



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA NA MODALIDADE  
EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

**JANAYNA GOUVEIA MEIRA BARBOZA**

**USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES  
COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO  
MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB**

**JOÃO PESSOA**

**2018**

**JANAYNA GOUVEIA MEIRA BARBOZA**

**USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES  
COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO  
MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **Curso de Especialização em Gestão Pública na Modalidade Educação à Distância**, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

**Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ms. Rebeca Formiga Figueira (IFPB)**

**JOÃO PESSOA**

**2018**

**JANAYNA GOUVEIA MEIRA BARBOZA**

**USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES  
COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO  
MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA NA MODALIDADE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Rebeca Formiga Figueira (IFPB)  
Orientadora**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dra. Edilene Dias Santos (IFPB)**

---

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Simone Almeida da Silva (IFPB)**

## RESUMO

O Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES é um sistema de informação que auxilia os profissionais de gestão em saúde, facilitando o processo no gerenciamento de dados. Com base nessas informações o estudo apresentado tem o propósito de conhecer e analisar o CNES como ferramenta de gestão no município de Taperoá-PB, partindo do objetivo que busca a avaliação desse sistema para a tomada de decisão no município, a partir da percepção dos profissionais operadores do CNES. Os fundamentos teóricos apresentaram os pontos essenciais a serem tratados na pesquisa, o papel do gestor público, os sistemas de informação, gestão da informação, a importância da informação e do processamento de dados para a qualidade da saúde e o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, representando elementos necessários para uma melhor compreensão da pesquisa. Para realização deste estudo fez-se uso de métodos bibliográfico, descritivo, exploratório, disponíveis em livros, artigos e materiais disponíveis na internet adjacente ao tema proposto, como também foi utilizado o método qualitativo, por meio de análise de conteúdo, sendo realizadas entrevistas semi-estruturadas aplicadas com três sujeitos da pesquisa, ou seja, profissionais do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria, como forma de avaliar por meio da percepção desses funcionários que operam o CNES enquanto ferramenta de gestão em saúde no município de Taperoá-PB. Com a análise observa-se que o CNES representa uma importantíssima ferramenta utilizada pelo gestor para avaliar a forma que o serviço de saúde está sendo prestado e o que ainda pode ser melhorado, servindo de apoio no processo de decisão. Assim, viu-se que para o maior discernimento do tema é viável a divulgação e utilização de fóruns de discussão sobre o CNES como ferramenta de gestão, já que o tema possui poucos estudos nessa área. Ficando claro que cabe aos gestores tomar consciência do quanto é importante manter e saber colher as informações das bases de dados do CNES para um serviço de saúde pública com qualidade.

**Palavras-chave:** Sistema de informação; Gestão pública; Saúde; Gerenciamento de dados.

## **ABSTRACT**

The National Registry of Health Establishments - CNES is an information system that assists health management professionals, facilitating the process of data management. Based on this information the study presented has the purpose of knowing and analyzing the CNES as a management tool in the municipality of Taperoá-PB, starting from the objective that seeks the evaluation of this system for decision making in the municipality, based on the perception of professionals operators. The theoretical foundations presented the essential points to be addressed in the research, the role of the public manager, information systems, information management, importance of information and data processing for health quality and the National Registry of Health Establishments - CNES, representing elements necessary for a better understanding of the research. In order to carry out this study, we used bibliographic, descriptive and exploratory methods, available in books, articles and materials available on the Internet adjacent to the proposed theme, as well as using the qualitative method, through content analysis, with semi-interviews - structured with three research subjects, that is, professionals in the Control, Evaluation, Regulation and Audit sector, as a way to evaluate through the perception of these employees who operate the CNES as a health management tool in the municipality of Taperoá-PB . The analysis shows that the CNES represents a very important tool used by the manager to evaluate the way the health service is being provided and what can still be improved, serving as a support in the decision process. Thus, it was seen that for the greater discernment of the theme it is feasible to disseminate and use discussion forums about CNES as a management tool, since the topic has few studies in this area. It is clear that it is up to managers to become aware of how important it is to maintain and know how to collect information from CNES databases for a quality public health service.

**Keywords:** Information system; Public administration; Cheers; Data management.

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1:</b> Sistemas de Informação: Tipos; Características.....	16
<b>QUADRO 2:</b> Perguntas relacionadas ao sistema (CNES); Objetivos; Análises das respostas.....	26

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CNES: Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde

DATASUS: Departamento de Informática do SUS

MS: Ministério da Saúde

SAD: Sistemas de Apoio a Decisão

SAS: Secretaria de Atenção à Saúde

SIG: Sistema de Informação Gerencial

SIT: Sistema de Informação Transacional

SUS: Sistema Único de Saúde

TCLE: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
1.1	OBJETIVOS.....	10
1.1.1	<b>Objetivo Geral.....</b>	<b>10</b>
1.1.2	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>11</b>
1.2	JUSTIFICATIVA.....	11
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>14</b>
3.1	PAPEL DO GESTOR PÚBLICO .....	14
3.2	SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	15
3.3	GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	17
3.4	A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO E DO PROCESSAMENTO DE DADOS PARA A QUALIDADE DA SAÚDE.....	18
3.5	CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES.....	19
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>28</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>
	<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>33</b>
	<b>ANEXO A.....</b>	<b>35</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação na atualidade estão presentes em todos os departamentos de trabalho das sociedades modernas. Computadores são utilizados em diversos setores de trabalho, o que dá oportunidade de tratar diferentes aspectos a informação, assim, na Secretaria Municipal de Saúde no município de Taperoá-PB, existe um Setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria, que por meio das ferramentas tecnológicas de informação desempenha o papel de controle de dados dos profissionais, estabelecimentos, empresas público-privadas, serviços, equipamentos e relatórios periódicos.

De acordo com Portal da Educação (2018, p. 1), “com os benefícios da tecnologia nos dias atuais, é possível realizar uma porção de coisas de forma prática, rápida e eficiente”, vários são seus benefícios, no campo da saúde, ela é um auxiliar científico para as tomadas de decisões administrativas, já que, agrupa um conjunto de métodos na utilização de procedimentos que presta assistência nas tomadas de decisões e organização do Serviço Municipal de Saúde. As tecnologias de informação e comunicação vêm se tornando uma necessidade inteiramente justificável e recorrente, atingindo a vida com grande expressividade.

Com o objetivo de alcançar maiores índices de competitividade, as organizações vêm utilizando variadas e complexas gamas de tecnologia, tal busca por aperfeiçoamento tecnológico criando um ambiente favorável para melhor gerir os processos organizacionais, então ver-se a importância de analisar o uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES como ferramenta de informação em gestão de saúde no município de Taperoá–PB, evidenciando sua importância para a tomada de gestão a partir da percepção dos profissionais que utilizam essa ferramenta diariamente no setor administrativo e assim verificar se está sendo bem utilizada, “a principal função da tecnologia da informação na rede de saúde é buscar estratégias onde a instituição planeja e estrutura articulações buscando por meio dos dados coletados, encontrar as soluções dos problemas” Marchiori apud Costa, Orlovski (2014, p. 5).

Os fatores humanos e tecnológicos devem manter constante interação com a finalidade de garantir que os sistemas de informação em saúde sirvam para uma

tomada de decisão eficiente, capaz de promover resultados que auxiliem de forma rápida e satisfatória os operadores do CNES e demais profissionais da saúde.

Tratando-se de sistema de saúde deve-se dá ênfase ao Sistema Único de Saúde - SUS, serviço complexo que necessita de frequentes auditorias, para tratar a enorme quantidade de informações que deve ser atenciosamente extraída, trabalhada e interpretada, já que existem interesses e responsabilidades que estão em foco quando se audita a saúde.

Os gestores públicos devem focar nas suas responsabilidades para proteger sempre os princípios do SUS e por isso devem utilizar as ferramentas disponibilizadas por meio dos sistemas de informação e comunicação dos serviços da saúde. “O CNES é responsável por traçar um elo e garantir o acesso aos dados de todos os estabelecimentos de saúde e seus respectivos serviços, como também a sua estrutura física e seus profissionais” Brasil (2006).

Assim vê-se necessário verificar a forma que o serviço de saúde no município de Taperoá-PB é avaliado pelo uso do sistema de informação CNES disponibilizado pelo Ministério da Saúde, por meio de entrevistas semi-estruturadas aplicadas com três sujeitos (profissionais) do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria na Secretaria de Saúde do município como forma de verificar à partir da percepção desses profissionais a importância desse sistema de informação CNES para a gestão no município, visando obter resultados satisfatórios que atendam as necessidades solicitadas em relação ao uso dessa ferramenta.

Diante do exposto, considerando a importância de se conhecer e analisar o CNES como ferramenta de gestão no município de Taperoá-PB, este trabalho apresenta a seguinte problemática de estudo: **Qual a percepção dos profissionais operadores do sistema CNES enquanto ferramenta de gestão em saúde?** É importante avaliar o quanto essa ferramenta é indispensável para a gestão no município, a partir das análises relatadas pelos profissionais em relação ao sistema CNES.

## **1.1 OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Analisar o uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES como Ferramenta de Informação em Gestão de Saúde no Município de Taperoá–PB. Dito isto, o propósito do estudo é avaliar a importância desse sistema para a tomada de decisão no município, a partir da percepção dos profissionais operadores do sistema CNES.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Explicar o uso do CNES como ferramenta de informação, gestão e controle de dados;
- ✓ Descrever as funções e a importância do gestor público diante da utilização do sistema de informação CNES;
- ✓ Evidenciar o CNES como ferramenta de suporte para outros sistemas de informação na área da saúde;
- ✓ Desenvolver um estudo eficaz, que busque promover o conhecimento dos profissionais que operam o CNES.

## **1.2 JUSTIFICATIVA**

Sendo o CNES uma ferramenta tecnológica de grande utilidade para os sistemas de saúde, ver-se a necessidade de procurar desenvolver um estudo focado no uso dessa ferramenta de informação que está presente na área da saúde, dando auxílio ao gestor público para a tomada de decisão administrativa, por meio do banco de dados, o CNES representa o sistema base da saúde, ou seja, seu banco de dados é utilizado por vários sistemas adjacente à saúde.

É Importante salientar que o CNES trabalha com informações verídicas, quanto ao cadastro de estabelecimentos, cadastro de profissionais, serviços especializados, dentre outros, facilitando a tomada de decisão da gestão do município de Taperoá-PB.

A presente pesquisa tem por finalidade avaliar por meio dos métodos, bibliográfico, descritivo, exploratório, aplicado e qualitativo, levantar dados verídicos para uma pesquisa satisfatória e que busque o interesse da comunidade acadêmica devido o presente tema apresentar um estudo importante voltado ao CNES, que é

uma ferramenta tecnológica de informação utilizada em todo território nacional e que ainda infelizmente não há grande oferta de material acadêmico que aborde a importância dessa ferramenta que é tão utilizada e necessária para o controle da saúde no nosso país. Partindo disso procurou-se trabalhar o tema abordado nesse estudo e que esse trabalho possa servir para outras pesquisas acadêmicas.

## **2 METODOLOGIA**

As etapas para o processo metodológico nesse estudo partiram de métodos bibliográfico, descritivo, aplicado, qualitativo e exploratório, buscando desenvolver uma pesquisa focada no Uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES como Ferramenta de Informação em Gestão de Saúde no Município de Taperoá-PB. Assim, foram utilizadas como fontes de dados para gerar as devidas informações desse estudo, treze artigos científicos, além de livros e materiais disponíveis na internet. Vale ressaltar que, o estudo foi fundamentado partindo do pressuposto da delimitação do tema acima abordado.

A referida pesquisa utilizou-se de métodos qualitativos submetendo-se à análise de conteúdo, permitindo que este método busque “inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens. A análise de conteúdo é particularmente utilizada para estudar material de tipo qualitativo” Richardson (1999) apud Loureiro, Machado (2014, p. 8). Utilizou-se a abordagem qualitativa com a finalidade de abordar e analisar os dados por meio de uma investigação subjetiva, a percepção dos entrevistados sobre o uso do CNES como ferramenta de informação no município, conforme Vergara (2011) apud Nascimento (2014, p. 15), “a pesquisa pode ser definida, quanto aos fins e quanto aos meios. Portanto quanto aos fins: Exploratória, Descritiva e Aplicada, já quanto aos meios: Pesquisa de Campo, Estudo de Caso e Bibliográfica”, com a finalidade de apresentar uma pesquisa que busque a compreensão de forma que esclareça o desenvolvimento dos conceitos e idéias do estudo trabalhado e que possa auxiliar para o desenvolvimento de futuras pesquisas acadêmicas.

Além disso, este estudo pode ser classificado como bibliográfico, haja vista que “a pesquisa bibliográfica, abrange toda bibliografia já tornada pública. Assim toda pesquisa deve ser fundamentada por meio de fatos verídicos com o propósito

de garantir maior veracidade nas informações coletadas” Lakatos e Marconi (2001, p. 183).

O que concerne ao tipo de método aplicado faz com que esta pesquisa seja classificada como exploratória, porque foram realizadas entrevistas com os funcionários do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria da Secretária Municipal de Saúde do município de Taperoá-PB, no mês de setembro de 2018, para relacionar na prática os eventos pesquisados. Além disso, é considerada descritiva, pois segundo Gil (1991), “visa descrever as características de determinado fenômeno ou população ou o estabelecimento de relações entre variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados”.

É definida também como uma pesquisa aplicada, pois buscou resultados que comprove a veracidade dos dados coletados com os entrevistados a partir da problemática de estudo e os objetivos estabelecidos, esclarecendo da melhor maneira o uso do sistema CNES no município de Taperoá-PB.

Quanto ao instrumento de coleta de dados, optou-se por trabalhar com a entrevista, por meio da aplicação de um roteiro semi-estruturado contendo questões que serviram como guia junto aos entrevistados. De acordo com Trivinos apud Manzini (2012, p. 2), “a entrevista semi-estruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa” complementando os autores, a entrevista semi-estruturada favorece que a pesquisa propicie maior quantidade de dados concretos, além de avaliar por meio da coleta de dados o seu entendimento no processo e avaliação das informações colhidas.

O estudo foi realizado na Secretaria Municipal de Saúde, situada à Rua: XXIII de Maio, s/n, Bairro: Centro, município de Taperoá-PB no Setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria, onde é realizado mensalmente todo o processamento de dados das informações nos sistemas de saúde, a inclusão e exclusão dos dados no CNES como também o controle, a avaliação, a auditoria da veracidade dessas informações.

Os sujeitos da pesquisa são 3 (três) funcionários que exercem o cargo de digitador no setor, ambos do sexo masculino, com idades entre 25 a 40 anos, graduados, com tempo de serviço variando entre 3 meses a 8 anos, que trabalham diretamente com essa ferramenta de gestão diariamente, ressaltando que todos se

encaixaram nos critérios de inclusão da pesquisa, quais sejam: funcionários que participem diretamente do setor da organização.

Para a realização da entrevista semi-estruturada foi elaborado um roteiro contendo 15 perguntas, sendo 5 questões referentes ao perfil dos entrevistados e 10 questões relacionadas a ferramenta CNES. Além disso, todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, elaborado com a finalidade de coletar dados que evidencie o uso dessa ferramenta de gestão como instrumento de grande importância para a tomada de decisão no município. Após a organização dos dados coletados, foi realizado o comparativo das respostas expostas por cada respondente, relacionando-as entre si e fundamentando o estudo abordado nessa pesquisa. Dessa forma, foi possível discutir os resultados encontrados na prática com os da teoria, além de responder o real propósito do estudo, que é avaliar o CNES como ferramenta de gestão sob a percepção dos profissionais que lidam com essa ferramenta de gestão em saúde diariamente no município de Taperoá-PB, procurando desenvolver um estudo focado na gestão administrativa dentro da organização.

### **3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesse capítulo serão expostos os fundamentos teóricos com base para este estudo. Dessa forma, foram definidos como pontos essenciais a serem tratados, o papel do gestor público, os sistemas de informação, a importância da informação e do processamento de dados para a qualidade da saúde e o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, representando elementos necessários para uma melhor compreensão da pesquisa apresentada, uma vez que os pontos descritos servirão de apoio para dar ênfase à pesquisa científica.

#### **3.1 PAPEL DO GESTOR PÚBLICO**

O papel do gestor público no desenvolvimento político administrativo da história brasileira, sempre foi relevante para o cenário socioeconômico. Todavia em nenhum momento ele deixa de vincular na participação da sociedade, a boa-governança e a ética, além disso, conforme Amorim (2006) a comunicação é de

grande importância para a disseminação da informação passando a ser mais valorizada é por meio dela que agrega-se valor aos indivíduos e consegue transformar as informações em fonte de conhecimento. Existe a necessidade de melhorias no relacionamento interpessoal, no que refere-se aos aspectos como comportamento, linguagem, experiência multicultural e capacidade para gestão. E ainda uma demanda por conhecimentos modernizados em Tecnologia da Informação, e seus impulsos no ambiente de gestão, em seus múltiplos aspectos internos e externos à empresa.

O Gestor deve procurar desenvolver a concepção humanística e visualizar globalmente para que o habilite a entender o meio onde ele está inserido. Para facilitar as tomadas de decisões neste mundo globalizado e diversificado, independente de onde atua mesmo sendo em equipes interdisciplinares. Porém, para que isso seja alcançado é necessário conhecer a sua equipe, principalmente quando o administrador precisa ser um líder, promover o *benchmarking* e delegar tarefas e funções.

Conforme (HERSEY, BLANCHARD APUD MATOS, REIS, 2012, P. 1)

O planejamento de recursos humanos das organizações tem a finalidade de desenvolver programas, táticas e procedimentos para a efetiva utilização do seu quadro de pessoal, assumindo uma visão estratégica, permitindo a essas instituições desenvolverem as pessoas, as competências e as habilidades necessárias ao negócio da organização.

De forma efetiva, para assegurar que estas atribuições fiquem claras no seu entendimento e de toda equipe que receberam as tarefas, somente com o conhecimento necessário sobre as teorias administrativas das organizações e suas funções é que o gestor compreenderá com clareza o seu papel na gestão das operações, como também as habilidades necessárias no âmbito organizacional/institucional.

### **3.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO**

O sistema de Informação é um sistema especializado, desenvolvido por um conjunto de elementos inter-relacionados, que tendem a angariar dados e informações, processar e manipular com o objetivo de dar saída a novos tipos de

informações e dados Cavalcanti (2018, p. 2). Além disso, conforme Gil (1999, p.14), o “sistema de Informação compreende um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações”.

De acordo com a concepção de Nash, Robertis, Nakagawa, Masayuki apud Berbert (2011, p. 9), o sistema de informação em um contexto organizacional trata-se de uma combinação de pessoas, facilidades, tecnologias, mídias, procedimentos e controles, com os quais se pretende manter canais de comunicações relevantes, processarem transações rotineiras, chamar a atenção dos gestores e equipes para eventos internos e externos significativos e garantir as bases para as tomadas de decisões mais eficazes.

O CNES é uma ferramenta essencial para a solução de problemas adjacentes à área da saúde. Inúmeros fatores são importantes para solucionar e detectar as situações problemáticas dentro do setor e a conscientização desses fatores aumentará a capacidade do gestor de analisar apropriadamente o problema para poder tomar efetivas decisões. Já os sistemas de Informação podem ser conceituados como o conjunto de recursos computacionais para manipular dados, gerar informações e conhecimentos.

Para isso, fazem-se usos de três tipos de sistemas de informação que segundo Keen e Morton apud Brasil (2006), enfatizam como mecanismos de apoio à decisão, seguem: Sistemas de Informação Transacional (SIT), Sistemas de Informação Gerencial (SIG) e Sistemas de Apoio à Decisão (SAD).

<b>SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>	
<b>TIPOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
<b>Sistemas de Informação Transacional – SIT</b>	✓ Objetivar tarefas estruturadas, onde fiquem claros os procedimentos, os regulamentos de decisão e as entradas de informação. Busca maior eficiência, que pode resultar na redução de custos, tempo, pessoal e um aumento de produtividade de grande importância para os gerentes.
<b>Sistemas de Informação Gerencial – SIG</b>	✓ Auxiliar na tomada de decisões em semi-estruturadas; Serve para dá apoio aos gerentes mais ainda depende do seu julgamento pessoal; Aumenta a efetividade do processo de decisão e não é tão eficiente.
<b>Sistemas de Apoio à Decisão – SAD</b>	✓ Sustenta as decisões, abstrai da estruturação satisfatória para que os recursos computacionais

	e/ou analíticos possam prover apoio à percepção e avaliação do gerente aumentando a capacidade e sua efetividade, é de extrema importância para os chefes na concepção de uma ferramenta de suporte, não serve para tomada de decisão automatizada, apenas promovem objetivos e é o suporte para o processo decisório.
--	--

**QUADRO 1:** Sistemas de Informação: Tipos; Características.  
Fonte: (BRASIL, 2006).

Nesse sentido, percebe-se que o uso dos sistemas de informação na atualidade, representa ferramentas que auxiliam a tomada de decisão do gestor dentro de uma organização seja ela pública ou privada, além de promover estratégias que facilite o trabalho de um determinado setor administrativo. Cada sistema de informação apresenta particularidades diferenciadas, nesse caso cabe ao gestor procurar o tipo de sistema que atenda as necessidades da organização.

### **3.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

As organizações diariamente trabalham com uma grande quantidade de informações nos setores administrativos, isso faz com que haja uma necessidade de organização dos dados coletados, com o propósito de melhor gerenciar e controlar as informações nos processos administrativos.

Conforme Davenport (1997) apud Miranda, Streit (2007, p. 3) “o gerenciamento da informação, é um conjunto estruturado de atividades que espelha a forma pela qual uma organização captura, distribui, e usa informação e conhecimento,” de forma que proporcione um melhor direcionamento dos dados coletados, garantindo resultados satisfatórios e eficientes para a organização, além disso, Barbosa (2008, p. 14), explana que a gestão da informação “lida com o universo de documentos dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional.” É de grande importância para as organizações a distribuição do fluxo de informações, para que os processos sejam trabalhados de forma que auxiliem o gestor na tomada de decisão, com o propósito de discutir e buscar soluções diante os desafios encontrados no setor organizacional.

Tratando-se de Gestão da Informação no setor da saúde,

observa-se que esta pode ser categorizada como um instrumento de apoio ao processo decisório, possibilitando o conhecimento da realidade social e sanitária, epidemiológica, gerencial, demográfica, burocrática e orçamentária, subsidiando as ações de governo e o desenvolvimento das políticas públicas em saúde, contribuindo para a qualificação das ações da gestão e do controle social (CARVALHO, 2004 APUD BORGES, 2013. P. 6-7).

A Gestão da Informação na área da saúde torna-se essencial na rotina diária organizacional, uma vez que ela possibilita ferramentas indispensáveis na operacionalização dos programas assistenciais a saúde, além de promover dentro da organização maior controle, desempenho, satisfação e veracidade das informações emitidas por todo conjunto operacional de informação e conhecimento.

### **3.4 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO E DO PROCESSAMENTO DE DADOS PARA A QUALIDADE DA SAÚDE**

O sistema de informação em saúde é visto como um software que tem o propósito de adquirir, organizar e analisar os documentos à aceção de problemas e riscos para a saúde, avaliar a eficiência e eficácia bem como a influência dos serviços prestados para a melhoria da qualidade da saúde oferecida a população, contribuindo ainda para outros assuntos ligados a saúde.

De acordo com Rezende (2007), quando ocorre o processamento dos dados, relacionam-se os fatos descritos e se encontra significado no que foi observado, obtendo então a informação, que torna o produto resultante da combinação e interpretação de dados, que por meio de análise dos dados alcançados, armazenados, qualificados, organizados, alistados dentro de um contexto organizacional. Informações são elementos dotados de grande valor e propósito. Assim sendo, para transformar dados em informação é preciso conhecimento.

É essencial que exista uma realização bem-sucedida dos trabalhos ligados ao conhecimento, os dados sejam bem definidos, no que refere-se à informação e ao comprometimento desses levantamentos, já que o sucesso e o fracasso organizacional depende da aplicação de diversos elementos na solução de problemas e tomada de decisões. Vale ressaltar que, os dados como elementos em sua forma bruta, não podem sozinhos sustentar a estruturação, a tomada de ação, assim necessitam de análise e transformações para se tornarem úteis e eficazes.

Oliveira apud Costa (2015, p.12), apresenta que “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. Assim, para a compreensão de determinado fato ou situação em uma organização é necessário que os dados se transformem em informação, auxiliando o processo decisório do gestor diante do sistema de informação.

O surgimento de novas tecnologias associadas à informação em saúde, conforme Moraes (2003), contribuiu diretamente para a criação de melhorias na gestão, refletindo em uma melhor qualidade no serviço de saúde prestado a população.

De acordo com Carvalho e Eduardo (1998), os Sistemas de Informação em Saúde desde a sua criação tem como objetivo permitir a adequada formulação de análise de saúde. A coleta de dados apresenta, porém, muita deficiência na obtenção, já que nessa etapa ocorre o preenchimento de múltiplos formulários, ocasionado por desinteresse em manipular os sistemas, a ausência de capacitação de vários profissionais de saúde, a superposição de informações nos diversos sistemas existentes e ainda a resistência que alguns profissionais possuem diante o uso de computadores, são fatores preponderantes que resultam na má qualidade das informações fornecidas aos gestores que muitas vezes não condiz cem por cento com a realidade da saúde.

### **3.5 CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES**

O Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES é o sistema que dá suporte a diversos sistemas de informação em saúde que por sua vez, de acordo com Brasil (2006), possui funções importantes no gerenciamento dos sistemas de saúde, que fornecem dados aos gestores públicos para aperfeiçoar suas decisões e tornar a saúde eficaz e eficiente. Seus dados proporcionam ao administrador de saúde informações e conhecimentos sobre a realidade do sistema de saúde, é uma ferramenta que auxilia no planejamento em saúde possibilitando maior visibilidade ao domínio desse sistema.

O CNES oferece várias informações referentes aos estabelecimentos de saúde como: relatórios, cadastro de profissionais de saúde, cadastro de empresas

privadas, cadastro de toda estrutura física dos hospitais e postos de atendimento, serviços especializados, número e tipo de leitos, equipamentos assistenciais a saúde, entre outros.

De acordo com (DATASUS, 2018)

O CNES foi criado em 1999 através da PT-SAS 376. O MS/SAS instituiu as fichas de cadastro de estabelecimento e colocou em consulta pública; Em 2000, através da PT-SAS 511, o MS/SAS, após término da consulta pública, aprova e ratifica a ficha de cadastro de estabelecimento e seus respectivos manuais e determina ao DATASUS a criação do banco de dados nacional de estabelecimentos de saúde. Seu público alvo são os estabelecimentos Públicos de Saúde, Rede Complementar e Prestadores do SUS, sejam pessoas físicas ou jurídicas.

O desígnio do CNES é o cadastro de todos os estabelecimentos de saúde atrelados ao SUS ou não, tanto ambulatoriais quanto hospitalares, equipes das Estratégias Básicas de Saúde, Instituições privadas que ofertam serviços assistenciais aos municípios, dando auxílio ao gestor na implantação de políticas públicas de saúde, necessárias na área de planejamento, regulação, avaliação, controle e auditoria.

Como visto durante a fundamentação, os sistemas de informações são fundamentais para auxiliar no processo de tomada de decisão, e os gestores da saúde têm o CNES como ferramenta que beneficia e o auxilia para tomar as melhores decisões nas ações de saúde do município.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A gestão da informação é fundamental para o controle, avaliação, auditoria dos serviços de saúde. O controle administrativo e as novas tecnologias de informação atingem grande parte das organizações no Brasil. Considerando que ambos trazem inúmeros benefícios para o desenvolvimento das atividades administrativas, assim buscou-se realizar um estudo com os funcionários do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde Taperoá-PB, para avaliar e evidenciar a importância do CNES como ferramenta de informação para uma gestão administrativa e informacional por meio de ferramentas tecnológicas proporcionando uma melhor qualidade nos serviços de saúde do município.

De acordo com (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2005, P. 62)

Um de seus objetivos específicos, na concepção do SUS, é possibilitar a análise da situação de saúde no nível local, e considerando, necessariamente, as condições de vida da população na determinação do processo saúde-doença. O nível local tem, então, responsabilidade não apenas com a alimentação do sistema de informação em saúde, mas também com sua organização e gestão.

Para veracidade desta pesquisa foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com perguntas adjacentes ao tema abordado, o Uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES como Ferramenta de Informação em Gestão de Saúde no Município de Taperoá-PB, esses dados serão apresentados com a finalidade de avaliar o CNES como uma ferramenta de informação eficaz e eficiente contribuindo para a gestão operacional do sistema no município.

Na análise e resultado do estudo, foram realizadas 15 perguntas usando recursos de gravação de áudio para veracidade das informações, o roteiro da entrevista apresentou 5 questões referentes ao perfil dos entrevistados e 10 questões relacionadas ao sistema CNES.

Na questão: **“Você acha que o CNES representa um instrumento de gestão de grande importância para a tomada de decisão por todos os que fazem uso desse sistema de informação no município?”** Conforme entrevistas com os funcionários, operadores do sistema CNES foi obtido o seguinte resultado:

*“De forma direta ele é um instrumento para a tomada de gestão de contratação [...] Ele é a base para outros sistemas que gera informações que de fato influência a tomada de decisão do sistema SUS”* (E1, 2018).

*“A partir dele que fazemos consultas sobre os vínculos dos profissionais para que não possamos fazer cadastros indevidos a fim de prejudicar o município”* (E2, 2018).

*“[...] O CNES quando operado permite para o gestor municipal um controle de dados eficiente e prático para as ações de saúde no município [...]”* (E3, 2018).

Fica evidente que o CNES representa uma importante ferramenta de informação que ajuda os profissionais a obter resultados concretos de forma direta e indireta favorecendo na tomada de decisão na organização.

Na percepção sobre a questão: **“O Ministério da Saúde dá suporte total aos operadores do sistema CNES? Como funciona?”** Diante da questão e conforme observado nos relatos abaixo, o Ministério da Saúde presta aos operadores do CNES um atendimento de suporte satisfatório para a resolução dos

problemas que vão surgindo no dia a dia, mas a falta de treinamentos periódicos faz com que o operador necessite cada vez mais desse suporte.

*“Sim por meio de e-mail e telefone, já sobre treinamento presencial se tem eu desconheço, pelo menos nunca fiz, o que aprendemos é dentro do setor com funcionários com mais experiência” (E1, 2018).*

*“Sempre quando preciso entro em contato com o DATASUS Departamento de Informática do SUS com sede em Brasília e por meio do telefone 136 para esclarecer as dúvidas por meio do passo a passo até a resolução do problema em questão” (E3, 2018).*

Diante da pergunta: **“Pode-se dizer que o CNES a cada dia que se passa torna-se mais essencial para os serviços de Saúde? Porque?”** É possível perceber por meio de relatos abaixo que o CNES representa uma ferramenta de informação de grande valor para os serviços de saúde no município, por meio de suas funções administrativas executadas pelos operadores de modo seguro, fazendo com que a necessidade do processamento das informações atinja os objetivos desejados.

*“Considerando a evolução da necessidade e transparência de informação [...] Ele se faz necessário porque trás essa demanda de informações, carga horária, profissionais, estabelecimentos [...]” (E1, 2018).*

Segundo (E3, 2018)

*O CNES é uma ferramenta de sistema que ajuda o gestor local a ter maior controle nas operações realizadas no dia a dia [...] Apresenta uma forma segura de obter dados, que são inseridos mensalmente pelo gestor local cadastrado com login e senha, acesso fornecido pelo Ministério da Saúde por meio do DATASUS tornando um sistema eficaz.*

Ao perguntar: **“Você já participou de alguma capacitação para a utilização do CNES”**, ambos os entrevistados responderam: Que apesar de nunca terem participado de nenhuma capacitação, no dia a dia todos foram adquirindo conhecimentos por intermédio de outros profissionais com mais tempo de serviço na função de operador de sistema.

Nas falas a seguir sobre a questão: **“Tratando-se de segurança e veracidade das informações você acha que o CNES é uma forma segura de coletar dados de estabelecimentos, equipamentos, serviços, profissionais dentre outros? Porque?”** Os entrevistados relataram da seguinte forma:

Conforme (E1, 2018)

*É uma forma segura, porque se por acaso o município tr s alguma informa o inadequada ou alguma informa o inverídica o município   penalizado, então ele não coloca informa o que não seja real, nesse caso   uma informa o segura.*

*“Você cadastra tudo nele,   a partir dele que conseguimos o máximo de informa es possíveis de profissionais, estabelecimentos” (E2, 2018).*

De acordo com a concep o (E3, 2018)

*O CNES   uma forma segura por ser uma ferramenta de informa o que apenas pessoas cadastradas poderão fazer as devidas altera es como: inclusão/exclusão de profissionais, estabelecimentos, equipamentos, serviços especializados [...] Profissionais que desejem acessar no site CNES para consulta pessoal, ele conseguirá acessar apenas dados limitados por isso que o CNES representa uma forma segura de armazenar informa es.*

Diante do exposto   notável que o CNES trata-se de uma ferramenta de informa o segura, onde a inser o dos dados no sistema acontece de forma sigilosa, isso significa dizer, que as informa es nele contidas s  serão acessadas em sua totalidade por funcionários autorizados com login e senha, e/ou caso algum profissional de saúde que não sejam os operadores do sistema poderão consultar seus dados de forma limitada por meio do site <http://cnes.datasus.gov.br/>, onde só terá acesso a informa es profissionais como estabelecimento, fun o e carga horária cadastrada.

Em se tratando dos **“pontos positivos de trabalhar com essa ferramenta de informa o CNES”**, observou nos relatos dos entrevistados que a segurança e a veracidade das informa es inseridas fazem com que o CNES seja um sistema confiável,  tico e profissional diante a inclusão e a consulta de dados nele armazenado.

*“Trabalha com dados seguro, você está trabalhando com dados de um profissional que existe e que cumpre aquela carga horária, por se tratar de um dado seguro apresenta mais segurança para trabalhar” (E1, 2018).*

Ao falar se **“existe algum ponto negativo que queira relatar diante da operacionaliza o do CNES”**, os profissionais descreveram da seguinte forma:

Conforme (E1, 2018)

*Ele não é um sistema que é alimentado online, então temos um atraso, porque só quando manda a remessa mensalmente que ele é atualizado, então não tem uma informação precisa instantaneamente [...] Se fosse online talvez facilitaria e traria mais qualidade de informação.*

Segundo (E3, 2018)

*A falta de capacitação, pois o operador nunca saberá realizar a manipulação de alguns dados desse sistema em sua totalidade. É necessário que haja treinamentos periódicos para que o operador cada vez mais sinta-se confiante no processamento dos dados.*

Foi observado que a falta de capacitação para os profissionais para operar de forma segura e confiante o sistema CNES é uma deficiência diante desse sistema, como também é necessário que as informações inseridas no CNES ao serem transmitidas mensalmente por meio do transmissor DADASUS passem a ter uma conexão síncrona, fazendo com que os dados inseridos pelo operador local possam ser utilizados por outros profissionais de saúde de forma precisa e em tempo hábil as informações coletadas.

Sobre **“o que pode ser feito para melhorar cada vez mais essa ferramenta de gestão CNES caso necessite de melhorias”**, é possível perceber que para a operacionalização do CNES seria mais eficiente se houvesse mais interesse da gestão municipal de saúde em buscar melhorias para o setor, devido a sua importância para os serviços de saúde, por isso que seria de grande aprendizado se periodicamente houvesse reuniões, treinamentos para discutir, planejar, avaliar alternativas que busquem melhorias para o uso dessa ferramenta CNES.

*“[...] A motivação do secretário de saúde em buscar alternativas, como treinamentos periódicos para os operadores desse sistema contribuindo para um trabalho mais eficiente” (E3, 2018).*

Com base na pergunta: **“Você acha que o CNES é um sistema que serve de base para outros sistemas de saúde, ou seja, os dados nele contido como cadastro de profissionais, estabelecimentos, serviços especializados, dentre outros, ajudam na eficiência e eficácia para os diversos sistemas de saúde?”** Nesse quesito foram citados entre ambos que o CNES representa um sistema base, pois é a partir dele que outros sistemas necessitam de suas informações

promovendo segurança e veracidade dos dados inseridos, alimentados com o uso dessa ferramenta tecnológica.

**“Tratando-se de gestão da informação, de que forma a tecnologia e os recursos disponíveis favorecem as atividades administrativas desenvolvidas no Setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria?”** É notável que o CNES trata-se de uma ferramenta que gera informação de forma segura, de coletar e processar dados que ajuda o gestor na formação de relatórios, análise situacional, contribuindo na tomada de decisão e planejamento das ações de saúde no município.

Segundo (E3 2018)

*A tecnologia e os recursos favorecem aos operadores desse sistema uma forma segura de inserir informações, acessar e gerar relatórios, consultar dados de profissionais, estabelecimentos, serviços especializados adjacentes a saúde, podendo contribuir para um melhor andamento profissional do setor administrativo.*

De acordo com (E1, 2018)

*A capacidade que esse sistema tem de gerar informação, assim de maneira muito rápida. [...] Imagine ter que condensar numa planilha eletrônica ou ter que calcular mensalmente os dados, perderia dias e dias para fazer isso e por meio da inserção de dados no sistema que muitas vezes acontece online na própria unidade de saúde a gente tem a informação precisa, então isso ajuda na formação de relatório, análise de desempenho, etc.*

Os resultados desse estudo mostraram que o CNES representa uma importante ferramenta de informação, que visa de forma segura o armazenamento das informações dos dados: cadastro de profissionais, estabelecimentos de saúde, equipamentos, serviços especializados, dentre outros. Essa ferramenta de informação apesar de apresentar vários pontos positivos como segurança, confiabilidade, eficiência, eficácia, praticidade, dentre outros poderia ser melhorada se houvesse mais capacitações para os operadores do sistema e se os dados passassem a ser enviados de forma síncrona, ou seja, em tempo real favorecendo a imediata visualização das informações dos dados inseridos por operadores de outras localidades dentro de um limite permitido ao acesso.

Assim o CNES vem se tornando um sistema de informação essencial para os serviços de saúde no município, facilitando para que o gestor público trabalhe de forma segura, eficiente e satisfatória, elementos esses que proporciona maior

agilidade nos serviços de saúde no Setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria.

<b>PERGUNTAS RELACIONADAS AO SISTEMA (CNES)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ANÁLISES DAS RESPOSTAS</b>
O CNES representa um instrumento de gestão de grande importância para a tomada de decisão por todos os que fazem uso desse sistema de informação no município?	✓ Abordar o uso do sistema CNES como uma ferramenta de tecnologia de informação que possibilita a tomada de decisão do gestor público.	✓ Sistema base para outros sistemas de saúde; ✓ Instrumento para a tomada de gestão por contratação; ✓ Controla dados de forma eficiente.
O Ministério da Saúde dá suporte total aos operadores do sistema CNES? Como funciona?	✓ Analisar as ferramentas de suporte que estão disponíveis para orientar os operadores a desempenhar um trabalho de qualidade.	✓ Contato com o DATASUS por meio de e-mail e telefone 136.
Pode-se dizer que o CNES a cada dia que se passa torna-se mais essencial para os serviços de Saúde? Porque?	✓ Evidenciar a importância do CNES para os serviços de saúde no município.	✓ Transparência de informação; ✓ Confiabilidade e segurança; ✓ Controle de dados.
Você já participou de alguma capacitação para a utilização do CNES?	✓ Conhecer os meios de capacitação que são ofertados aos operadores do sistema; ✓ Abordar as principais formas de aprendizado quanto a operacionalização do CNES.	✓ A oferta de capacitação profissional para esta ferramenta não chegou ao conhecimento dos funcionários do setor; ✓ A principal forma de aprendizado para o uso dessa ferramenta é por meio do suporte técnico DATASUS e/ou funcionários com mais tempo de serviço na função.
Tratando-se de segurança e veracidade das informações você acha que o CNES é uma forma segura de coletar dados de estabelecimentos, equipamentos, serviços, profissionais dentre outros? Porque?	✓ Analisar o CNES como uma fonte segura de armazenamento e coleta de dados das informações nele inseridas.	✓ Confiabilidade de informações; ✓ Segurança dos dados; ✓ Acesso total permitido apenas para funcionários do setor autorizados pelo Ministério da Saúde; ✓ Acesso parcial aos demais profissionais de saúde.
Quais os pontos positivos de trabalhar com essa ferramenta de informação CNES?	✓ Analisar as vantagens do uso dessa ferramenta.	✓ Sistema base; ✓ Segurança; ✓ Praticidade; ✓ Agilidade; ✓ Organização; ✓ Controle.
Existe algum ponto negativo que queira relatar diante da operacionalização do CNES?	✓ Explorar as deficiências existentes nesse sistema.	✓ Falta de capacitação quanto ao uso do CNES; ✓ Atraso na atualização dos dados, após enviados pela base local por meio do transmissor DATASUS.
O que pode ser feito para melhorar cada vez mais essa ferramenta de gestão CNES	✓ Buscar soluções que melhore essa ferramenta no uso diário.	✓ Treinamentos periódicos para os operadores; ✓ Motivação do gestor municipal

caso necessite de melhorias?		em buscar melhorias para o setor; ✓ Que o sistema passe a ser síncrono, fazendo com que os dados inseridos sejam atualizados imediatamente sem a necessidade da liberação do DATASUS.
O CNES é um sistema que serve de base para outros sistemas de saúde, ou seja, os dados nele contido como cadastro de profissionais, estabelecimentos, serviços especializados, dentre outros, ajudam na eficiência e eficácia para os diversos sistemas de saúde?	✓ Evidenciar o CNES como um sistema base e de grande utilidade para outros sistemas de saúde por sua segurança nas informações nele inseridas.	✓ Sistema base para operacionalizar outros sistemas de saúde no município. ✓ Promove maior segurança e veracidade das informações dos sistemas alimentados com esses dados.
Tratando-se de gestão da informação, de que forma a tecnologia e os recursos disponíveis favorecem as atividades administrativas desenvolvidas no setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria?	✓ Abordar as tecnologias de informação como ferramenta que auxilia na tomada de decisão dos serviços de saúde.	✓ Acesso a relatórios; ✓ Consulta de dados; ✓ Atualizações de dados; ✓ Planejamento dos serviços assistenciais a saúde; ✓ Análise situacional.

**QUADRO 2:** Perguntas relacionadas ao sistema (CNES); Objetivos; Análises das respostas.

Fonte: Autora da Pesquisa (2018).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o estudo percebe-se que o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES compõe o instrumento necessário para a avaliação dos estabelecimentos de saúde do Brasil, sendo estes estabelecimentos do setor público ou privado. A pesquisa apresentou que o CNES é uma importante ferramenta de gestão no município, pois ele representa um banco de dados, que oferta informações pertinentes aos serviços de saúde como: cadastro de profissionais, estabelecimentos, estrutura física, serviços especializados, entre outros, como também proporciona uma forma segura e eficaz na coleta e armazenamento das informações inseridas mensalmente no sistema pelo gestor local, facilitando que o gestor público trabalhe de forma segura, eficiente e satisfatória, elementos esses que proporcionam maior agilidade nos serviços de saúde do setor administrativo.

Para um melhor discurso do tema foi aplicado uma entrevista semi-estruturada evidenciando o uso do CNES como ferramenta de informação em gestão de saúde no município de Taperoá-PB, a partir da percepção dos profissionais que trabalham com essa ferramenta diariamente. Diante dos resultados analisados é possível perceber que o CNES representa uma importante ferramenta para os serviços de saúde no município, podendo haver melhorias na busca de capacitações para os operadores do CNES, e quanto ao envio de dados passarem a serem enviados de forma síncrona, ou seja, em tempo real favorecendo a imediata visualização das informações dos dados inseridos por operadores de outras localidades dentro de um limite permitido ao acesso, por isso que o CNES ainda é um assunto que deve ser mais explorado e discutido por meio de trabalhos acadêmicos e diante desta observação foi apontada algumas limitações para o desenvolvimento do assunto abordado.

Uma das limitações é referente às pesquisas de materiais bibliográficos para trabalhar os fundamentos teóricos do estudo, que abordassem com maior profundidade a ferramenta de gestão CNES. Outra limitação encontrada durante a construção desse estudo foi à quantidade limitada de profissionais operadores do sistema existente no setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria do município, devido a essa pequena quantidade de profissionais operadores do CNES,

não foi possível empregar ou desenvolver o método quantitativo, método este, que poderia apresentar dados estatísticos sobre essa ferramenta de gestão em saúde.

O presente estudo buscou avaliar o CNES como ferramenta de informação para a tomada de decisão do gestor municipal, assim partindo dessa funcionalidade que esse sistema oferece, seria interessante que essa pesquisa alcance o objetivo proposto, que é fazer com que as informações do CNES cheguem a um maior número de pessoas que trabalham com essa ferramenta e que os métodos dessa pesquisa possam ser aplicados em outros municípios com o propósito de melhorar a manipulação desse sistema entre os envolvidos.

Por fim percebe-se o quanto o CNES é importante para o controle das informações na área da saúde do nosso país e que essa pesquisa sirva de base para futuros trabalhos que envolvam temas relacionados a esse sistema de saúde, uma vez que o tema abordado tem muito que ser explorado por apresentar material limitado nas fontes de pesquisas.

## REFERENCIAS

AMORIM, Rose Mary Santos de. **A Tecnologia da Informação à Serviço da Administração das Empresas.** 2006. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-tecnologia-da-informacao-a-servico-da-administracao-das-empresas/12430/>>. Acesso em: 08.08.2018.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. **Gestão da Informação e do Conhecimento: Origens, Polêmicas e Perspectivas.** 2008, p. 1-25. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 13.11.2018.

BERBERT, Bruno de Oliveira. **Sistemas de Informação, Até Onde Confiar?** 2011. p. 1-33. Disponível em: <[http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/k216604.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k216604.pdf)>. Acesso em: 20.09.2018.

BORGES, Fabricio Quadros. 2013, p 1-16. **Gestão da Informação no Sistema Único de Saúde.** Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/facesp/article/download/2021/1476>>. Acesso em: 14.11.2018.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Curso Básico de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria do SUS.** Brasília, 2006.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Manual Técnico do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.** Brasília, 2006.

CARVALHO, André de Oliveira; EDUARDO, Maria Bernadete de Paula. **Sistemas de Informação em Saúde para Municípios, vol.6.** Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1998.

CAVALCANTI, Jorge. **Tecnologia e Sistemas de Informação.** 2018, p. 1-22. Slide. Universidade Federal do Vale de São Francisco. Disponível em: <[http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/TSI\\_Parte02.pdf](http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/TSI_Parte02.pdf)>. Acesso em: 20.09.2018.

COSTA, Aécio. **Introdução à Segurança da Informação.** 2015, p. 1-36. Disponível em: <<http://www.aeciocosta.com.br/wp-content/uploads/FG/Introducao%20a%20Seguranca%20da%20Informacao%202014-1/2-ISI-Introducao%20a%20Seguranca%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 24.04.2015.

COSTA, Karine Campos; ORLOVSKI, Regiane. **A Importância da Utilização do Software na Área da Saúde.** Tecnologia em Análise e Desenvolvimento Sistemas - Faculdade Guairacá. 2014, p. 1-21. Disponível em: <<https://semanaacademica.org.br/artigo/importancia-da-utilizacao-do-software-na-area-da-saude>>. Acesso em: 20.09.2018.

DATASUS, Departamento de Informática do SUS. **Portal da Saúde SUS**. 2018. Disponível em: <<http://datasus.saude.gov.br/sistemas-e-aplicativos/cadastronacionais/cnes>>. Acesso em: 19.09.2018.

E1, Entrevistado 1. Funcionário do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde Taperoá-PB. 2018.

E2, Entrevistado 2. Funcionário do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde Taperoá-PB. 2018.

E3, Entrevistado 3. Funcionário do setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria da Secretaria Municipal de Saúde Taperoá-PB. 2018.

GIL, Antonio de Loureiro. **Sistema de Informações Contábil/Financeiros**. São Paulo: Atlas 1999.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LOUREIRO, Diogo Pedroza; MACHADO, Monica Cristina Rovaris. **Planejamento Estratégico como Ferramenta de Gestão: Um Estudo de Múltiplos Casos em Micro e Pequenas Empresas de Aracaju-SE**. 2014,1-15. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/download/21102/16041>>. Acesso em: 06.10.2018.

MANZINI, Eduardo José. **Entrevista Semi-Estruturada: Análise de Objetivos e de Roteiros**. Depto de Educação Especial, Programa de Pós Graduação em Educação, Unesp, Marília Apoio: CNPq. 2012, p. 1-10. Disponível em: <<https://wp.ufpel.edu.br/consagro/2012/03/16/entrevista-semi-estruturada-analise-de-objetivos-e-de-roteiros/>>. Acesso em: 17.09.2018.

MATOS, Carlos R. N; REIS, Rita C. S. **Perfil do Gestor Público: Elementos para Formação e Mudanças**. Anais Eletrônicos da I CIEGESI / I Encontro Científico do PNAP/UEG. 2012, p. 1-28. Disponível em: <<http://www.anais.ueg.br/index.php/ciegesi/article/viewFile/781/820>>. Acesso em: 17.09.2018.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Guia de vigilância epidemiológica**. Brasília : Ministério da Saúde, 6ª ed, 2005, p.1-816. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/Guia\\_Vig\\_Epid\\_novo2.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/Guia_Vig_Epid_novo2.pdf)>. Acesso em: 28.08.2018.

MIRANDA, Silvânia Vieira de; STREIT, Rosalvo Ermes. 2007, p. 1-17. **O Processo de Gestão da Informação em Organizações Públicas**. I Encontro de Administração da Informação. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enadi309.pdf>>. Acesso em: 12.11.2018.

MORAES, Ilara Hämmerli Sozzi de. **Sistemas de Informações em Saúde: Reflexões sobre sua Prática Fragmentada. Dissertação de mestrado.** Rio de Janeiro, ENSP/FIOCRUZ, 2003.

NASCIMENTO, Thais Fernanda Clemente de Sousa. **A Percepção dos Servidores Técnicos Administrativos da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) em Relação à Ética no Serviço Público.** 2014, p.1-25. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/6836/1/PDF%20-%20Thais%20Fernanda%20Clemente%20de%20Sousa%20Nascimento.pdf>>. Acesso em: 20.09.2018.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Os benefícios da tecnologia. Informática.** 2018, p. 1. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/informatica/os-beneficios-da-tecnologia/50401>>. Acesso em: 05.09.2018.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de Informações Organizacionais.** Guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 12 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

## APÊNDICE A



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA NA MODALIDADE  
EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

#### I. Perfil do entrevistado

1. Gênero.
2. Idade.
3. Cargo que exerce.
4. Tempo de serviço.
5. Grau de escolaridade.

#### II. Questões sobre o sistema

6. Você acha que o CNES representa um instrumento de gestão de grande importância para a tomada de decisão por todos os que fazem uso desse sistema de informação município? Explique.
7. O Ministério da Saúde dá suporte total aos operadores do sistema CNES? Como funciona? Explique.
8. Pode-se dizer que o CNES a cada dia que se passa torna-se mais essencial para os serviços de Saúde? Porque? Explique.
9. Você já participou de alguma capacitação para a utilização do CNES?
  - ✓ Se sim, foi satisfatória? Explique.

- ✓ Se sim, o que mudou na operacionalização do CNES após a capacitação? Explique.

10. Tratando-se de segurança e veracidade das informações você acha que o CNES é uma forma segura de coletar dados de estabelecimentos, equipamentos, serviços, profissionais dentre outros? Porque? Explique.

11. Quais os pontos positivos de trabalhar com essa ferramenta de informação CNES?

12. Existe algum ponto negativo que queira relatar diante da operacionalização do CNES?

13. O que pode ser feito para melhorar cada vez mais essa ferramenta de gestão CNES caso necessite de melhorias?

14. Você acha que o CNES é um sistema que serve de base para outros sistemas de saúde, ou seja, os dados nele contido como cadastro de profissionais, estabelecimentos, serviços especializados, dentre outros, ajudam na eficiência e eficácia para os diversos sistemas de saúde? Como? Explique.

15. Tratando-se de gestão da informação, de que forma a tecnologia e os recursos disponíveis favorecem as atividades administrativas desenvolvidas no setor de Controle, Avaliação, Regulação e Auditoria?

Agradecemos à participação.

## ANEXO A

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar da pesquisa **USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB: um estudo com a discente do Curso de Especialização em Gestão Pública**, desenvolvida por **Janayna Gouveia Meira Barboza**, discente do Curso de Especialização em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB sob orientação da Professora MSc. **Rebeca Formiga Figueira** (pesquisadora responsável pelo estudo).

O objetivo central do estudo é analisar o uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES como ferramenta de informação em gestão de saúde no município de Taperoá-PB. O motivo de sua participação se deve ao fato de você estar incluído no público-alvo desta pesquisa. Sua participação é voluntária e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir do seu consentimento, contudo, sua colaboração é muito importante para o alcance dos objetivos desta pesquisa.

A sua participação consistirá em responder perguntas em uma entrevista semi estruturada que abordará questões inerentes ao seu perfil e a sua percepção em relação ao Sistema de Informação CNES no município de Taperoá-PB. Asseguro que somente a executora e a orientadora deste estudo terão acesso a entrevista contendo as suas respostas. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Em decorrência de sua participação nesta pesquisa, você poderá se sentir desconfortável em responder algum dos questionamentos que, porventura, possam suscitar uma lembrança de alguma experiência negativa vivenciada quanto ao uso do CNES. Para minimizar qualquer incômodo, você pode se recusar a responder a qualquer pergunta da Entrevista semi estruturada. Ressaltamos que os resultados desta pesquisa serão de conhecimento público, com possível publicação em eventos de cunho acadêmico e científico, porém, asseguramos que o seu nome não será identificado em nenhum momento deste estudo.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido é redigido em duas vias, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador. Todas as páginas do documento serão rubricadas pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador responsável, com exceção da última página, onde serão apostas ambas as assinaturas.

Para qualquer outra informação sobre esta pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável pelo telefone (83) 98838-1838, e-mail janaynameira@hotmail.com. Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo,

entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB através dos seguintes canais de comunicação: telefone (83) 3612-9725, e-mail [eticaempesquisa@ifpb.edu.br](mailto:eticaempesquisa@ifpb.edu.br), endereço Avenida João da Mata, 256, Jaguaribe, João Pessoa-PB.

Consentimento Pós-Informação.

Eu, Adilson Barboza abaixo assinado, fui devidamente esclarecido quanto os objetivos da pesquisa, aos procedimentos aos quais serei submetido e os possíveis desconfortos decorrentes da minha participação. Diante do exposto, aceito livremente participar do estudo intitulado ao **USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB: um estudo com a discente do Curso de Especialização em Gestão Pública**, desenvolvida pela pesquisadora **Janayna Gouveia Meira Barboza** sob orientação da Professora MSc. **Rebeca Formiga Figueira** (pesquisadora responsável pelo estudo).

Taperoá-PB, 13 de setembro de 2018.

Adilson Barboza  
Assinatura do Participante

Janayna Gouveia Meira Barboza  
Assinatura da Pesquisadora Responsável

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar da pesquisa **USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB: um estudo com a discente do Curso de Especialização em Gestão Pública**, desenvolvida por **Janayna Gouveia Meira Barboza**, discente do Curso de Especialização em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB sob orientação da Professora MSc. **Rebeca Formiga Figueira** (pesquisadora responsável pelo estudo).

O objetivo central do estudo é analisar o uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES como ferramenta de informação em gestão de saúde no município de Taperoá-PB. O motivo de sua participação se deve ao fato de você está incluído no público-alvo desta pesquisa. Sua participação é voluntária e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir do seu consentimento, contudo, sua colaboração é muito importante para o alcance dos objetivos desta pesquisa.

A sua participação consistirá em responder perguntas em uma entrevista semi estruturada que abordará questões inerentes ao seu perfil e a sua percepção em relação ao Sistema de Informação CNES no município de Taperoá-PB. Asseguro que somente a executora e a orientadora deste estudo terão acesso a entrevista contendo as suas respostas. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Em decorrência de sua participação nesta pesquisa, você poderá se sentir desconfortável em responder algum dos questionamentos que, porventura, possam suscitar uma lembrança de alguma experiência negativa vivenciada quanto ao uso do CNES. Para minimizar qualquer incômodo, você pode se recusar a responder a qualquer pergunta da Entrevista semi estruturada. Ressaltamos que os resultados desta pesquisa serão de conhecimento público, com possível publicação em eventos de cunho acadêmico e científico, porém, asseguramos que o seu nome não será identificado em nenhum momento deste estudo.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido é redigido em duas vias, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador. Todas as páginas do documento serão rubricadas pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador responsável, com exceção da última página, onde serão apostas ambas as assinaturas.

Para qualquer outra informação sobre esta pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável pelo telefone (83) 98838-1838, e-mail [janaynameira@hotmail.com](mailto:janaynameira@hotmail.com). Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo,

entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB através dos seguintes canais de comunicação: telefone (83) 3612-9725, e-mail [eticaempesquisa@ifpb.edu.br](mailto:eticaempesquisa@ifpb.edu.br), endereço Avenida João da Mata, 256, Jaguaribe, João Pessoa-PB.

Consentimento Pós-Informação.

Eu, Diego Mente Andrade Galvão abaixo assinado, fui devidamente esclarecido quanto os objetivos da pesquisa, aos procedimentos aos quais serei submetido e os possíveis desconfortos decorrentes da minha participação. Diante do exposto, aceito livremente participar do estudo intitulado ao **USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB: um estudo com a discente do Curso de Especialização em Gestão Pública**, desenvolvida pela pesquisadora **Janayna Gouveia Meira Barboza** sob orientação da Professora MSc. **Rebeca Formiga Figueira** (pesquisadora responsável pelo estudo).

Taperoá-PB, 12 de Setembro de 2018.

Diego Mente Andrade Galvão  
Assinatura do Participante

Janayna Gouveia Meira Barboza  
Assinatura da Pesquisadora Responsável

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar da pesquisa **USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB: um estudo com a discente do Curso de Especialização em Gestão Pública**, desenvolvida por **Janayna Gouveia Meira Barboza**, discente do Curso de Especialização em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB sob orientação da Professora MSc. **Rebeca Formiga Figueira** (pesquisadora responsável pelo estudo).

O objetivo central do estudo é analisar o uso do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES como ferramenta de informação em gestão de saúde no município de Taperoá-PB. O motivo de sua participação se deve ao fato de você está incluído no público-alvo desta pesquisa. Sua participação é voluntária e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir do seu consentimento, contudo, sua colaboração é muito importante para o alcance dos objetivos desta pesquisa.

A sua participação consistirá em responder perguntas em uma entrevista semi estruturada que abordará questões inerentes ao seu perfil e a sua percepção em relação ao Sistema de Informação CNES no município de Taperoá-PB. Asseguro que somente a executora e a orientadora deste estudo terão acesso a entrevista contendo as suas respostas. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Em decorrência de sua participação nesta pesquisa, você poderá se sentir desconfortável em responder algum dos questionamentos que, porventura, possam suscitar uma lembrança de alguma experiência negativa vivenciada quanto ao uso do CNES. Para minimizar qualquer incômodo, você pode se recusar a responder a qualquer pergunta da Entrevista semi estruturada. Ressaltamos que os resultados desta pesquisa serão de conhecimento público, com possível publicação em eventos de cunho acadêmico e científico, porém, asseguramos que o seu nome não será identificado em nenhum momento deste estudo.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido é redigido em duas vias, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador. Todas as páginas do documento serão rubricadas pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador responsável, com exceção da última página, onde serão apostas ambas as assinaturas.

Para qualquer outra informação sobre esta pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável pelo telefone (83) 98838-1838, e-mail [janaynameira@hotmail.com](mailto:janaynameira@hotmail.com). Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo,

entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB através dos seguintes canais de comunicação: telefone (83) 3612-9725, e-mail [eticaempesquisa@ifpb.edu.br](mailto:eticaempesquisa@ifpb.edu.br), endereço Avenida João da Mata, 256, Jaguaribe, João Pessoa-PB.

Consentimento Pós-Informação.

Eu, Rogério Lourenço Moraes abaixo assinado, fui devidamente esclarecido quanto os objetivos da pesquisa, aos procedimentos aos quais serei submetido e os possíveis desconfortos decorrentes da minha participação. Diante do exposto, aceito livremente participar do estudo intitulado ao **USO DO CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES COMO FERRAMENTA DE INFORMAÇÃO EM GESTÃO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE TAPEROÁ-PB: um estudo com a discente do Curso de Especialização em Gestão Pública**, desenvolvida pela pesquisadora **Janayna Gouveia Meira Barboza** sob orientação da Professora MSc. **Rebeca Formiga Figueira** (pesquisadora responsável pelo estudo).

Taperoá-PB, 13 de Setembro de 2018.

Rogério Lourenço Moraes  
Assinatura do Participante

Janayna Gouveia Meira Barboza  
Assinatura da Pesquisadora Responsável