



## ARTIGO DE REVISÃO

### A GESTÃO DA QUALIDADE E A SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM: UMA REVISÃO SOBRE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

*QUALITY MANAGEMENT AND SYSTEMATIZATION OF NURSING CARE: A REVIEW ON INFORMATION SYSTEMS*  
*GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMATIZACIÓN DE LA ASISTENCIA DE ENFERMERÍA: UNA REVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN*

Vander Monteiro da Conceição<sup>1</sup>, Cassimiro Nogueira Junior<sup>2</sup>, Jeferson Santos Araújo<sup>3</sup>, Maria Odeise da Paixão Monteiro<sup>4</sup>

#### RESUMO

O presente estudo objetiva realizar um recorte sobre os conceitos de gestão da qualidade, sistematização da assistência de enfermagem e sistemas de informação, identificando a ligação entre si, atribuindo características ao sistema de informação como um instrumento indispensável na atualidade. O estudo é um levantamento tipo revisão sistemática, com abordagem quantitativa. Foram selecionados 494 artigos, excluíram-se 214 seguindo-se critérios pré-estabelecidos, perfazendo no final 280 artigos. Na análise, identificaram-se núcleos de conteúdos, agrupados de acordo com sua similaridade, a saber: Sistematização da Assistência de Enfermagem: um Meio para a Qualidade nos Serviços de Saúde; Sistemas de Informação e sua Relação com a Enfermagem; Sistema de Informação: Essencial para a implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem com Qualidade. Os conceitos pesquisados formam uma tríade inter-relacionada, essenciais para a concretização de um cuidar de Enfermagem seguro, ético e de qualidade. **Descritores:** Gestão de qualidade total; Processos de enfermagem; Sistemas de informação.

#### ABSTRACT

This study aims to make a cut on the concepts of quality management, systematization of nursing care and information systems, identifying the connections between them, attributing characteristics to the information system as an essential tool nowadays. The study is a systematic review, with a quantitative approach. 494 articles were selected, 214 were excluded according to predetermined criteria, totaling 280 articles. In the analysis we identified content core, that were grouped according to their similarity, namely: Systematization of Nursing Care: A Tool for Quality in Health Care; Information Systems and its Relation to Nursing; Information System: Essential to the implementation of the Systematization of Nursing Care with Quality. The concepts studied form a triad inter-related, essential to the realization of a safe, ethical and qualified Nursing care. **Descriptors:** Total quality management; Nursing process; Information systems.

#### RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo hacer un corte en los conceptos de gestión de la calidad, sistematización de los cuidados de enfermería y sistemas de información, con identificación de las conexiones entre ellas y atribución de características del sistema de información como una herramienta esencial en la actualidad. El estudio es una revisión sistemática, con un enfoque cuantitativo. Se seleccionaron 494 artículos, de los cuales 214 fueron excluidos de acuerdo con criterios predeterminados, resultando un total de 280 artículos. En el análisis se identificaron núcleos de contenido, agrupados en función de su similitud, a saber: Sistematización de la Asistencia de Enfermería: una herramienta para la Calidad en la Atención Sanitaria; Sistemas de Información y su Relación con la Enfermería; Sistema de Información: Esencial para la aplicación de la Sistematización de la Asistencia de Enfermería con Calidad. Los conceptos estudiados forman una tríada de aspectos relacionados entre sí, esencial para la realización de una atención de enfermería segura, ética y de calidad. **Descritores:** Gestión de la calidad total; Proceso de enfermería; Sistemas de información.

<sup>1</sup>Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem Fundamental pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-EERP-USP. <sup>2</sup>Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-EERP-USP. Professor assistente da Universidade Paulista - UNIP e como enfermeiro assistencial no Hospital Municipal Dr. Mario Gatti da Prefeitura Municipal de Campinas - SP. <sup>3</sup>Enfermeiro. Aluno Especial do Programa de Mestrado em Enfermagem da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-EERP-USP. <sup>4</sup>Enfermeira. Especialista em Obstetria e Neonatologia pela Faculdade Metropolitana da Amazônia. Especialista em Gestão Ambiental Hospitalar pela Universidade Federal do Pará.

## INTRODUÇÃO

O setor da saúde apresenta intensas modificações em sua estrutura organizacional, sendo influenciado diretamente pela visão política, econômica, social e cultural de cada época. Todas essas transformações no Brasil foram acompanhadas por um reordenamento nos modelos de atenção à saúde, concretizados pelo estabelecimento de leis, que favoreceram novas concepções sobre a forma de pensar a saúde, fato este que legitimava a implantação de cada ideologia.

Em meados da década de oitenta do século passado, acompanhando as concepções da Organização Mundial de Saúde (OMS) na expansão da cobertura assistencial para todos os cidadãos, o governo brasileiro planejou e implantou mudanças significativas no setor. Uma nova constituição foi promulgada em 1988, instituindo o Sistema Único de Saúde (SUS), que planeja assegurar para todos os brasileiros a saúde como um direito, sendo dever do estado ofertá-la através de medidas sociais e econômicas que visem a sua promoção, proteção e recuperação<sup>(1)</sup>.

Com o reordenamento e a expansão dos serviços de saúde emergiu a escassez de recursos e falta de capacitação dos profissionais para o novo modelo. Assim, os sistemas de informação têm se configurado como instrumentos de aparelhagem eletrônica que podem proporcionar muitas contribuições ao setor saúde. Dessa forma, os Sistemas de Informação passam a apoiar a organização administrativa e clínica das consultas, ou seja, auxiliam então na coleta dos dados, no armazenamento, processamento das informações dos usuários, auxilia no diagnóstico, prescrição terapêutica e outros cuidados inerentes à atenção à saúde do paciente<sup>(2)</sup>.

Inserida no campo da saúde, a Enfermagem como profissão é parte

integrante desta realidade, não podendo se desvincular desse processo. Com a implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), a profissão operacionalizou uma forma de concretizar e obter domínio do seu processo de trabalho, qualificando sua assistência de forma dinâmica e competente.

A garantia de qualidade na assistência de enfermagem não se consolida somente pela criação de ferramentas que buscam operacionalizar estratégias para esse modelo. Neste contexto, surgem os Sistemas de Informação (SI) como um fator determinante para a qualidade dos serviços de saúde. Os SI, atualmente, podem ser considerados alicerces para os diversos processos implantados nestas instituições, e que para a enfermagem, assim como para as demais profissões desta área, se colocam como facilitadores de suas ações, ampliando acessos, maximizando e divulgando seus cuidados, com intuito de promover a qualidade e a satisfação de clientes e equipes profissionais.

Nesta conjuntura, tendo por base os conceitos de gestão da qualidade, a enfermagem e os sistemas de informações, o estudo objetiva realizar um recorte sobre estes três conceitos e a ligação existente entre si, atribuindo características ao sistema de informação, como um instrumento indispensável para a implantação da SAE.

## MÉTODOS

O estudo é do tipo revisão sistemática, sendo utilizada a abordagem quantitativa em que se realizaram leituras exploratórias e seletivas dos artigos selecionados, contribuindo para o processo de análise e síntese dos resultados. Nesse tipo de investigação, o material para a consolidação deve ter sido publicado, sendo constituído principalmente de artigos de periódicos e,

atualmente, material disponibilizado no banco de dados eletrônicos<sup>(3)</sup>.

A coleta de dados procedeu-se pela meta-busca na base de dados da Biblioteca Virtual em Saúde, tendo como critérios de inclusão: artigos publicados na íntegra, no idioma português, no período de 2008 a 2009 e que se destacassem a partir dos descritores: gestão de qualidade total, processos de enfermagem e sistemas de informação.

A coleta, a análise e a exploração dos dados ocorreram nos meses de julho a novembro de 2010, em que foram selecionados inicialmente 494 artigos, sendo excluídos 214 desses, devido à repetição ou ao não enquadramento dentro da temática em estudo, perfazendo no final o total de 280 artigos para análise.

Após a leitura constante dos artigos, foram identificados seus núcleos de conteúdos e, concomitantemente, foram realizados seus agrupamentos de acordo com sua similaridade. De posse dessas informações sistematizadas, procedeu-se a elaboração da síntese dos resultados da revisão de literatura com o acréscimo de reflexões acerca da temática.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os três núcleos de significados identificados foram: *Sistematização da Assistência de Enfermagem: um Meio para a Qualidade nos Serviços de Saúde; Sistemas de Informação e sua Relação com a Enfermagem; Sistema de Informação: Essencial para a implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem com Qualidade.*

### **Sistematização da assistência de enfermagem: um meio para a qualidade nos serviços de saúde**

Datam da segunda metade do século XIX os primeiros indícios de qualidade no serviço de enfermagem, quando Florence Nightingale

firma os fundamentos da enfermagem moderna, estruturando os hospitais formados nos campos de combate da Guerra da Crimeia, responsáveis pelo atendimento aos soldados feridos. Sua atuação através da obtenção de dados estatísticos sobre potenciais riscos e sistematização dos cuidados promoveu a redução dos casos de infecção e mortalidade dos combatentes, e seus ensinamentos consolidaram um legado para a enfermagem, instituindo princípios que até os dias de hoje são indispensáveis para a efetivação da assistência.

Desde então, a enfermagem veio estabelecendo formas de controle do seu processo assistencial, numa preocupação informal com a qualidade da assistência, procurando seguir os procedimentos corretamente, na perspectiva de alcançar o resultado desejado. Através do tempo, foi incorporando conhecimentos da área administrativa ao seu processo de trabalho, almejando uma atuação eficiente e eficaz nos serviços de saúde.

Essa preocupação com a qualidade da assistência fez com que estudiosos da área da enfermagem buscassem maneiras de organizar e aplicar seus saberes científicos de forma consistente e sistematizada, evitando os erros e proporcionando melhorias no seu desempenho.

No início do século XX, vários estudos foram publicados nos Estados Unidos envolvendo a análise e a avaliação sistemática de alguns casos, buscando intervenções de enfermagem aplicáveis a determinadas necessidades da época. Observou-se, nesse momento, o início da utilização de instrumentos que auxiliavam o enfermeiro na coleta de informações sobre seus pacientes, porém, foram impostas, então o enfermeiro enfrenta diversas barreiras em seu processo de aplicação, seja no uso do sistema operacional, seja no despreparo

informativa, algo relevante, pois é necessário o apoio mútuo que resultará na confiabilidade da informação<sup>(4)</sup>.

No Brasil, somente em 1934 foi publicado o primeiro trabalho científico referente a esse processo, recomendando a organização da assistência de enfermagem para o alcance de melhores resultados.

Apesar de todos esses estudos referentes ao estabelecimento de um processo na enfermagem, foi somente na década de setenta que essa ideologia começou a ser introduzida nos serviços de saúde brasileiros, firmando o conceito de processo de enfermagem. Já o apoio legal por parte dos órgãos fiscalizadores e regulamentadores da profissão se consolidou somente em 2002, quando o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), através da Resolução 272, implementou a SAE em todo o território nacional, exigindo sua prática em toda instituição de saúde, quer seja ela pública ou privada.

A enfermagem brasileira é marcada pela fragmentação da profissão, através da sua subdivisão em classes (auxiliar/técnico de enfermagem - nível médio e enfermeiro - nível superior), sendo o enfermeiro o profissional que coordena e gerencia todo o processo de assistência, cabendo somente a ele implantar e controlar a execução da SAE.

A instituição do processo de enfermagem, com a implantação da SAE, possibilitou ao enfermeiro a modificação de suas atividades, antes desenvolvidas através da execução de variados papéis, os quais eram geradores de sobrecarga no trabalho, insatisfação com a profissão e indefinição do seu real papel, para um destaque no seu âmbito de atuação, trazendo maior autonomia a seu processo de trabalho. É válido ressaltar que o enfermeiro é responsável pelo conjunto das ações assistenciais que competem à

enfermagem, subordinando-se às necessidades sociais dos indivíduos<sup>(5)</sup>.

Embora seja uma exigência do COFEN desde 2002, a SAE ainda hoje passa por um processo de implantação em muitos serviços de saúde no Brasil. O enfermeiro que deseja proporcionar assistência de forma inovadora, com autonomia e qualidade, deve desenvolver essa habilidade no contexto dentro do qual se insere de forma consciente e competente, técnica e humanamente desse sistema<sup>(6)</sup>.

A SAE deve ser pensada no âmbito de uma política institucional que busca a qualidade, perpassando desde a gestão das organizações, na compreensão de seus benefícios para a instituição, disponibilizando profissionais capacitados e estrutura para a operacionalização da mesma, até o envolvimento de todo o corpo de enfermagem, consciente desse processo e reconhecedor dessa ferramenta indispensável para sua autonomia, não sendo o usuário um mero dependente do saber e sim o detentor do mesmo<sup>(5)</sup>.

### **Sistemas de informação e sua relação com a assistência de enfermagem**

Os sistemas de informação são os alicerces dos diversos sistemas de decisão das empresas, responsáveis por coletar, organizar, distribuir e disponibilizar as diversas informações utilizadas em todos os processos que garantam a saúde e o bem-estar do ser dentro da instituição<sup>(7)</sup>.

No contexto atual de desenvolvimento, em que inovações tecnológicas e produção de conhecimento são características marcantes, a informação assume papel de grande importância, sendo vital para a empresa que deseja obter sucesso no mercado atual na formatação de um sistema de informação que atenda às necessidades da organização no desenvolvimento de suas atividades.

No setor da saúde, esse sistema, denominado Sistema de Informação em Saúde (SIS), tem sido implantado pelas instituições com vistas à redução de problemas, otimizando a organização da empresa, a operacionalização dos processos e o surgimento de informações importantes para a tomada de decisão, permitindo inúmeras avaliações quer sejam elas através dos sistemas de informações gerenciais ou dos sistemas de informações epidemiológicas<sup>(8)</sup>.

A enfermagem, inserida nos serviços de saúde, produz diariamente muitas informações referentes aos cuidados prestados aos pacientes. Estudos comprovam que é possível afirmar que mais de 50% das informações contidas em um prontuário procede dessa categoria. Porém, reunir toda a informação derivada de todos os documentos utilizados nos serviços de saúde referentes à assistência prestada se torna complexo na tomada de decisão racional e objetiva por parte do enfermeiro. Aliado a isso, existe o fato de as informações registradas serem inconsistentes, ilegíveis e subjetivas, não havendo em grande parte dos documentos uma padronização<sup>(9)</sup>.

Neste sentido, operacionalizar um sistema de informação em enfermagem (SIE) que proporcione dados e informações indispensáveis ao processo de trabalho do enfermeiro é necessário à medida que a enfermagem é uma das profissões dentro do âmbito hospitalar que por mais tempo demanda cuidados aos pacientes, sendo uma categoria com grande responsabilidade na determinação da satisfação dos clientes, na efetivação de bons resultados dos tratamentos em saúde, e na utilização racional dos recursos da instituição<sup>(10)</sup>.

Portanto, estabelecer meios que favoreçam a comunicação entre equipes de enfermagem e também entre estas e as demais categorias profissionais atuantes

dentro das instituições de saúde, é indispensável à empresa que deseja obter a melhoria da qualidade e sucesso em seus empreendimentos, construindo consensos pertinentes, que buscam no “agir - instrumental” resultados independentes das atribuições desse percurso<sup>(11)</sup>.

### **Sistema de informação: essencial para a implantação da sistematização da assistência de enfermagem com qualidade**

Em geral, os sistemas de informação dão apoio à decisão nos diversos âmbitos por meio da obtenção de dados do ambiente interno e externo à organização, processando-os e transformando-os em informações. O sistema pode operar por meio de *softwares* que permitem: a disponibilização dessas informações na forma de relatórios ou então através de modelos matemáticos expressos em gráficos e tabelas; meio que possibilita a instalação de uma inter-relação entre os diversos indivíduos da empresa, alcançando um trabalho em equipe nessa organização<sup>(12)</sup>.

Os *softwares* mais modernos favorecem a integração de dados com o alcance de melhores resultados através do aumento na eficácia e eficiência da análise desses dados em menor tempo, transformando-os em informações essenciais para os diversos profissionais que atuam nas organizações<sup>(13)</sup>.

Infelizmente, apesar de toda essa evolução tecnológica, em algumas esferas, inúmeras instituições ainda utilizam o método de registro manual para obter informações, sendo esse veículo limitado e ultrapassado diante da moderna tecnologia digital existente na atualidade, proporcionando insatisfação aos diferentes profissionais na utilização desse serviço, além de dificultar a obtenção de informações consistentes e integradas nessas organizações<sup>(9)</sup>.

Os enfermeiros, em sua prática diária nos serviços de saúde, desempenham diferentes papéis relacionados às quatro dimensões do cuidar, ora estão efetivando a assistência, ora desenvolvendo atividades educacionais, ora atividades administrativas e gerenciais ligadas a sua unidade de atuação, além de pesquisas e busca de fundamento teórico para sua prática, o que ocasiona um acúmulo de atividades em seu cotidiano. Não obstante essa sobrecarga de funções, o número de profissionais que opera nesses espaços é reduzido, evento inversamente proporcional à taxa de ocupação de leitos que a cada dia se encontra maior<sup>(14)</sup>.

Nessa conjuntura, considerando esse processo de acúmulo de funções para esses profissionais, se identifica a necessidade de o enfermeiro sempre procurar soluções que otimizem e qualifiquem a administração da informação necessária a sua atuação, de forma que suas ações se realizem integralmente, de maneira segura, eficiente e eficaz para o desenvolvimento da assistência de enfermagem<sup>(15)</sup>.

Nessa perspectiva, a SAE busca padronizar a atuação da enfermagem numa linguagem comum, oportunizando melhorias na obtenção de informações gerenciadas por essa classe. Igualmente, o desenvolvimento de instrumentos que estabeleçam um sistema de informação em enfermagem e a operacionalizem como uma oportunidade de qualificação da assistência, devem ser pensados com vistas a contribuir com o processo de trabalho do enfermeiro, além de evidenciar o cuidar proporcionado por este frente às diversas categorias profissionais na área de saúde<sup>(16)</sup>.

Os sistemas de informação de enfermagem consistentes devem compreender: o contexto organizacional onde ele se estabelece, o conhecimento (teoria-prática) dos profissionais atuantes e o próprio

modelo de coleta de informações que se deseja implantar, numa ótica integrada desses elementos, buscando avanços na assistência realizada pelo enfermeiro, além de melhores condições de trabalho, crescimento e autonomia profissional<sup>(17)</sup>.

Não há como abandonar o processo de sistematização da assistência da enfermagem nos dias de hoje. Cada realidade deve criar instrumentos que possibilitem sua operacionalização, de forma a concretizá-la e obter um domínio de todo o seu processo de trabalho, otimizando uma assistência organizada, segura, dinâmica e competente.

A qualidade da assistência de enfermagem é influenciada por diversos fatores inerentes ao seu processo de trabalho, tais como: a formação de cada profissional, a quantidade de recursos humanos disponíveis, o mercado de trabalho, a legislação vigente, as políticas, a estrutura e a organização de cada instituição.

Ressalta-se que somente a implantação da SAE nos estabelecimentos de saúde não é garantia de qualidade na assistência de enfermagem. A criação e operacionalização de ferramentas de apoio à sua execução, ao seu controle e à sua avaliação são necessárias para garantir uma implantação consistente e eficaz dessa metodologia, em consonância com a missão e a estrutura de cada organização.

É dessa maneira que os SI das organizações vêm se colocar como um fator determinante de qualidade, aliado aos diversos processos implantados nas instituições de saúde. Este vem a ser o facilitador, ampliando acesso e maximizando os cuidados de enfermagem em tempo hábil, promovendo qualidade na assistência prestada e satisfação dos pacientes envolvidos.

A ausência e/ou a escassez de informações referentes à assistência a saúde de determinado indivíduo podem ser cruciais

para o sucesso de seu tratamento e para o bom desempenho das instituições de saúde. Sendo assim, nesse setor, o fluxo de informações toma aspecto relevante e indispensável para a qualidade do atendimento prestado pelas instituições; a falha desse serviço pode resultar em consequências irreversíveis, além de interferir diretamente na conjuntura administrativa e econômica das empresas.

Torna-se necessário, nos dias de hoje, a implantação de um SI coeso e dinâmico, pois já não basta apenas a construção de instrumentos e/ou recursos tecnológicos para o armazenamento de informações sem que estes sejam aplicáveis e estejam integrados aos diversos setores/profissionais gerando um fluxo consistente, em que o acúmulo de informações, e posterior à dissociação entre as diversas áreas contribuam para o fortalecimento de decisões satisfatórias e eficazes, proporcionando uma assistência de melhor qualidade, uso racional de recursos e satisfação dos clientes.

A implantação de um SIE satisfatório pode contribuir para a obtenção de informações com mais eficiência, organização, velocidade e versatilidade, necessárias à atuação do enfermeiro e de toda a equipe de saúde da instituição, sendo possível para este centrar sua atuação no diagnóstico e na intervenção baseado na informação, ampliando sua autonomia e qualidade no desenvolvimento da assistência de enfermagem.

Como modelo de padronização das informações em enfermagem, a SAE é uma forma de estruturar, organizar e sistematizar as informações geradas dentro de uma determinada realidade. Porém, somente sua implantação não garante de forma eficiente que o fluxo de informações na enfermagem acontecerá de forma satisfatória. Analisar e reavaliar constantemente instrumentos e/ou

recursos implantados que operacionalizem a SAE nas diversas áreas de atuação dentro do contexto hospitalar se torna necessário para que seu desempenho se proceda de forma satisfatória tanto para a empresa quanto para os pacientes.

No setor da saúde, na perspectiva da enfermagem, a SAE se coloca como uma metodologia assistencial que favorece a organização e a disseminação de dados individualizados referentes aos diversos pacientes assistidos por essa categoria profissional, de forma a processá-los e transformá-los em informações que possibilitam ao enfermeiro, nas diversas funções, traçar intervenções e/ou avaliar ações, além de suscitar informações pertinentes à gerência de enfermagem orientando, otimizando e qualificando o trabalho do enfermeiro, o que gera uma área específica para sua atuação.

Na análise desse processo, em configuração com a realidade atual da enfermagem vista anteriormente, conclui-se que esta deve apoderar-se dos meios tecnológicos existentes na atualidade, utilizando-os no seu processo de trabalho de forma competente, com vistas a organização, velocidade e versatilidade no seu processo de trabalho, atrelando-as diretamente à SAE, como tecnologia favorecedora de sua prática.

Vários modelos relacionados ao sistema de informação em enfermagem vêm sendo propostos na atualidade, com objetivo de descrever distintos aspectos dos registros de enfermagem. Porém, nenhum ainda foi desenvolvido com a intenção de alcançar as reais necessidades da prática assistencial, em termos de eficiência e eficácia. O processo de enfermagem, tal qual se ensina na graduação, ainda não é totalmente aplicável à prática da enfermagem, refletindo a deficiência do seu corpo de conhecimento, fato que exige do

enfermeiro características cognitivas e afetivas como um alicerce a se considerar.

A implantação de um sistema de informação em enfermagem informatizado, além de estar articulado com a moderna tecnologia, avançaria em termos de condições ideais para o seu desenvolvimento, porém independentemente de se tratar de um sistema digital ou um sistema manual, a produção de informações deve ser pensada da melhor forma, contextualizada e articulada com os diversos profissionais que dela utilizarão de forma a promover condições favorecedoras e/ou ideais na realização de sua assistência.

Os conceitos: sistemas de informação, sistematização da assistência de enfermagem e gestão de qualidade formam uma tríade indispensável nos dias atuais para qualquer instituição de saúde que busque melhorias na assistência proporcionada pela enfermagem. E, sendo esta implantada de forma consciente e consistente, determinará a satisfação dos clientes com a organização, além de refletir avanços nas condições de trabalho da equipe de saúde em geral e favorecer a imagem da empresa no contexto atual.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A incorporação do conceito de qualidade pelas organizações mundiais tornou-se algo essencial na busca por sobrevivência no competitivo contexto atual, representado pela preocupação com um aprimoramento ininterrupto por parte dos profissionais, de forma a favorecer a implantação de ações aceitáveis tanto para seus clientes quanto para seus colaboradores. O setor da saúde não foge à regra; por meio de intensas mudanças sofridas nas últimas décadas, tal conceito veio configurar algo essencial nessa esfera, tornando-se um pré-requisito básico inclusive para as instituições públicas.

Qualidade hoje é uma obrigação para a conquista de resultados satisfatórios que anseiem satisfação de clientes num ambiente considerado instável, competitivo e em constantes mudanças; é questão de honra ao devolver à comunidade aquilo que a ela pertence e que espera receber: uma assistência digna e segura, baseada em princípios humanos.

A enfermagem, como profissão desse campo do saber, deve estar inserida nessa conjuntura, promovendo um cuidar ético, seguro, eficiente e eficaz. Historicamente, a profissão veio albergando fundamentos teóricos que capacitaram esses profissionais a aperfeiçoar suas práticas, instituindo ações que visassem à melhoria de seu desempenho. O exemplo claro disso foi o estabelecimento do processo de enfermagem.

O processo de enfermagem estabeleceu meios de organizar a assistência proporcionada por essa categoria, sendo representado através da implantação da SAE, que remodelou o cuidar, orientando e padronizando práticas de forma a elevar o padrão das ações dessa categoria, que contribuiu para a autonomia profissional e evidência da profissão no âmbito da saúde. Porém, apesar de a SAE ser exigida legalmente, não é em todos os serviços que a encontramos operacionalizada.

A operacionalização da SAE configurou uma atividade de extrema importância para as instituições que objetivam crescimento e qualidade em seus serviços de enfermagem. Contudo, não basta apenas que esse processo seja implantado, ferramentas são necessárias para sua inserção de forma significativa no dia-a-dia da enfermagem.

Assim, surge o sistema de informação como um método de organizar, processar e divulgar dados internos e externos de forma a transformá-los em informação. Esse sistema pode operar por meio digital, através de

*softwares*, ou mesmo ainda por meio manual, sendo manuscrito em instrumentos *in paper*.

A SAE é uma metodologia assistencial geradora de informações significativas e essenciais à atuação do enfermeiro tanto no nível assistencial quanto no nível administrativo, que, se articulada com um sistema de informação coeso, tende a trazer significativos resultados para as organizações, resultando em melhorias no processo de trabalho da enfermagem e qualificação na assistência prestada.

Entretanto, SIE eficientes ainda são raros na profissão, tudo isso gerado pelo distanciamento ainda existente entre teoria sobre o processo de enfermagem e prática laboral do enfermeiro. É necessária uma capacitação profissional e uma adaptação dessa operacionalização às diversas realidades institucionais.

De tal modo, independente do meio pelo qual se estabelecerá o SIE, manual ou digital (informatizado), alguns fatores são imprescindíveis para que se evitem falhas nesse processo e este se configure de uma maneira produtiva e resolutiva para as corporações de saúde. A análise do ambiente organizacional atrelada a um propósito de sistema de informação adaptável a esse contexto, em conjuntura com uma apreciação do corpo de profissionais de enfermagem, verificando fundamentação teórica própria da profissão e habilidades práticas deste, são fatores fundamentais para a promoção de condições favorecedoras e mantenedoras desse processo de forma a consolidar uma assistência de enfermagem humana e de qualidade.

A gestão de qualidade, sistematização da assistência de enfermagem e sistema de informação nos serviços de saúde formam uma tríade inter-relacionada, que se interdependem, e são essenciais na realidade brasileira para a concretização de um cuidar

de enfermagem seguro, ético e de qualidade; sua compreensão e implementação favorecem condições de trabalho para essa categoria e elevam a profissão ao destaque, contribuindo, acima de tudo, para a imagem da instituição.

## REFERÊNCIAS

- 1- Paim CRP, Ciconelli RM. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. *Rev. adm. saúde* 2007;9(36):85-92.
- 2- Cavalcante RB, Ferreira MN, Silva PC. Sistemas de informação em saúde: possibilidades e desafios. *R. Enferm. UFSM* 2011;1(2):290-99.
- 3- Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2007.
- 4- Cavalcante RB, Bernardes MFVG, Cunha SGS, Santos CS. Fatores Dificultadores na Utilização de um Sistema de Informação em Unidades de Terapia Intensiva. *R. Enferm. Cent. O. Min.* 2011; 1(1): 80-93.
- 5- Cechinel C, Caminha MEP, Becker D, Lanzoni GMM, Erdmann AL. Vivência gerencial de acadêmicos de enfermagem: em pauta a sistematização da assistência de enfermagem. *R. Enferm. UFSM* 2012;2(1):190-97.
- 6- Coelho CDD, Firmino F. A produção do conhecimento da enfermagem brasileira na oncopediatria e sistematização da assistência de enfermagem. *R. Peq. Saúde.* 2010;11(3):54-9.
- 7- Capuano EA, Casaes J, Costa JR, Jesus MS, Machado MA. Inteligência competitiva e suas conexões epistemológicas com gestão da informação e do conhecimento. *Ci. Inf., Brasília.* 2009;38(2):19-34.
- 8- Santos RNM. Métodos e ferramentas para gestão de inteligência e do conhecimento. *Perspect. cienc. inf.* 2000;5(2):205-15.
- 9- Cavalcante RB, Brito MJM, Évora YDM, Veridiano AG. Sistema de informação em saúde e o cotidiano de trabalho de profissionais de unidades de terapia intensiva

de um hospital privado de Belo Horizonte. *Rev. Min. Enferm.* 2009;13(4):467-73.

10- Arone EM, Cunha ICKO. Tecnologia e humanização: desafios gerenciados pelo enfermeiro em prol da integralidade da assistência. *Rev. bras. enferm.* 2007;60(6):721-23.

11- Santos SR, Nóbrega MML. A busca da interação teoria e prática no sistema de informação em enfermagem - enfoque na teoria fundamentada nos dados. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2004; 3(12):460-68.

12- Peduzzi M. Trabalho em equipe de saúde no horizonte normativo da integralidade, do cuidado e da democratização das relações de trabalho. In: Pinheiro R, Barros de Barros ME, Mattos RA. Trabalho em equipe sob o eixo da integralidade: valores, saberes e práticas. Rio de Janeiro (RJ): CEPESC/ABRASCO; 2007. p. 161-78.

13- Davenport T. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo (SP): Futura; 1998.

14- Marques IR, Souza AR. Tecnologia e humanização em ambientes intensivos. *Rev. bras. enferm.* 2010;63(1):141-44.

15- Laustert L. A Sobrecarga de Trabalho na Percepção de Enfermeiras que Trabalham em Hospital. *Rev. gaúch. enferm* 1999; 20(02):50-64.

16- Sperandio DJ, Evora YDM. Planejamento da assistência de enfermagem: proposta de um software-protótipo. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2005;13(06):937-43.

17- Goossen WT, Epping PJ, Abraham IL. Classification systems in nursing: formalizing nursing knowledge and implications for nursing information systems. *Methods Inf Med.* 1996;35(01):59-71.

18- Martins JJ, Albuquerque GL, Nascimento ERP, Barra DC, Souza WGA, Pacheco WNS. Necessidades de educação em saúde dos

cuidadores de pessoas idosas no domicílio. *Texto contexto - enferm.* 2007;16(2):254-62.

**Recebido em: 19/04/2012**  
**Versão final em: 10/07/2012**  
**Aprovação em: 12/07/2012**

**Endereço de correspondência**  
Vander Monteiro da Conceição  
Endereço: Rua Machado de Assis, 1034, Vila Tibério, Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil.  
E-mail: [vandermonteiro@usp.br](mailto:vandermonteiro@usp.br)