. Além do mais, todos os funcionários da Prefeitura, Secretarias e outras entidades ligadas a Prefeitura, serão beneficiados, pois terão maior agilidade em seu trabalho, liberdade maior para tomar decisões, além de estarem amparados por informações seguras e integras, na hora de tomarem essas decisões, o que facilitará a escolha de alternativas. Essa integração e agilidade no fluxo de informações, será de maior valia e relevância para a cúpula estratégica, que além de descentralizar, um pouco, o poder, vai estar a par de tudo o que está acontecendo, em tempo real, na Prefeitura e nas entidades ligadas ao sistema, além de estar conectada via internet com os Governos Federal e Estadual.

### 3. JUSTIFICATIVA

Além de todos esses benefícios, citados na problemática do pré-projeto, a implantação do mesmo trará tantas outras melhorias, não só para a Secretaria como para o município de Nova Glória.

A conclusão do projeto, acarretará benefícios infindáveis, com relação a prestação de serviços por parte dos funcionários da Secretaria, mais com certeza esses benefícios serão em sua maioria a médio prazo, pois a implantação do projeto, treinamento dos funcionários, e a adequação dos mesmos com o projeto leva um pouco de tempo, tempo esse a que atribuímos a nomenclatura de médio prazo.

Com relação a esses benefícios, se torna muito viável a implantação do projeto, analisando-o sobre o ponto de vista do custo/benefício. A agilidade no fluxo de informações, torna mais ágil também a tomada de decisões, o que vai adiantar e bastante a prestação de serviços aos moradores do município de Nova Glória.

Com isso justifica-se a implantação do projeto, que vai melhorar bastante a situação da cidade, unindo ainda mais a comunidade à Secretaria e vice versa, além de aproximar a mesma de seus órgãos parceiros e entidades ligadas, sendo que essa proximidade não será geográfica e sim através do estreitamento e da agilidade das informações.

Esses e outros fatores também ajudam a implantação do projeto, que só acarretará melhorias para a cidade, e além dos custos elevados o projeto não trará para a Secretaria e seus usuários nenhum malefício.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GERAL**

É a finalidade principal desse projeto, a comparação do funcionamento da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória - GO, antes e depois de sua informatização, coletando informações que mostram a diferença, tanto na agilidade das informações, como na redução de custos e outros benefícios que a implantação desse sistema trouxe consigo.

## 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar elementos que mudaram o funcionamento, para melhor, da Secretaria Municipal de Saúde, após a implantação do sistema de informação;

Coletar e analisar dados, com a maior precisão possível, para que esses possam auxiliar com maior fundamentação em minha pesquisa, tornando-a o mais verdadeiro possível;

Buscar modelos de sistemas de informações existentes em outros locais, que funcionam há mais tempo, para fundamentar a implantação deste;

Comprovar as mudanças após a implantação do sistema, mostrando que essas mudanças ocorreram para melhorar o bom andamento da prestação de serviços por parte da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória.

## 5. REFERENCIAL TEÓRICO

### 5.1 COMPREENDENDO OS TERMOS PARA DISCUTIR O TEMA

Dado, informação e conhecimento são elementos fundamentais para a comunicação e a tomada de decisão nas organizações, mas seus significados não são tão claros assim. Eles formam um sistema hierárquico de difícil compreensão. O que é um dado para um indivíduo pode ser informação e/ou conhecimento para outro. Davenport (1998) explora esse ponto de vista colocando resistência em fazer essa distinção, por considerá-la nitidamente imprecisa.

Considerando a inter-relação e a difícil possibilidade de separar nitidamente o que é dado, informação e conhecimento, e consciente de sua importância para a decisão, buscamos nesta seção balizar os seus significados no escopo do presente estudo.

#### 5.1.2 Dado

A definição de dado é uma seqüência de símbolos que podem ser apresentados como textos, imagens, sons ou animação. "Quando organizado e analisado, um dado passa a ter significado e é, então denominado informação". (MASON; MITROFF apud REBOUÇAS, 2002, p. 49).

Vulgarmente um dado pode ser considerado como uma informação bruta, que só vai ter significado depois de lapidado.

Os dados são elementos brutos, sem significado, desvinculados da realidade. São, segundo Davenport (1998, p. 19), "observações sobre o estado do mundo".

#### 5.1.3 Informação

As informações são dados com significado. "São dados dotados de relevância e propósito" (DRUCKER apud DAVENPORT, 1998, p.18). Elas são o resultado do encontro de uma situação de decisão com um conjunto de dados, ou seja, são dados contextualizados que visam a fornecer uma solução para determinada situação de decisão (MACDONOUGH apud REBOUÇAS, 2002).

Como foi dito anteriormente, a informação nada mais é que um dado bem trabalhado, que vai conseguir levar algum significado ao usuário.

A informação pode assim ser considerada como dados processados e contextualizados, mas para Sveiby (1998) a informação também é considerada como "desprovida de significado e de pouco valor", e Malhotra (1993) a considera como "a matéria-prima para se obter conhecimento".

#### 5.1.4 Conhecimento

Para Davenport (1998, p.19), o "conhecimento é a informação mais valiosa (...) é valiosa precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação (...)".

"Conhecer é um processo de compreender e internalizar as informações recebidas, possivelmente combinando-as de forma a gerar mais conhecimento" (MERTON apud GONÇALVES, 1995, p. 311).

Dotar os dados, as informações e os conhecimentos de significados não é um processo tão simples como parece, poderão ocorrer problemas no processo de comunicação. Segundo Lago (2001), Pereira e Fonseca (1997) e Davenport (1998), para amenizar essas distorções, devemos ter consciência de que existem diferenças entre o que queremos dizer e o que realmente dizemos.

Nesta mesma direção, Pereira e Fonseca (1997, p. 226) salientam que:

A apreensão da informação é uma função cognitiva superior que se processa no âmbito da linguagem. Sempre que quisermos apreender mais informações do contexto em que estamos inseridos, temos que ampliar as nossas habilidades perceptivas, porque o nosso modo de viver nos induz a um estreitamento perceptivo e a uma visão de mundo restrita e fragmentada e que as necessidades das pessoas em relação à informação mudam constantemente porque a percepção, além de ser individual, é contingente.

A decisão é assim considerada como um sistema lingüístico, um processo essencialmente coletivo no qual impera a multirracionalidade, ou anti-racionalidade, preconizada por Sfez (1984 apud REBOUÇAS, 2002).

Considerando que nenhuma pessoa detém todas as informações e conhecimentos organizacionais e que nem sempre estas informações e conhecimentos estão explicitados e

disponíveis, fazendo com que cada um detenha apenas uma parte deles, a tomada de decisão em equipe é uma forma a ser utilizada para superar as barreiras das informações e conhecimentos parciais.

A tomada de decisão que envolve um maior número de pessoas tende a resultados mais qualificados, aumentando o conhecimento da situação de decisão, amenizando, pela agregação de informações e conhecimentos, as distorções da visão individualizada. Segundo Lussato, 1991 apud Rebouças (2002)

Ao mesmo tempo em que elas conduzem a um aumento da capacidade de compartilhamento da informação e do conhecimento, possibilitam também o aumento de suas quantidades disponíveis, que é, antes de tudo, um aumento de dados brutos, dos quais apenas uma parte se transforma em informações potenciais, o que significa que apenas pequeno número delas se transformará em informações ou em conhecimento.

### **5.1.5 Sistema**

Segundo Fernandes, 2001

O conceito de sistema é uma das mais simples de se escrever, um dos mais abrangentes de se aplicar, bem como um dos mais difíceis de se compreender plenamente. Um sistema pode ser definido como um conjunto de elementos interrelacionados que interagem no desempenho de uma função. É uma definição tão abrangente que pode ser usada em uma grande variedade de contextos.

## **5.2 SIG**

A partir de 1988, com a nova Constituição, o Brasil descentralizou os serviços de saúde, institucionalizando o Sistema Único de Saúde (SUS). Este sistema é uma imensa rede de serviços, constituída pelos governos federal, estadual e municipal com intuito de modernizar e tornar mais eficiente a prevenção de doenças e o atendimento médico no Brasil.

Esta importante conquista não solucionou ainda os angustiantes problemas de saúde enfrentados pela grande maioria dos brasileiros. Decisões e ações devem ser providenciadas para o desenvolvimento de um trabalho responsável, com parceria das três instâncias de governo mais a iniciativa acadêmica e privada, que otimizem os serviços de saúde e saneamento no país.

O Ministério de Saúde vem solicitando às Secretarias Municipais de Saúde a adoção de práticas de gerência modernas com o objetivo de alcançar a Gestão Plena do

Sistema Municipal de Saúde. Hoje sabemos que a base deste processo de modernização é a criação de um competente sistema de informação.

O presente trabalho, objetiva contribuir com este esforço solicitado pelo Ministério da Saúde. Sua proposta principal é tentar unir as diversas partes de um segmento integrante composto por softwares do fornecidos pelo Governo Federal, em um único software que vai gerenciar o SIG implantado na organização.

Um dos maiores diferenciais para a saúde pública de Nova Glória se tornar um referencial para municípios menores, foi a implantação de um Sistema de Informações Gerenciais na Secretaria Municipal Saúde de Nova Glória foi uma das saídas mais viáveis para existir um aumento na velocidade das tomadas de decisão, principalmente entre a cúpula estratégica, principal responsável por essas tomadas de decisão. O SIG além de agilizar a tomada de decisão descentralizou a mesma, pois o fluxo de informações veio a distribuir as responsabilidades, principalmente nos órgãos parceiros da Secretaria, como o Posto de Saúde Municipal, sendo essa uma de suas principais funções, pois segundo Schwartz apud Rebouças, 2002, p. 40

é um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta, valida, executa operações, transforma, armazena, recupera e apresenta dados para uso do planejamento, orçamento, contabilidade, controle e em outros processos gerenciais para vários propósitos administrativos. Os sistemas de processamento de informações tornam-se sistemas de informações gerenciais quando sua finalidade transcende uma orientação para processamento de transação, em favor de uma orientação para a tomada de decisões gerenciais.

“Um SIG, deve consistir em pelo menos uma pessoa de certo tipo psicológico que se vê diante de um problema em algum contexto organizacional, para o qual ela necessita de evidência para chegar a uma solução”. (MASON; MITROFF apud. REBOUÇAS, 2002, p. 40).

O SIG funciona como um processador para as informações, onde geralmente se cria um banco de dados para se depositar informações relevantes e que podem ser alcançadas por todos os integrantes da organização, desde os integrantes do núcleo operacional até o presidente da empresa, no caso o Prefeito da Cidade de Nova Glória. Esse tipo de sistema de informações vai estar sempre relacionado com o planejamento organizacional, onde vai prover informações necessárias para tomada de decisão, segundo Kennevan apud Rebouças, 2002, p.40

é um método organizado para prover informações passadas, presentes e futuras, relacionadas com as operações internas e o serviço de inteligência externa. Serve de suporte para as funções de planejamento, controle e operação de uma empresa, através do fornecimento de informações no padrão de tempo apropriado para assistir o tomador de decisão.

É importante lembrarmos também que nenhum SIG é composto somente de tecnologia, mais também de recursos humanos que são parte fundamental para a existência de informações, e responsáveis pela tomada de decisão, a tecnologia é fundamental somente no apoio e no auxílio dessa tomada de decisões.

Dessa forma, é sempre bom lembrar que os responsáveis e os usuários do sistema devem estar cientes de que ele é projetado para oferecer informações seguras para a tomada de decisão sólida que resulte na concretização dos objetivos previamente estabelecidos, segundo Murdick e Ross apud Rebouças (2002, p. 40):

é um grupo de pessoas, um conjunto de manuais e equipamentos de processamento de dados voltados para seleção, armazenamento, processamento e recuperação de dados com vistas à redução de incertezas na tomada de decisões, através de fornecimento de informações para os executivos a tempo para que eles possam usa-las da maneira mais eficiente.

Assim entendido, essa combinação RH e tecnologia, forma o SIG, além de outros fatores de suma relevância para o bom andamento e desempenho, no processo da tomada de decisão, o que se torna bem mais difícil em uma organização de âmbito público do que em uma organização privada, devido a grande centralização do poder e da falta de distribuição de responsabilidades, onde a última palavra é do Prefeito.

Nesse aspecto fica explícita a necessidade da implantação de um SIG que pode e deve ajudar a integração do fluxo de informações, além de tornar mais próximos o ambiente interno e o externo à organização, pois segundo Nash e Roberts apud Rebouças (2002, p. 39)

Um SIG é uma combinação de pessoas, facilidades, tecnologias, ambientes, procedimentos e controles, com os quais se pretende manter os canais essenciais de comunicação, processar certas rotinas típicas de transações, alertar os executivos para a significância dos eventos internos e externos e proporcionar uma base para a tomada de decisão inteligente.

Um SIG, fica então definido, segundo Rebouças (2002, p. 40), “como o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados.”

Alguns funcionários da administração passada, onde ainda não existia esse sistema de informação informatizado, não souberam, durante a entrevista, nem mesmo definir com suas palavras o que é um sistema de informação.

Uma visão do panorama mundial da situação das organizações mostra que, na transição de uma sociedade industrial para uma sociedade de informação, a capacidade de gerar, analisar, controlar e distribuir as informações passa a ser um ponto estratégico para as mesmas.

Muitas mudanças significativas no ambiente interno e externo da organização, provocadas pela alta competitividade do mercado, levaram a exigir respostas mais rápidas dos dirigentes, que passaram a utilizar os recursos de informática como ferramentas estratégicas para o planejamento, coordenação e controle, além do acompanhamento do mercado em relação aos concorrentes, aos aspectos econômicos, legais, políticos e culturais em nível global.

Neste cenário altamente competitivo, um dos fatores que determina o diferencial das organizações é a forma como estas utilizam informação. Neste contexto, novas formas de gestão estão sendo empregadas, tais como a qualidade total, ISO 9000, reengenharia e outras. Todas estas técnicas apontam para o mesmo objetivo: proporcionar às organizações maior competitividade e garantia de sobrevivência.

### **5.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA GLÓRIA – GO**

A Secretaria conta com um sistema de informações bastante atualizado, porem um sistema separado, dotado de vários programas, ao invés de um sistema integrado, esses softwares são distribuídos pelo Governo Federal para cada Secretaria, desde as municipais até as estaduais e regionais.

Atualmente, a Secretaria de Nova Glória, conta com os seguintes softwares de gerenciamento de informação:

**PROSISPRENATAL**

Software destinado ao controle das gestantes existentes em todo o município e que fazem parte das pessoas atendidas pelo SUS (Sistema Único de Saúde), ele é responsável por armazenar as informações das mulheres que estão participando do programa de pré-natal oferecido pelo município e assistido por profissionais qualificados e cadastrados para a realização de tal serviço. Conta também com um banco de dados que cadastra as pacientes para receberem visitas medicas e atendimento pós parto, para que possam ser evitadas seqüelas e possíveis doenças como a depressão pós parto.

Esse programa é monitorado pelo gerenciador da rede e atualizado semanalmente, conta com interface gráfica e ambiente de Access, para o melhor desempenho e entendimento dos usuários.

### SINASC

Cadastro de Nascidos Vivos, software responsável por cadastrar todas as crianças nascidas vivas no Município, monitorando cada nascimento, contando e auxiliando a realização de todas as estatísticas necessárias para o registro da criança. Esse programa foi recém integrado no sistema, é de fácil operação, pois também conta com uma interface gráfica bastante fácil de ser utilizada. Como todos os outros softwares deve manter as informações para repasse de relatórios mensais para a Secretaria Estadual de Saúde, sendo atualizado pelo administrador do sistema semanalmente.

### FAD

Sistema de Informações de Controle de Febre Amarela e Dengue, esse programa contém todos os tipos de informações de registros de casos de febre amarela ou dengue dentro dos limites do Município de Nova Glória, além de cadastrar e manter informações referentes sobre gastos com esse tipo de enfermidade.

O software é responsável ainda, por informações referentes a campanhas de controle das doenças, vacinações e outros tipos de possíveis combates referentes a dengue e a febre amarela no Município. Esse software pode ser utilizado não somente pelo usuário do sistema, como por funcionários do SUS, que prestam serviço no Município e são responsáveis pelo controle dessas doenças.

Programa também muito simples e fácil de ser utilizado, devendo também ser atualizado com frequência, de preferência mensalmente ou com maior frequência em caso de surgimento de epidemia ou de um ou mais casos separados da doença, além de ter relatórios apresentados com mais frequência em épocas de maior proliferação do mosquito transmissor da doença.

#### PCDHC

Programa de Controle de Hanseníase e Chagas, como o próprio nome diz, controla as informações relevantes e que dizem respeito ao controle de hanseníase e doença de chagas no Município, apresenta uma interface gráfica bastante simples e de fácil utilização, também utilizado pelos agentes do Sistema Único de Saúde, assim como os outros softwares deve passar por constantes atualizações.

Todos os gastos e serviços prestados com relação ao controle e o combate a essas duas doenças devem ser cadastrados no banco de dados desse software que funciona em ambiente de Access.

#### API

Avaliação dos Programas de Imunizações, um dos programas mais importantes do sistema, responsável por todo tipo de informações referentes a controles de epidemias, campanhas de vacinação, campanhas de combate e prevenção. Todos os tipos de entradas e saídas de gastos referentes a prevenção, controle e vacinação de epidemias são lançados nesse software, que assim como os outros deve ser atualizado com frequência, controlado pelo administrador do sistema ele é ligado diretamente com o Governo do Estado, para que possam ser calculados gastos e levantados fundos através dos dados contidos nesse software.

Também apresenta uma interface gráfica simples e de fácil manipulação.

#### SINAN

Sistema de Informações de Agravos de Informações, esse sim é o programa mais importante do sistema, pois controla, através de segmentos, todas as operações realizadas e serviços prestados pela Secretaria e seus funcionários.

Esse software registra desde uma simples sutura realizada por um médico, até uma viagem feita pela ambulância, para outro Município, pois todos os dados contidos nas máquinas do sistema, são transportados e lançados nesse programa, todas as informações de controle de estoque, entrada e saída de pessoal, de remédios, consultas realizadas, visitas a zona rural, intervenções cirúrgicas, tratamentos odontológicos, cadastro de pacientes, contas a pagar, todos esses dados devem ser inseridos nesse programa.

Funciona em ambiente de DOS, porém sua eficácia e eficiência é muito grande, pois tem capacidade para armazenar e processar uma grande quantidade de dados, deve ser atualizado diariamente e transmitir relatórios semanais a Secretaria Regional de Saúde, além de conter todos os arquivos de pacientes já atendidos pela Secretaria.

Utilizado pelo administrador do sistema devem ser realizados bakups constantes do seu banco de dados para que nenhuma informação seja perdida.

Esses são os softwares que formam o sistema de informações gerenciais da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória, todos eles fornecidos gratuitamente pelo Governo Federal, e responsáveis pelo funcionamento do sistema.

## 6. METODOLOGIA

### 6.1 MÉTODOS DE PESQUISA

O desenvolvimento do projeto dependerá muito da coleta dos dados que será feita através de uma pesquisa exploratória que segundo Gil (1996, p. 45)

Essa pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torna-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas tem como principal finalidade o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

Serão pesquisados ainda alguns materiais e documentos, o que Gil (1996, p. 48) define como pesquisa bibliográfica: “é desenvolvida através de material já elaborado, contituído principalmente de livros e artigos científicos”.

### 6.2 COLETA DE DADOS

Toda à parte relacionada à pesquisa será basicamente um estudo de caso, “caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento” (Gil 1996, p. 65) de implantação de um Sistema de Informações Gerenciais e uma pesquisa-ação, que segundo Gil (1996, p. 65)

... um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Isso torna mais fácil a convergência de idéias de ambas as partes, buscando definir os principais fatores de peso para a implantação do sistema.

Como principal instrumento de coleta de dados será utilizado um questionário, que segundo Gil (1996, p. 91) nada mais é que “a tradução dos objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos”, onde aparecerão perguntas abertas e fechadas, além de obter depoimentos de funcionários que trabalham na secretaria antes da implantação do sistema de informações para diagnosticarmos o que realmente mudou depois do

funcionamento desse sistema, o que melhorou e o que piorou com a implantação do SIG.

Essa coleta de dados deverá observar também a existência de sistemas de informações em outros municípios, para que possam ser coletadas informações relativas a esses sistemas e adaptadas para melhorarem o SIG da Secretaria de Saúde de Nova Glória, buscando sempre a melhoria do sistema em prol de melhorias na qualidade da saúde pública desse município.

Além do mais, com a realização dessa pesquisa, os dados coletados deverão comprovar que além de todos esses benefícios e melhoras, a implantação do sistema, em médio prazo, deverá reduzir muito os custos, devido ao ganho de rendimento tanto na prestação de serviços, quanto no controle de todas as atividades da secretaria, como finanças, estoque, RH, entre outros departamentos.

Foram ainda, realizadas várias visitas a organização em questão para levantamento de alguns dados importantes, o que era de suma importância para o bom desenvolvimento do meu trabalho e criação do projeto.

Esse processo, segundo Gil (1996, p.102) “envolve diversos procedimentos, codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos”.

### **6.3 TABULAÇÃO DOS DADOS**

A realização da análise dos dados contou com vários processos, alguns como: a tabulação dos resultados, elaboração do plano de ação e a divulgação dos resultados... Segundo Gil (1991), após ou juntamente com a análise, pode ocorrer também à interpretação dos dados, “que consiste em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos”.

Esse processo, segundo Gil (1996, p. 102) “envolve diversos procedimentos, codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos”.

Após concretizado o realizado o levantamento das informações, foram analisados e interpretados os dados de forma precisa e que pudessem auxiliar na elaboração do trabalho. Explorando é claro, os dados de maior importância para o estudo em questão e descartando alguns de menor interesse.

Diante dos dados coletados e interpretados, junto a visitas e conversas informais, biblioteca e documentos da organização, para a realização deste estudo, nota-se e compreende a importância da implantação do SIG na Secretaria Municipal de Saúde de

Nova Glória, e podemos definir claramente as mudanças que ocorreram com essa implantação, além de podermos diagnosticar com mais facilidade as necessidades que a organização apresenta.

#### 6.4 ANÁLISE DOS DADOS

Depois de tabulados os dados, estes foram transpostos pra cá para que possamos entender a finalidade do meu trabalho, pois nesse tópico iremos mostrar os resultados propriamente ditos, coletados com a utilização do questionário.

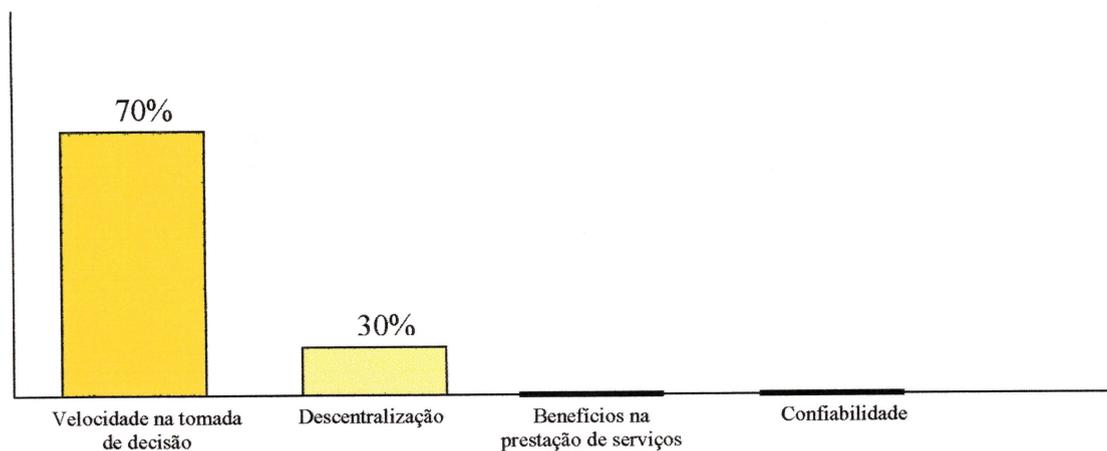
Foi utilizada uma amostragem de 10 funcionários da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória, sendo essa amostragem tirada de um total de 15 funcionários, o que representa mais de 60% do total de funcionários da organização.

O questionário foi aplicado ainda a 4 ex-funcionários que trabalharam na Secretaria antes da implantação do sistema.

#### Funcionários da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória

##### 1. Em que você acha que a implantação do SIG na Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória mais colaborou?

Gráfico 1: Benefício de um Sistema de Informação



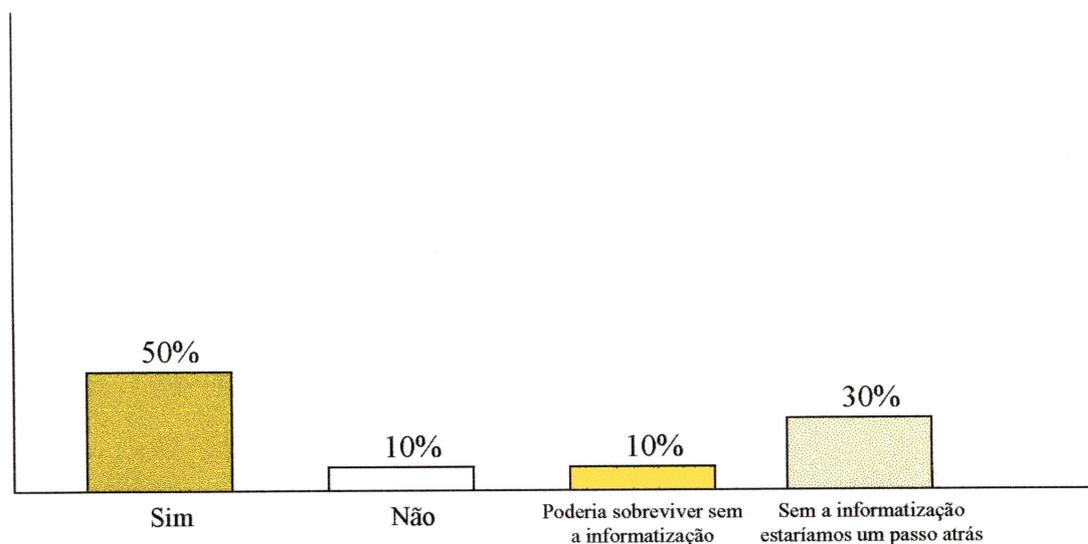
Fonte: Elaborado pelo autor, 2005.

Dentre a amostragem pesquisada, sete funcionários (70% da amostragem, como podemos observar no gráfico) disseram que a velocidade na tomada de decisão foi o fator que mais contribuiu com o bom andamento da organização, e outros três (30% da amostragem) disseram que a descentralização foi o ponto que mais melhorou com a implantação do sistema, o que mostra que esses dois fatores são os que mais levam a

organização ao sucesso, e é porem a chave desse sucesso organizacional, onde o sistema deve atender principalmente esses dois fatores para desenvolvimento organizacional ocorrer sem empecilhos, levando em conta que os outros itens mostrados no questionário, não foram citados pelos funcionários entrevistados.

2. Como funcionário da secretaria você acha que era realmente necessário a informatização da secretaria?

### Gráfico 2: Problema da perda do Sistema de Informação que utilizava software integrado

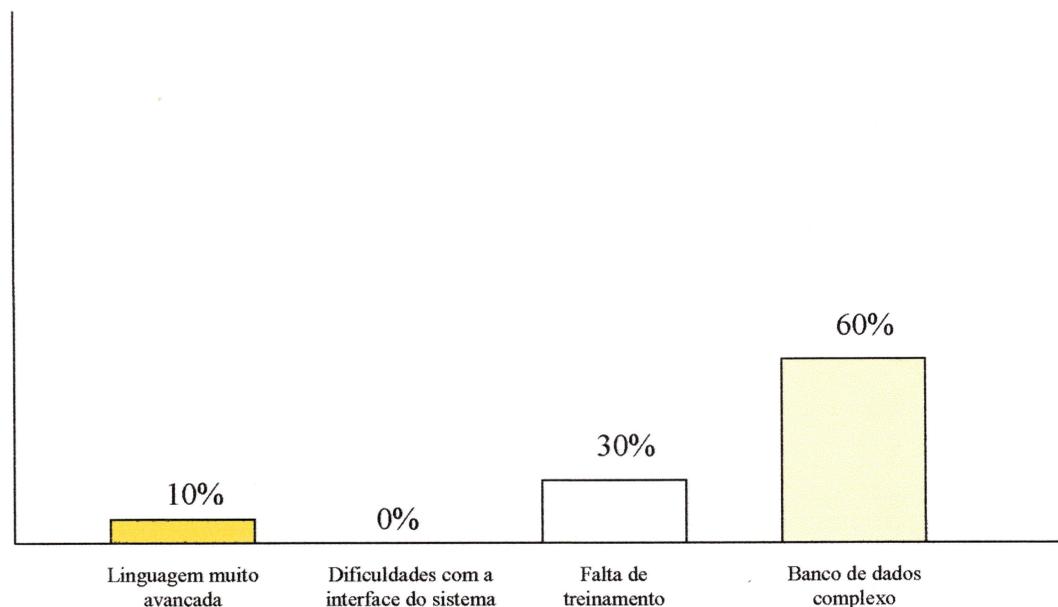


Fonte: Elaborado pelo autor, 2005.

Observando o gráfico notamos que a maioria dos funcionários, 50% da amostragem utilizada, respondeu que a informatização era realmente necessária, o que mostra a importância da mesma para o sucesso da organização, que pode ser medido através da satisfação dos funcionários. 10% da população da amostragem optaram por dizer que a informatização não era necessária, outra quantidade equivalente respondeu que poderia a organização, sobreviver sem a informatização, e por último, 30% da amostragem disse que sem a informatização a Secretaria estaria um passo atrás no mercado de trabalho. Essa questão é de suma importância para identificarmos a importância dos funcionários estarem interagindo com a informatização não só da Secretaria mais como do meio externo.

### 3. Que tipo de dificuldade você encontrou na funcionalidade do sistema?

**Gráfico 3: Problema do Sistema de Informação composto de vários softwares isolados**



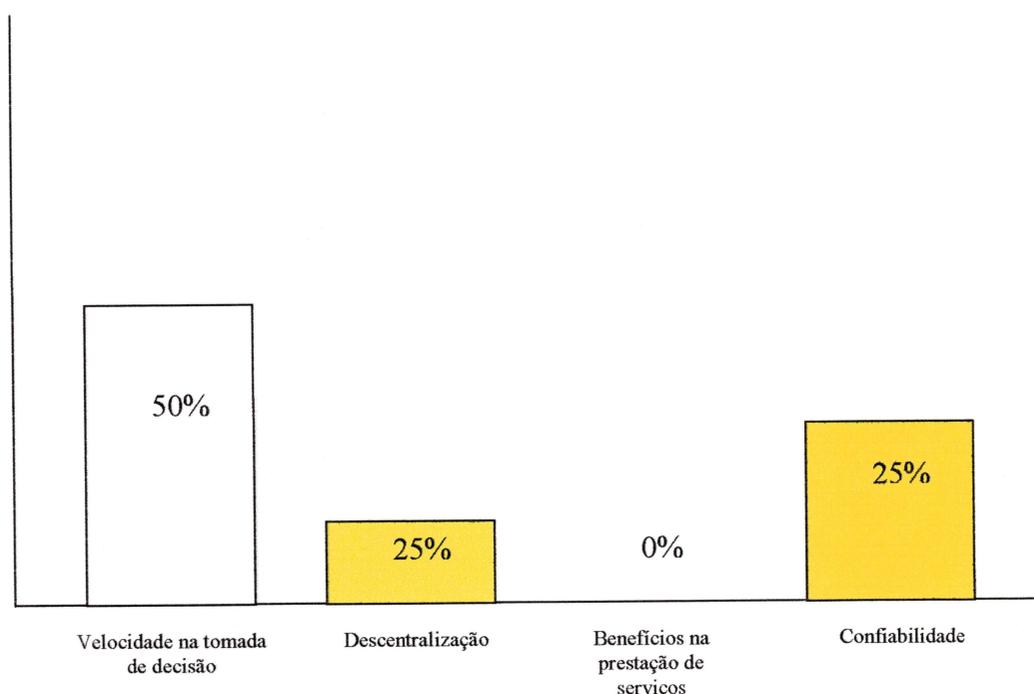
Fonte: Elaborado pelo autor, 2005

De acordo com a demonstração do gráfico, nenhum usuário, encontrou dificuldades com a interface do sistema, o que já é um bom começo para o desencadear da evolução sistemática dentro da secretaria, apenas 10% da amostragem reclamou da linguagem utilizada, 30% não ficou satisfeito com a quantidade ou com a qualidade do treinamento que os funcionários recebeu e 60% da população da amostragem achou o banco de dado complexo. Analisando esses dados conseguimos notar que o sistema que o Governo Federal utiliza para capturar dados nas Secretarias Municipais de Saúde, pode ter uma pequena falha no banco de dados, ou pode ser que o treinamento aplicado aos funcionários possa ser falho.

## Ex - Funcionários da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória

### 1. Em que você acha que a implantação do SIG na Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória mais colaborou?

**Gráfico 4: Principal benefício de um Sistema de Informação integrado para a sociedade**



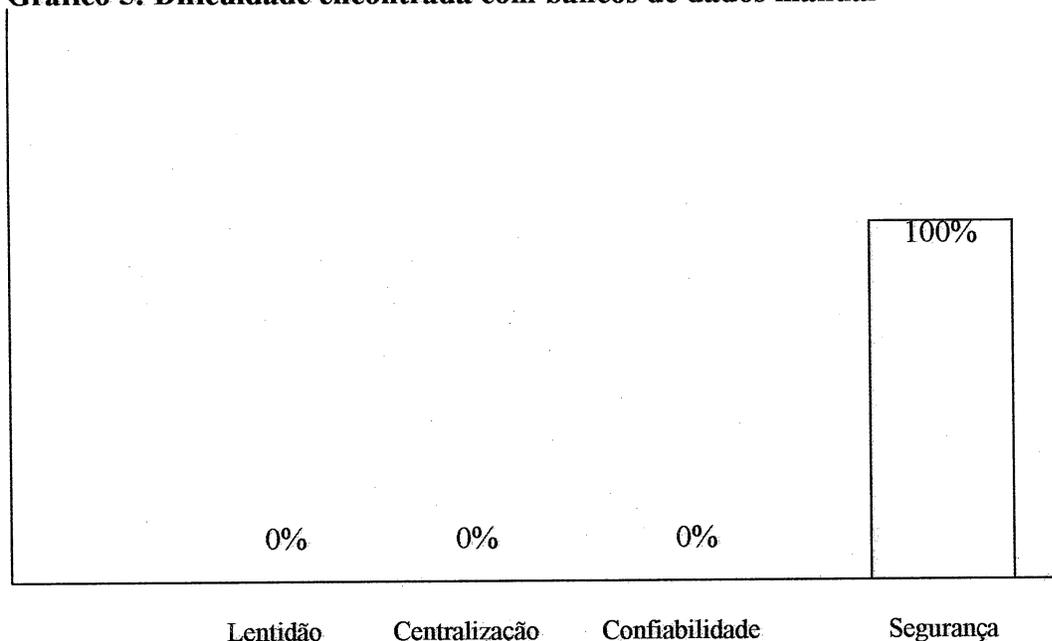
Fonte: Elaborado pelo autor, 2005.

Identificamos, através do gráfico 4, que assim como na questão levantada entre os funcionários que trabalham atualmente na Secretaria, os ex-funcionários, também acreditam que a velocidade na tomada de decisão ainda é o ponto mais forte da informatização, pois metade da população da amostragem respondeu esse tópico quando questionado. 25% disseram que a descentralização é o ponto forte da implantação do SIG, e outros 25% disseram que a confiabilidade dos dados é o fator mais importante da informatização o que reforça a idéia de que esses dois fatores – a velocidade na tomada de decisão e a descentralização (neste segundo questionamento, acompanhada da confiabilidade das informações), são fatores chave de sucesso para o bom desempenho do

sistema de informação como diferencial competitivo na Secretaria de Saúde de Nova Glória.

**2. Qual a maior dificuldade encontrada com relação ao sistema com o qual trabalhou na secretaria onde todo o banco de dados era manual?**

**Gráfico 5: Dificuldade encontrada com bancos de dados manual**



Fonte: Elaborado pelo autor, 2005.

Como ficou explicito no gráfico anterior, podemos notar que a falta de segurança dos dados foi considerada como o maior vilão em um sistema que não conta com a informatização. Com a implantação do SIG, ficou mais seguro e mais confiável armazenar dados, pois além do disco rígido existem vários outros tipos de acessórios para ser feito esse armazenamento dos dados, backups, cópias de segurança, CDS e outros tipos de mídias podem ser utilizados para armazenar os dados, o que os torna mais seguros e ocupa menor espaço que os antigos livros que eram utilizados.

**3. Você acha que um sistema informatizado pode contribuir como em relação a prestação de serviços para a comunidade?**

Essa questão levantou a possibilidade mais clara para a sugestão de um software unificado para a gestão da Secretaria, pois foi onde as opiniões mais afloraram, e todas

voltadas para um mesmo objetivo, a agilidade na tomada de decisão como diferencial competitivo, pois todos responderam essa questão citando a velocidade da tomada de decisão, pois com a informatização, fica mais fácil saber a disponibilidade de todos os recursos da secretaria no momento, pois tudo está cadastrado e funciona através do banco de dados do sistema, ambulâncias, remédios, médicos, enfermeiros, agentes de saúde comunitários e todos os outros meios utilizados pela secretaria.

## **6.5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Tendo em vista o resultado obtido com a tabulação dos dados dos questionários aplicados aos funcionários e ex-funcionários da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória, e levando em consideração principalmente a última questão do questionário aplicado a os ex-funcionários, vimos como foi importante à implantação do Sistema de Informações Gerenciais nessa organização.

Fiquei um pouco surpreso com as respostas dos questionados, mais nada que pudesse assustar muito, pois não fugiu muito da realidade esperada pois é sabido que todo sistema informatizado busca a velocidade e a segurança dos dados, não sendo diferente no caso em questão.

Utilizando a tabulação dos dados e pesquisando o mercado abrangente de Sistemas já existentes ficou claro que a utilização de um software integrado que compreendesse todas as funções de controle de dados existentes nos programas do Governo Federal citados no item 5.3.. Com a agregação dos softwares ficaria mais fácil e rápido o acesso ao banco de dados, que seria unificado apresentando e contendo as tabelas de todos os processos realizados e gerenciados pela Secretaria.

## **7. DESCRIÇÃO DO TRABALHO**

### **7.1 A ORGANIZAÇÃO**

A Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória, foi criada após a fundação da Prefeitura Municipal de Nova Glória – GO, juntamente com a emancipação política do município de Nova Glória que aconteceu aos 10 dias do mês de junho de 1982, onde o município fazia parte da cidade de Ceres – GO.

O Prefeito na ocasião o Sr. Antônio da Cunha, foi responsável pela criação da Secretaria Municipal de Saúde nomeando o secretário e contratando o pessoal qualificado para ocupar os cargos em aberto, sendo o primeiro secretário de Saúde o Dr. Valdinei da Silva.

Atualmente a Secretaria é situada na Rua Geisder dos Santos Teixeira sem Nº, no Setor Bela Vista, Nova Glória – GO, fone (62) 3345 3592 e o secretário atual é o Sr. Lourivaldo Gomides.

A Secretaria conta com um quadro de 52 funcionários, sendo 12 agentes comunitários de saúde, participantes do programa PSF, 4 motoristas, 2 odontólogos, 4 médicos sendo dois médicos e duas médicas, 12 auxiliares e técnicas em enfermagem, 2 enfermeiras padrão, 1 farmacêutico, 3 recepcionistas, 2 digitadores, 4 auxiliares de serviços gerais, o Secretário de saúde e uma diretora, responsável pelos postos de saúde e 4 fiscais de vigilância sanitária, esses divididos em todos os povoados do município.

Para melhor atender o município, a Secretaria conta com duas ambulâncias, além de mais três viaturas que realizam o serviço de transporte dos funcionários, tanto dentro do território municipal como para outros municípios, principalmente Ceres e Goiânia, onde são realizados os principais tratamentos médicos.

A organização conta ainda com dois Postos de Saúde equipados para atendimentos simples para a população do município.

### **7.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Como citado em parágrafos anteriores, a Secretaria conta com dois Postos de Saúde, esses por sua vez, dotados de consultórios médicos e odontológicos, onde são feitas consultas gratuitas para a população do Município, todo atendimento preventivo, são encaminhados pacientes para a realização de exames, com o convenio do Laboratório Sigma, também localizado na cidade de Nova Glória e conta também com convênios em outros hospitais de outros municípios, principalmente nas cidades de Ceres e Goiânia, como citado anteriormente.

Com exceção de tratamento ortodôntico, a área de odontologia realiza todos os outros tipos de tratamento, não sendo necessário o envio de pacientes para outros municípios, já na parte da medicina, são realizadas consultas gratuitas todos os dias da semana, além de atendimentos de emergência nos finais de semana, onde as médicas ficam de pronto atendimento alternando os finais de semana.

São realizadas também micro intervenções cirúrgicas nos dois postos de saúde, que contam com equipamento suficiente para este tipo de atendimento, além de visitas constantes a população da zona rural do Município, para controle e prevenção de epidemias e outras moléstias.

A Secretaria conta ainda com um efetivo de 12 agentes comunitários de saúde, esses participantes do PSF (Programa da Saúde Familiar) realizado em parceria com o Governo Federal, programa esse que atende toda a comunidade com visitas as residências de todas as famílias dos municípios, para medir pressão, temperatura, e outros modos de prevenção de doenças, além da distribuição de remédios, esses adquiridos na própria Secretaria de Saúde que conta com uma bem montada farmácia, que distribui além de antibióticos e remédios comuns como analgésicos, até mesmo remédios de tarja preta ou controlados via receita médica.

Através dos softwares distribuídos pelo Governo Federal para cada Secretaria de Saúde, municipal e estadual, são controlados todos os tipos de serviços e atendimentos realizados pela Secretaria, desde uma simples extração de dentes até uma complexa campanha de vacinação ou de prevenção contra DST'S, onde tudo é arquivado no sistema e enviado via internet a Secretaria Regional de Saúde, essa por sua vez envia os dados e os relatórios para a Secretaria Estadual que por sua vez fica responsável por esse envio ao Ministério da Saúde.

O Principal Posto de Saúde, está localizado atualmente na Rua Geraldo Maia Nº 715, Centro, Nova Glória – GO, mais o seu prédio original está passando por uma reforma e ampliação, devendo ser concluído até o final do ano seguinte, e o outro Posto de

atendimento médico está situado a Avenida Heloisa de Fátima Vargas, Sem N° Setor Bela Vista, onde estão instaladas as duas equipes do PSF.

### **7.3 ANÁLISE COMPLETA E DETALHADA DO SETOR**

Descrever as principais características do setor, incluindo as variáveis econômicas, sociais, demográficas, políticas, dentre outras, que influenciam o mercado; oportunidades encontradas no mercado; identificação dos fornecedores de entradas (matéria-prima, dinheiro e crédito, tecnologia, mão-de-obra, etc.).

### **7.4 NATUREZA JURÍDICA, ESTRUTURADA E ORGANIZACIONAL DA EMPRESA**

Deve conter o currículo dos sócios do novo empreendimento que contenha a formação e as competências pessoais de cada um; os funcionários necessários para o empreendimento que contenha o perfil profissional e técnico de cada um, ou seja a equipe que irá trabalhar no novo negócio.

## 8. CONCLUSÃO

Como podemos notar em todo o desenvolvimento do trabalho, foi mostrado o funcionamento do sistema de informações da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória, organização responsável por prestar serviços públicos, principalmente a população do Município em questão.

Notando que esse tipo de serviço deve ser realizado com bastante seriedade e competência, principalmente por se tratar de algo tão valioso como a saúde do ser humano, é que eu cheguei a seguinte conclusão, um software integrado, que pudesse conter todas as informações agrupadas e divididas em um só programa, seria mais viável e mais eficaz para a Secretaria.

Primeiramente por se tratar de saúde, como foi dito no primeiro parágrafo, algumas atualizações dos softwares do sistema podem ser falhas, principalmente por serem realizadas em períodos diferentes, pois como notamos alguns softwares exigem atualizações dos dados diariamente, outros semanalmente e outros somente no final de cada mês, o que pode gerar uma pequena confusão, principalmente para o responsável do sistema.

Sugerindo então um software integrado e único, para o gerenciamento do SIG, estaríamos conciliando todas as operações e realizando essas atualizações e envios de relatórios de uma vez só, independentemente de qual seja os dados que o sistema esteja tratando, o que seria mais fácil de se arquivar e fazer bakups, operações essas de grande valia para o bom andamento do sistema, além de influenciar muito e de maneira positiva no desempenho e velocidade do mesmo, o que foi citado com maior frequência durante a coleta de dados e aplicação do questionário diante dos funcionários, que são os responsáveis diretos por esse bom funcionamento do sistema, pois sem eles o desempenho do sistema de informações não acontece, pois eles quem são responsáveis por operar e gerar os dados no banco de dados dos softwares que integram esse sistema.

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- ANSOFF, H. Igor; DECLER, R. P.; HAYES, R. L. **Do planejamento estratégico à administração estratégica**. São Paulo: Atlas, 1981.
- BASTOS, Vicente; KELLER, Cleverson Leite. **Aprendendo a aprender: introdução à metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CORNACHIONE JÚNIOR, Edgard B. **Informática aplicada às áreas de contabilidade, administração e economia**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
- FERNANDES, C. B. A comunicação empresarial. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 1, n. 2, ago. 1999.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.
- \_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.
- GONÇALVES, M. A. Os papéis do gerente e a qualidade da informação gerencial. *In*: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 19., 1995, João Pessoa. **Anais...** Rio de Janeiro, 1995. v. 1, p. 309-325.
- GUTIERREZ, G. L. **Gestão comunicativa: maximizando criatividade e racionalidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- JOHNSON, M. **Administrando no próximo milênio**. São Paulo: Pioneira, 1997.
- LAGO, A. P. **Comunicação: uma perspectiva abrangente**. Disponível em: <<http://www.rh.matrix.com.br/cgi-rh/bamco/db.pl>>. 2001. Acesso em: 23 ago. 2005.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- \_\_\_\_\_. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- PEREIRA, M. J. L. B.; FONSECA, J. G. M. **Faces da decisão**: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão. São Paulo: Makron Books, 1997.
- REBOUÇAS, Djalma P. de Oliveira. **Estratégia competitiva**. São Paulo: Atlas, 2002
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de casos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez. 21. ed., 1999.
- STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- TAKAHASHY, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Governo Federal, 2000.
- TANEMBAUM, Andrews. **Redes de computadores**. Rio de Janeiro: Campus. 3. ed., 1997.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Revisado por



**Bia Romano do Amaral Mariana**  
Bibliotecária - FACER  
CRB nº 1528

Bibliotecária – FACER

CRB/1- 1528

# Anexos

## QUESTIONÁRIO

### FUNCIONÁRIOS ATUAIS

1. Em que você acha que a implantação do SIG na Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória mais colaborou?

- a) Velocidade na tomada de decisão;
- b) Descentralização;
- c) Benefícios na prestação de serviços;
- d) Confiabilidade.

2. Como funcionário da secretaria você acha que era realmente necessário a informatização da secretaria?

- a) Sim;
- b) Não;
- c) Poderia sobreviver sem a informatização;
- d) Sem a informatização estaríamos um passo atrás.

3. Que tipo de dificuldade você encontrou na funcionalidade do sistema?

- a) Linguagem muito avançada;
- b) Dificuldades com a interface do sistema;
- c) Falta de treinamento;
- d) Banco de dados complexo.

## **EX – FUNCIONÁRIOS**

1. Em que você acha que a implantação do SIG na Secretaria Municipal de Saúde de Nova Glória mais colaborou?

- a) Velocidade na tomada de decisão;
- b) Descentralização;
- c) Benefícios na prestação de serviços;
- d) Confiabilidade.

2. Qual a maior dificuldade encontrada com relação ao sistema com o qual trabalhou na secretaria onde todo o banco de dados era manual?

- a) Lentidão;
- b) Centralização;
- c) Confiabilidade;
- d) Segurança.

3. **Você acha que um sistema informatizado pode contribuir como em relação a prestação de serviços para a comunidade?**