

**Resumo:** Apreender as percepções da equipe de enfermagem hospitalar acerca da implantação da informática no seu trabalho. Estudo descritivo-exploratório, de natureza qualitativa. Foi realizado por meio de dois grupos focais com 11 profissionais de enfermagem de um hospital privado do estado do Paraná, Brasil. Após transcrição do material gravado em áudio nos grupos focais, os dados foram analisados pela técnica de análise de conteúdo temática. Emergiram três categorias temáticas: Sentimentos diante da implantação da informática no trabalho; Desafios no processo de implantação da informatização e; Reflexos da implantação da informatização na segurança do paciente e na qualidade do cuidado. Ainda desafiadora e disparadora de sentimentos como estresse, medo e sobrecarga, os trabalhadores referendaram a implantação da informatização no seu trabalho como uma ponte para incrementos na qualidade e segurança, especialmente voltados à administração de medicamentos, identificação do paciente, comunicação segura e participação do paciente no cuidado. Descritores: Informática em Enfermagem, Assistência de Enfermagem, Segurança do Paciente.

Information technology at work: perspectives of the hospital nursing team

**Abstract:** To understand the perceptions of a hospital nursing team about the implementation of information technology in their work. The descriptive-exploratory study, of qualitative nature. It was carried out through two focus groups with 11 nursing professionals from a private hospital in the state of Paraná, Brazil. After transcription of the audio recorded material in the focus groups, the data were analyzed by the technique of content analysis. Three thematic categories emerged: Feelings before the implantation of informatics in the work; Challenges in the process of implementing computerization and; Reflections on the implementation of computerization on patient safety and quality of care. Still challenging and triggering feelings such as stress, fear, and overload, workers have endorsed the implementation of computerization in their work as a bridge to increases in quality and safety, especially aimed at drug administration, patient identification, secure communication, and patient participation in care. Descriptors: Nursing Informatics, Nursing Care, Patient Safety.

Informatización en el trabajo: perspectivas del equipo de enfermería hospitalaria

**Resumen:** Aprender las percepciones del equipo de enfermería hospitalaria acerca de la implantación de la informática en su trabajo. Estudio descriptivo-exploratorio, de naturaleza cualitativa. Se realizó a través de dos grupos focales con 11 profesionales de enfermería de un hospital privado en el Paraná, Brasil. Después de la transcripción del material de audio grabado en los grupos focales, los datos fueron analizados por la técnica de análisis de contenido temático. Emergieron tres categorías temáticas: Sentimientos ante la implantación de la informática en el trabajo; Desafíos en el proceso de implementación de la informatización y; Reflejos de la implementación de la informatización en la seguridad del paciente y en la calidad del cuidado. Aún desafiante y desencadenante de sentimientos como estrés, el miedo y la sobrecarga, los trabajadores refirieron la implementación de la informatización como puente para incrementos en la calidad y seguridad dirigidos a la administración de medicamentos, identificación del paciente, comunicación segura y participación del paciente en el cuidado. Descriptores: Informática Aplicada a la Enfermeira, Atención de Enfermeira, Seguridad del Paciente.

**Ana Carolina Simões Pereira**

Enfermeira. Mestre em Enfermagem.  
Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. Maringá, PR, Brasil.  
E-mail: [carolsimoesenf@gmail.com](mailto:carolsimoesenf@gmail.com)

**Laura Misue Matsuda**

Enfermeira. Doutora em Enfermagem Fundamental. Professora associada do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá, PR, Brasil.  
E-mail: [jauramisuem@gmail.com](mailto:jauramisuem@gmail.com)

**Rosângela Costa Guerra**

Enfermeira do Hospital Universitário de Maringá e Hospital e Maternidade São Marcos de Maringá. Maringá, PR, Brasil.  
E-mail: [rosangela\\_costa1986@hotmail.com](mailto:rosangela_costa1986@hotmail.com)

**João Lucas Campos de Oliveira**

Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Professor adjunto do Departamento de Assistência e Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Brasil.  
E-mail: [joao-lucascampos@hotmail.com](mailto:joao-lucascampos@hotmail.com)

**Herbert Leopoldo de Freitas Goés**

Enfermeiro. Professor adjunto do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. Maringá, PR, Brasil.  
E-mail: [hlfgoes@uem.br](mailto:hlfgoes@uem.br)

**Sonia Silva Marcon**

Enfermeira. Doutora em Filosofia da Enfermagem. Professora titular do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá, PR, Brasil.  
E-mail: [soniasilva.marcon@gmail.com](mailto:soniasilva.marcon@gmail.com)

Submissão: 04/02/2020  
Aprovação: 07/10/2020

**Como citar este artigo:**

Pereira ACS, Matsuda LM, Guerra RC, Oliveira JLC, Goés HLF, Marcon SS. Informatização no trabalho: perspectivas da equipe de enfermagem hospitalar. São Paulo: Rev Recien. 2020; 10(32):144-153.

DOI: <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.32.144-153>

## Introdução

O crescente desenvolvimento tecnológico tem fomentado o uso da informática em diversos segmentos da sociedade, inclusive na área da saúde<sup>1</sup>. Com o referido progresso, o uso dos meios informatizados que, lentamente se adentra no trabalho da enfermagem, exigem habilidades para a sua operacionalização de maneira consciente e criteriosa<sup>2,3</sup>.

No Brasil, existem diversos bancos de dados, sistemas e subsistemas de informação que trazem avanços para a assistência devido à sua sustentabilidade aos processos decisórios<sup>4</sup>. Entretanto, é necessário considerar os desafios relacionados à qualidade dos sistemas, a precariedade das tecnologias de informação empregadas e a falta de conhecimento e/ou adesão dos profissionais para o seu uso racional<sup>4,5</sup>.

Um estudo multicêntrico envolvendo dados de 44 países distintos, a fim de verificar as áreas/tendências de pesquisas no ramo da informática em enfermagem, identificou que terminologias padronizadas, saúde móvel, suporte a decisões clínicas, segurança do paciente e pesquisa de *big data* são tendências aparentes, no entanto, o mesmo estudo diz que ainda há muito o que se investir no que tange ao conhecimento a respeito da informatização na prática clínica<sup>6</sup>. Já outra pesquisa recente realizada no Tawian atesta que a informatização não só contribui solidamente para a segurança e satisfação do paciente, como é também um pilar tecnológico para a sobrevivência e competitividade organizacional<sup>7</sup>.

Dada a necessidade de investimentos na integração e na qualidade da informação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC),

destaca-se o potencial destas ferramentas que se estruturam para promover a homogeneidade da assistência à saúde, que podem contribuir para a mobilidade, flexibilidade, dinamismo na dinâmica de trabalho<sup>(8)</sup>. Exemplo disso é a utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) que consiste em uma das principais ferramentas da TIC, no qual a equipe de saúde desenvolve as atividades de maneira dinâmica e, muitas vezes, interdisciplinar<sup>1</sup>.

O processo de substituição do prontuário em papel para o PEP interfere na qualidade da assistência à saúde, por meio de sua aplicabilidade e recursos, como: acesso simultâneo de informações; segurança nos dados; flexibilidade de *layout*; integração com outros sistemas; contribuição para pesquisas, resgate e armazenamentos de dados, além do gerenciamento do cuidado otimizado<sup>(8-9)</sup>. Assim, a informatização representa relação direta com a segurança do paciente, evidenciada pela redução de desfechos assistenciais indesejáveis<sup>9</sup>.

Ainda que sejam inegáveis as contribuições do processo de informatização no contexto da saúde, é preciso considerar os problemas enfrentados na prática, visto que a informatização exige infraestrutura adequada com investimento de recursos financeiros, materiais e humanos para a implantação exitosa<sup>10</sup>. Neste sentido, sabe-se que a equipe de enfermagem se apresenta como a maior categoria profissional nos cenários hospitalares e a capacitação destes colaboradores para o uso da informática no trabalho, tende a culminar em maior aceitação do processo de informatização no serviço<sup>11</sup>.

É importante disponibilizar conhecimento e capacitação sobre o uso da tecnologia (incluindo a informatização) na prática assistencial, engajando os

profissionais nesse avanço tecnológico<sup>(12)</sup> porque, estudos que circundam a relação entre a enfermagem e a tecnologia da informação, como este que ora se apresentado, podem indicar maneiras mais assertivas de se incorporar ferramentas informatizadas no processo de cuidado da equipe de enfermagem. Frente ao exposto, este estudo se pauta na seguinte questão: Como a equipe de enfermagem hospitalar percebe a implantação da informática no seu trabalho?

## Objetivo

Teve como objetivo apreender as percepções da equipe de enfermagem hospitalar acerca da implantação da informática no seu trabalho.

## Material e Método

Estudo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa. Foi realizado em um hospital privado de média complexidade com 90 leitos, situado na região noroeste do estado Paraná, Brasil. A escolha do local de estudo se pautou em um dos principais objetivos da instituição, no qual consiste na implantação de sistema informatizado na assistência, por meio do *software* terceirizado, em funcionamento desde outubro de 2017. Portanto, a escolha foi intencional.

A população do estudo foi constituída por enfermeiros e técnicos de enfermagem, convidados aleatoriamente. Como critério de inclusão considerou-se profissionais que atuavam na instituição por período mínimo de seis meses. Trabalhadores afastados do labor por qualquer razão foram considerados excluídos.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de outubro e novembro de 2017, por meio da técnica grupo focal<sup>13,14</sup>. Houve a formação de dois grupos que somados contaram com a participação de 11

profissionais de enfermagem. O primeiro grupo focal contou com a participação de cinco técnicos de enfermagem e o segundo, com seis enfermeiros. Os dois grupos focais foram realizados no início da implantação do sistema informatizado e contaram com a participação de um observador e um moderador, ambos enfermeiros e integrantes de um programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Ambos os grupos focais foram realizados nas dependências do próprio hospital, em local reservado de acordo por todos os participantes. O tempo médio de interação de cada grupo focal foi de 40 minutos.

Os participantes foram orientados sobre as seguintes etapas metodológicas: 1) apresentação do moderador e do observador; 2) acolhimento com a dinâmica da “árvore da felicidade” e distribuição dos pseudônimos para garantir o anonimato dos participantes; 3) apresentação dos objetivos da pesquisa e do método utilizado; 4) solicitação de autorização para participar da pesquisa (leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) e uso do gravador de áudio. Por meio da dinâmica da “árvore da felicidade”, os profissionais escolheram pseudônimos relacionados a sentimentos positivos no processo de trabalho. Posteriormente, aos pseudônimos foram acoplados as iniciais das categorias profissionais dos participantes - Enfermeiro (Enf) ou Técnico de Enfermagem (Téc).

Como material de apoio para a condução do grupo focal, utilizou-se uma ficha roteiro contendo duas seções: 1) Informatização e Tecnologia (Sistema) de Comunicação e Informatização (TCI); 2) Qualidade e Segurança do Paciente. Em cada seção, foram incluídas questões disparadoras que permearam a interação do grupo e totalizaram 12 questionamentos.

O encerramento dos grupos baseou-se no critério de saturação, ou seja, após a observação da repetição dos conteúdos emergidos das falas dos participantes. Posterior à realização do grupo focal, foi aplicado o questionário de caracterização sociodemográfica e profissional, bem como de experiência prévia do uso de tecnologia informatizada a todos os participantes. Os dados provenientes das gravações em áudio dos grupos focais foram transcritos na íntegra e analisados por meio da técnica Análise de Conteúdo, na modalidade temática, respeitando-se as etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados<sup>15</sup>.

Na apresentação dos resultados, os excertos/extratos das falas dos participantes foram editados à forma culta da língua portuguesa sem qualquer alteração de significado. O uso de colchetes para indicar o significado atribuído a determinadas palavras “suprimidas” ou “omitidas” das falas dos participantes, também foi utilizado. Emergiram três categorias temáticas: Sentimentos diante da implantação da informática no trabalho; Desafios no processo inicial da informatização e; Reflexos da informatização na segurança do paciente e na qualidade do cuidado.

O presente estudo atendeu aos requisitos éticos e legais brasileiros no que concerne às pesquisas envolvendo seres humanos e se encontra cadastrado no Conselho Nacional de Saúde com número de CAAE: 76189717.0.0000.0104.

## Resultados

A maioria dos participantes era do sexo feminino (n=9), com média de idade entre 37 anos (mínimo=29 anos e máximo=48 anos). Destes, seis eram casados, sete tinham mais de um vínculo empregatício, sete

referiram não ter experiência prévia com tecnologias informatizadas na saúde e nove atuavam na assistência direta ao paciente. Das falas emergiram três categorias temáticas.

### Sentimentos diante da implantação da informática no trabalho

A implantação da informatização foi compreendida pelos profissionais de enfermagem como inovação e ferramenta que pode facilitar a execução dos cuidados, além de ser um diferencial no atendimento hospitalar.

*É uma inovação e mudança porque, no caso do hospital, quando a informática chega, quando o hospital é informatizado é uma inovação. E, a gente tem aqui no Noroeste do Paraná, vários hospitais que não estão informatizados. Então, [a informática] chega como inovação e mudança [Enf Prosperidade].*

*É uma ferramenta que veio para facilitar, para ajudar a concluir o trabalho. Enfim, uma coisa que veio só para somar e contribuir, para desenvolver mais e melhor [Téc Prosperidade].*

Ainda que os profissionais percebam positivamente a implantação da informática no seu trabalho, foram constatados relatos de sentimentos contraditórios:

*Uma dificuldade na cabeça! [nome do software] Deus que me perdoe! [Téc Alegria].*

*É muita tecnologia. Às vezes acho que a gente nem está preparada para isso [Enf Harmonia].*

*O estresse aumentou muito, tristeza, insatisfação, sensação de dever não cumprido. Então isso dá um pouco de medo e insegurança [Enf Alegria].*

### Desafios no processo de implantação da informatização

Dentre os fatores que se apresentaram como desafios a serem superados na realidade prática dos profissionais de enfermagem inquiridos, destacam-se o tempo para a adaptação ao sistema informatizado e os reflexos na prática assistencial:

*Para você poder chegar nessa organização vai levar um tempo muito grande. Devido ao tempo [vivência] e ao modo que a gente trabalhava. Uma tecnologia dessas precisa de tempo [para ter resultados] entendeu? [Enf Harmonia].*

*Não adianta você pegar hoje e querer que esteja tudo perfeito, impossível. Se instalar o sistema hoje, amanhã aparece um problema. Depois é outro, depois é outro... E vai indo. Até organizar tudo, leva tempo [Téc Alegria].*

Além do tempo, a idade do profissional, associada a pouca familiaridade com a informática e a própria transferência de atividades realizadas de forma manual/impressa para informatizada, foram apontadas como desafios:

*A geração nova está mais atualizada. Agora nós, que já estamos há bastante tempo na enfermagem, é meio difícil. É muita coisa no computador, você fica “louquinha”. Eu mesmo fico “doidinha”. Está difícil nesse começo [Téc Fé].*

*Estamos em adaptação, inclusive os próprios médicos, que são antigos na instituição não conseguem. Para a gente que é mais novo é mais fácil porque tem a cabeça um pouco melhor [Téc Alegria].*

Houve profissionais que questionaram o planejamento das capacitações da equipe e o quantitativo de profissionais designados para este fim, visto que há maior facilidade de comunicação com o profissional da tecnologia em informática que também atua na enfermagem:

*Tem que ser planejado, tudo tem que ser planejado antes para implantar uma coisa nova, tem que ser muito bem planejado [Téc Fé].*

*Eu acho que para a área assistencial que tem mais problemas, foram poucas as pessoas [da área de enfermagem] capacitadas para ajudar [Enf Paz].*

*Existe mais facilidade com o profissional da informática que é da área da enfermagem porque, ele já sabe o que a gente passou e fala a mesma língua [Téc Realização].*

A equipe de enfermagem relatou que existem falhas no programa. Entretanto, considera que este evento faz parte do processo de implantação e adaptação do sistema à realidade da instituição:

*Ainda tem falhas no sistema também. Se tivesse tudo certinho, seria mais rápido, mas ainda está arrumando o programa para a nossa realidade [Enf Felicidade].*

*Também não adianta querer que tudo seja perfeito porque tem que colocar o programa para ver os erros e com os erros, a gente vai melhorando. A gente fez teste do programa, mas na hora de executar na prática, sempre aparecem falhas [Téc Alegria].*

Ainda como um desafio no processo de implantação estudado, também houve questionamentos sobre o que cabe aos multiplicadores, capacitados pelos profissionais da área de informática e que são corresponsáveis pela capacitação dos demais profissionais:

*Eu fui capacitada como multiplicadora, porém eu não me sinto multiplicadora. Em minha opinião, você tem que conseguir resolver quase tudo. E devido aos muitos problemas que tivemos com as adaptações do programa, eu não consegui resolver tudo, algumas coisas não dependiam de mim [Enf Paz].*

*Nós somos os multiplicadores, mas eu não me sinto capacitada para ser multiplicadora porque, eu também tenho muitas dúvidas. Então, não tem como eu ajudar, se eu também preciso de ajuda [Enf Harmonia].*

O processo da implantação da informatização proporcionou aos enfermeiros a perspectiva de aumento da carga de trabalho e dúvidas em relação ao número de pessoal de enfermagem disponível. Além disso, os profissionais relataram preocupação com o tempo dispendido na implantação, por distanciá-los da assistência ao paciente:

*Nesse momento, devido à fase que estamos de implantação, algumas coisas dificultam porque você deixa de priorizar [o cuidado],*

*para ficar mais tempo nessa adaptação à informatização [Enf Paz].*

*Um técnico de enfermagem gastava 20 minutos para admitir um paciente, agora ele gasta 30 e o número de funcionários não aumentou, então sobrecarregou o nosso trabalho [Enf Prosperidade].*

Na sua implantação, o processo de informatização gerou sentimento de insegurança na equipe, com a sensação de algumas perdas, no tocante a protocolos de segurança já em desenvolvimento:

*Percebo que hoje, muito do que a gente tinha adquirido como os protocolos, coisas básicas, parece que se perdeu. Então, devido a esse processo de transição [implantação da informática], existem falhas e com isso a gente fica inseguro [Enf Paz].*

Enquanto necessidade de ajuste dada a implantação recente da informatização, observa-se que o processo de administração de medicamentos se destacou; talvez, por envolver várias etapas e também, por ser um trabalho intersetorial que pode acarretar riscos à segurança do paciente, independente da informatização.

*O erro pode acontecer, até no próprio sistema. Independente [da prescrição] se manuscrita ou eletrônica, você precisa conferir se a medicação foi administrada ou não. A informatização, não dispensa o profissionalismo e a responsabilidade [Téc Alegria]. O médico no Centro Cirúrgico faz a prescrição e não apraza o horário ideal. A medicação chega no setor, o paciente não chega. É onde dá problema nos lotes da farmácia. Então, há uma sucessão de problemas a serem corrigidos [Enf Fé].*

Os profissionais reconheceram que a falta de trabalho em equipe e de engajamento de todos os colaboradores da instituição dificultam o sucesso da informatização na assistência de saúde, destacando-se a importância da colaboração, determinação e comunicação:

*É necessário paciência, colaboração e tranquilidade de todos os trabalhadores porque, sem isso a gente não vai conseguir [Enf Paz].*

*O trabalhador tem que ser determinado e estar motivado para conseguir o melhor. Se não estiver empenhado, não vai funcionar. Isso acontece com o técnico, com o serviço de copa, com o médico [Enf Fé].*

*Todos nós temos que falar a mesma língua, trabalhar unidos e se comunicar para dar certo [Téc Prosperidade].*

### **Reflexos da informatização na segurança do paciente e na qualidade do cuidado**

A segurança do paciente foi referida como uma dimensão da qualidade do cuidado, e que a informatização no trabalho da enfermagem pode contribuir no processo de qualificação assistencial:

*Entendo que a qualidade, conta com a segurança ao paciente. A segurança vai refletir no cuidado [de qualidade] que o paciente vai ter. A qualidade do atendimento depende da comunicação, no preparo da medicação, de tudo. Desde a higienização e tudo mais. O programa [informatização] veio para ajudar. A gente tem que fazer funcionar. Só isso! [Enf Fé].*

Na perspectiva da segurança do paciente, os profissionais mencionam avanços na administração de medicamentos, identificação do paciente, comunicação e participação do paciente no cuidado, processos seguros mediados pela implantação da informatização:

*Na medicação, quando [a prescrição] é manual, para você entender é complicado. Já no sistema informatizado, ela [a prescrição] é digitada. Então, é mais fácil para ler. É segurança inclusive para quem prepara e administra [medicamentos] [Téc Felicidade].*

*O paciente é identificado com mais segurança, o paciente consegue ver tudo e participar mais. Desde a pulseira até o nome na parede, data, medicação, tudo vem digitado com o nome dele. Ele sabe que a medicação é dele. Tem mais segurança do que se fosse manuscrito. Só*

*no papel, manuscrito, faz perder informação. No sistema informatizado, o que você colocar no computador, nunca se perde [Téc Realização].*

*O sistema não permite que você dê alta para o paciente, sem antes finalizar tudo que o sistema exige para gerar a alta. Você vai fazer tudo que tem que fazer e não vai ter falhas [Enf Felicidade].*

## Discussão

O fato de se constatar que havia participantes que não tinham contato prévio com a tecnologia de informática corrobora com uma pesquisa recente entre graduandos de enfermagem concluintes do curso, que também constatou que a maioria não tinha nenhuma familiaridade com as tecnologias informatizadas em saúde<sup>(2)</sup>. Nesse cenário, ressalta-se a responsabilidade dos cursos em integrar o conhecimento teórico-prático dos conteúdos da tecnologia de informática na formação em saúde, habilitando os futuros profissionais para atuar com mais facilidade no mercado de trabalho.

Em que pese às falas dos profissionais, os sentimentos diante da implantação da informática no trabalho resultaram em sentimentos ambíguos, pois, apesar de a equipe perceber que o sistema informatizado representa inovação, aliada a benefícios para à assistência, referiram que a transição para o trabalho informatizado produziu estresse, medo, sobrecarga e sensação de desafio. Esses achados se aproximam de outra pesquisa em que os enfermeiros apontaram que a inclusão de recursos tecnológicos na área de enfermagem representa importante inovação nos processos assistenciais, mas também dificuldade de adequação do colaborador à nova forma de trabalho, podendo resultar em falta de adesão da equipe<sup>16</sup>.

No tocante aos aspectos desafiadores do processo de informatização, os profissionais destacaram a exigência de tempo para a real operacionalização do sistema e dificuldade na adaptação dos profissionais para lidar com as tecnologias de informática. Assim, a idade mais elevada culminou na maior dificuldade de operacionalização do sistema, aspecto que também coaduna com os resultados de outro pesquisa realizado com intuito de desvelar o uso de computador por enfermeiros<sup>12</sup>. No referido estudo, as autoras afirmam que há necessidade de se promover treinamentos periódicos aos trabalhadores para superação desse desafio.

Em estudo com o objetivo de verificar o uso de TIC nos processos assistenciais de enfermagem, por meio da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) foi constatado que, pelo fato de as TIC serem idealizadas para processos administrativos de empresas de outras áreas, o distanciamento de tais recursos da área da saúde, culmina em dificuldades à enfermagem na operacionalização dessa tecnologia<sup>16</sup> o que foi constatado também, no presente estudo.

A oferta de conhecimento sobre informática deve ocorrer durante e após a formação dos profissionais, como constatado em estudo realizado em dois hospitais de Portugal. Os autores reconhecem que o contato prévio com as tecnologias de informática se apresenta como vantagem aos profissionais, para maior facilidade na aquisição das habilidades necessárias ao seu uso nos serviços de saúde<sup>3</sup>.

As fragilidades na capacitação do profissional e as falhas encontradas no programa de informática também foram destacadas como fatores desafiadores. No cenário educacional, outras pesquisas apontam

que o *déficit* no processo de capacitação se apresenta como fragilidade para o uso da informática na saúde<sup>10,16</sup>. É preciso reconhecer que essa tecnologia demanda não só investimento financeiro por parte das instituições, como também na educação/treinamento constante de todos os profissionais<sup>10</sup>.

A realização de capacitações facilita o crescimento profissional, com envolvimento dos colaboradores nas tomadas de decisões e redução dos índices de estresse, com possível aumento da eficiência e redução de erros organizacionais<sup>17</sup>.

A implantação da informática é percebida pelos enfermeiros como aumento da carga de trabalho, devido ao volume de tempo gasto no processo de implantação, distanciando-os da assistência direta ao paciente. A respeito disso, aponta-se que poucos são os achados que associam a sobrecarga de trabalho e/ou falta de tempo, como dificuldades à implantação do processo de enfermagem informatizado<sup>18</sup>. Porém, cumpre reforçar que a implantação da informatização era efetivamente recente no hospital estudado, logo, a sobrecarga percebida pelos profissionais pode se confundir, possivelmente, com adaptação ao novo *modus operandi* no seu cotidiano laboral.

Em contraponto às percepções dos profissionais deste estudo, se observa que o tempo gasto para registrar as informações do paciente no sistema informatizado é menor em comparação ao método manual. Isso resulta em mais tempo para o profissional se dedicar ao paciente, aumentando a segurança e a satisfação no trabalho, com consequente redução de erros<sup>19</sup>. Apesar disso, é preciso lembrar que tal facilidade pode sofrer influências da estrutura do *software* e de outros

recursos utilizados para o registro das atividades, inclusive a qualidade de acesso à internet.

A suposta insegurança sentida pelos profissionais de enfermagem, principalmente relacionada à administração de medicamentos, pode ser compreendida como inerente ao processo de mudança no trabalho. Neste cenário, por ser uma ferramenta nova de trabalho, é indispensável que haja comprometimento constante das equipes que atuarão diretamente com o sistema<sup>16</sup>.

Em outro estudo que teve como objetivo avaliar a usabilidade e dificuldade de profissionais de enfermagem no manuseio do PEP<sup>(20)</sup>, constatou-se que muitos profissionais da área da saúde ainda não se sentiam seguros para a utilização do prontuário eletrônico, necessitando de auxílio para acessar comandos básicos e de rotina. Os autores do referido estudo sugerem que é necessário reconhecer a necessidade de tempo para capacitação e adaptação, a qual deve ser gradativa e de acordo com a implantação do sistema para assim, garantir a qualificação e a segurança da assistência.

Novamente a capacitação é um fator apontado como solução para o sucesso da implantação da TIC na área da saúde. Destaca-se que o avanço dessa tecnologia no setor saúde exige não só investimento de alto custo por parte das instituições, como também treinamento paralelo e constante dos seus profissionais<sup>10,21</sup>.

Os participantes reconheceram que a falta de trabalho em equipe e engajamento de todos os colaboradores pode resultar no (in)sucesso da implantação da informatização na assistência de enfermagem. Legitimando essa percepção, um estudo realizado com objetivo de identificar as fontes de

satisfação e insatisfação no trabalho dos profissionais de saúde que atuam na oncologia apontou-se que a estruturação conjunta da equipe e o comprometimento individual dos trabalhadores em busca de resultados comuns, culminam em trabalho em equipe e conseqüentemente na satisfação no trabalho<sup>20</sup>.

A implantação da informatização da assistência de saúde traz consigo inegáveis avanços, mas é preciso considerar as dificuldades apontadas pelos profissionais. Nesse sentido, a implantação de sistemas informatizados engloba diversos esforços de diferentes níveis da sociedade e requer no mínimo planejamento constante, avaliação, organização, financiamento, preparação e capacitação<sup>5</sup>.

Nas percepções dos profissionais acerca da qualidade foram abordados exemplos práticos associados aos serviços ofertados aos pacientes e as próprias experiências pessoais dos colaboradores. Já na perspectiva da segurança, observa-se que os profissionais possuem maior facilidade em relacionar o processo de informatização da assistência com os avanços para a segurança do paciente. Conforme percebido pelos trabalhadores deste estudo, uma investigação realizada com enfermeiros<sup>(9)</sup> constatou que a informatização tem potencial para qualificar a assistência de saúde, efetivar a segurança do paciente e promover resultados positivos para a equipe de enfermagem.

Os profissionais destacaram vantagens com o uso da prescrição eletrônica e melhores práticas na comunicação e acesso às informações. Esses resultados coadunam com dados de um estudo realizado em 316 hospitais dos Estados Unidos da América (EUA), o qual constatou que o uso dos

registros informatizados na saúde resultavam em maior detalhamento das informações, redução do tempo gasto com documentação, melhor qualidade do registro e da comunicação multiprofissional<sup>9</sup>.

Evidencia-se na literatura que a informatização reduz os custos referentes a erros de medicação e possibilita melhores parâmetros para avaliação dos gestores<sup>9</sup>. Essa assertiva corrobora com as percepções dos colaboradores entrevistados, os quais mencionaram avanços na segurança da administração de medicamentos, na comunicação e; conseqüentemente, na melhoria da segurança do paciente.

É prudente assumir que o estudo apresenta limitação de ter incluído apenas a equipe de enfermagem. Propõe-se que novas pesquisas sejam realizadas, de modo a ampliar as compreensões sobre a informatização e seu impacto nos serviços de saúde. Apesar disso, o estudo contribui ao conhecimento em tecnologia de informação em saúde, especialmente por elucidar claramente a sua relação com o avanço rumo ao cuidado qualificado e seguro, o qual é permeado continuamente por desafios a serem desbravados por gestores e profissionais.

## Conclusão

Conclui-se que apesar de ser um processo desafiador e disparador de sentimentos relacionados ao estresse, medo, sobrecarga e planejamento da mudança, os profissionais percebem que a implantação da informatização no seu trabalho favorece a segurança do paciente e qualidade no cuidado, especialmente no que tange a administração de medicamentos, identificação do paciente, comunicação e participação do paciente no processo de cuidado. Para alcançar êxitos relacionados ao uso

da informatização no trabalho hospitalar, os trabalhadores de enfermagem referendam o trabalho cooperativo como ponto importante.

## Referências

1. Juliani CMCM, Silva MC, Bueno GH. Advances in Nursing Informatics in Brazil: Integrative Review. *J Health Inform.* 2014; 6(4):161-5.
2. Assis MA, Ramos JM. Knowledge of Nursing Undergraduate about Technology use Computerized. *J Health Inform.* 2017; 9(2):39-43.
3. Landeiro MJL, Freire RSA, Martins MM, Martins TVH, Peres HC. Educational technology in care management: technological profile of nurses in Portuguese hospitals. *Rev Esc Enferm USP.* 2015; 49(2):150-55.
4. Pinheiro ALS, et al. Health management: the use of information systems and knowledge sharing for the decision making process. *Texto Contexto Enferm.* 2016; 25(3):e3440015.
5. Santos TO, Pereira LP, Silveira DT. Implementation of health information systems: a systematic review. *RECIIS (Online).* 2017; 11(3):1-11.
6. Peltonen LM et al. Current trends in nursing informatics: result of an internacional survey. *Stud Health Technol Inform.* 2016; 225:938-39.
7. Lee TY, Sun GT, Kou LT, Yeh ML. The use of information technology to enhance patient safety and nursing efficiency. *Technol Health Care.* 2017; 23(5):917-28.
8. Lourenção LG, Ferreira JC. Implementation of patient electronic health record in Brazil. *Enferm Brasil.* 2016; 15(1):44-53.
9. Kutney-Lee A, Kelly D. The effect of hospital electronic health record adoption on nurse-assessed quality of care and patient safety. *J Nurs Adm.* 2011; 41(11):466-72.
10. Ferreira AMD, Oliveira JLC, Camillo NRS, Reis GAX, Évora YDM, Matsuda LMM. Percepções dos profissionais de enfermagem acerca do uso da informatização para segurança do paciente. *Rev Gaucha Enferm.* 2019; 40(esp):e20180140.
11. Cardoso RB, Ferreira BJ, Martins BJ, Paludeto SB. Permanent education for the use of the electronic patient health record in nursing. *J Health Inform.* 2017; 9(1):55-30.
12. Matsuda LM, et al. Nursing informatics: unveiling the computer use by nurses. *Texto Contexto Enferm.* 2015; 24(1):178-86.
13. Trad LAB. Focal groups: concepts, procedures and reflections based on practical experiences of research works in the health área. *Physis.* 2009; 19(3):777-96.
14. Agnol DCM, Trench MH. Using focus groups as a methodologic approach in nursing research. *Rev Gaúcha Enferm [Internet].* 1999; 20(1):5-25.
15. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70. 2011.
16. Pissaia LF, Costa AEK, Moreschi C, Rempel C. Information and communication technologies in hospital nursing care. *Rev Epidemiol Controle Infecção.* 2017; 7(4):1-10.
17. França FCV, Kawaguchi FCV, Silva IAL, Abrão GA, Heiko U, Afonso LM, Oliveira C. Implementation of the nursing diagnosis at the unit of intensive therapy and the problems in nursing practice - report based on personal experience. *Rev Eletr Enferm.* 2007; 9(2):537-46.
18. Ribeiro JC, Ruoff AB, Baptista CLBM. Informatização da Sistematização da Assistência de Enfermagem: avanços na gestão do cuidado. *J Health Inform.* 2014; 6(3):75-80.
19. Lahm JV, Carvalho DR. Electronic health records: evaluation of usability by the nursing team. *Cogitare Enferm.* 2015; 20(1):38-44.
20. Bordignon M, Ferraz L, Beck CLC, Amestoy SC, Trindade LL. (Dis)satisfaction of health professionals who work with oncology. *Rev Rene.* 2015; 16(3):398-06.
21. Caneo PK, Rondina JM. Eletronic Health Record: knowing the experiences of its implementation. *J Health Inform.* 2014; 6(2):67-71.

## Agradecimentos

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior e ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.