



CBIS' 2008
XI Congresso Brasileiro de Informática em
Saúde

Artigo: Modelo de Gestão de TI em Saúde

Cláudia Miranda - UNIFESP

Dez08

Proposta

- Mostrar experiências exitosas para a Gestão da Tecnologia da Informação, num ambiente Hospitalar, norteado:
 - conceitos de Ciclo de Vida da Tecnologia da Informação;
 - Governança de TI;
 - Benchmarking de Gestões de Sucesso da Tecnologia da Informação em Instituições Hospitalares.

Cenário de TI – Organizações de Saúde

- TI cada dia mais presente nos mais diversos processos das organizações;
- Novas tecnologias: PEP, PHR, Dispositivos e Equipamentos de monitoramento da saúde com inteligência embarcada e integrados com sistemas de captação de dados, sequenciamento genético, biotecnologia, e-paciente, e-médico...;
- Necessidade de alto investimento na aquisição e também altos custos operacionais e de manutenção;
- Obsolescência em menos de 5 anos;
- Gestão de TI ainda muito “precária” e desalinhada das estratégias de negócio da organização.

Cenário de TI – Organizações de Saúde

- a TI permeia toda a organização e vai além, estabelecendo uma nova dinâmica de relacionamento com todos os participantes deste mercado. E desta forma assume papel fundamental no ambiente hospitalar.



Gestão de TI – Outros Setores

- Juntamente com sua importância a Gestão da TI no ambiente hospitalar traz também suas dificuldades e complexidades. A boa notícia é que outros setores que já vivenciaram estas dificuldades compartilham com outros mercados os resultados de seus estudos, implantações e modelagens através de guias de melhores práticas:
 - PA e BSC;
 - Governança de TI;
 - Ciclo de Vida de TI.

Balance Score Cards e Plano de Ação

- Toda organização que possui uma gestão que se preze, zela por suas ações de curto e longo prazo e se utilizam de mecanismos sistemáticos e estratégicos para o controle e a evolução da organização. Nestas organizações ferramentas como Plano de Ação – “PA” e Balance Score Cards – “BSC” são adotadas por todos os setores e garantem um alinhamento estratégico das ações. **São estas ferramentas que norteiam as ações de TI na organização.**

Governança de TI

- A Governança de TI é um grande arcabouço de metodologias que se prezam a auxiliar na gestão das Tecnologias de Informação. Através dela asseguramos que TI está adequadamente alinhada aos processos do negócio e é organizada e controlada corretamente. Ela fornece a estrutura que liga os processos, as informações e recursos de TI às estratégias e objetivos da empresa.
- Ela **integra e institucionaliza as melhores práticas de planejamento, organização, aquisição, implementação, entrega, suporte, monitoramento e avaliação de desempenho de TI**, para garantir que as informações da empresa e tecnologias associadas suportam os objetivos do negócio.

Governança de TI – Principais fontes

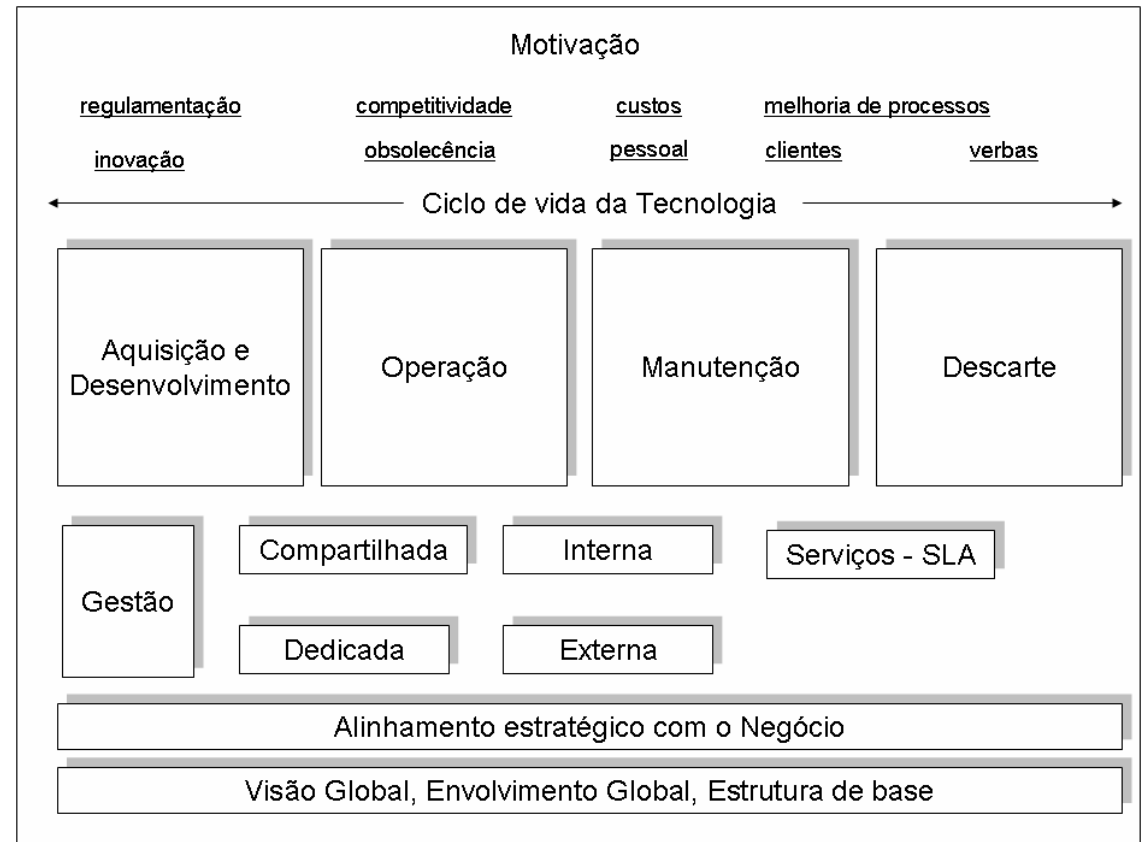
- Control Objectives for Information and related Technology “COBIT” :
 - Desenvolvimento de políticas sobre controle e exigências de serviços (PO, DS, AI e ME)
- Information Technology Infrastructure Library “ITIL”:
 - Gerenciamento dos serviços de TI (estratégia, design, transição, operações, melhorias)
- Capability Maturity Model Integration “CMMI”
 - Garantia da maturidade técnica e gerencial
- Balance Score Cards
 - Alinhamento estratégico e indicadores de desempenho
- ISO 27000 – Gerenciamento da Segurança da Informação
 - Privacidade, confidencialidade e segurança
- PMI – Project Management Institute

Ciclo de Vida de TI – ISO N2184⁶

- Sob a ótica do ciclo de vida pode-se realizar a perfeita fusão entre os conceitos e metodologias de Governança de TI e os objetivos estratégicos das organizações.
- Segundo a ISO/IEC N2184⁶, as fases básicas de TI normalmente são:
 - Requisitos;
 - Projeto;
 - Construção;
 - Distribuição;
 - Operação e manutenção;
 - Melhoria e
 - Descontinuidade.

Ciclo de Vida de TI

- Identificar quais são as forças que promovem as alterações e evoluções no ambiente de TI da organização é fundamental para que as ações oriundas do PA ou BSC sejam conduzidas de forma adequada.



Benchmarking – Instituições de Saúde

- O benchmarking aplicado explorou as ferramentas de gestão da tecnologia, o ciclo de vida de TI e as motivações das constantes mudanças referentes aos serviços e produtos de TI na organização, levando em consideração:
 - TI versus objetivos estratégicos;
 - Processo decisório;
 - Estrutura da Organização;
 - Pesquisa e Desenvolvimento;
 - Seleção e controle de Fornecedores;
 - Dificuldades para uma gestão eficiente

Resultados

- De uma forma geral verificou-se que a adoção de Modelos de Gestão de Tecnologia da Informação contribui positivamente para entrega dos resultados contratados pela organização através de seus planos de negócio.

Melhores Práticas – Organizações

- Possui um alinhamento estratégico, promovido por PA e/ou BSC, entre as decisões de TI e os objetivos da organização. Este alinhamento assegura que recursos humanos e financeiros sejam alocados de forma adequada e que conflitos sejam resolvidos rápida e eficientemente;
- Envolve os usuários finais dos produtos e dos serviços de TI no processo decisório desde a fase de concepção;
- Considera o ciclo de vida dos produtos e os serviços de TI desde a sua prospecção, de forma a garantir que ao adquirir um produto ou serviço o mesmo seja suportado até a sua “descontinuidade”;
- Adota metodologias como as do PMI para a gestão de projetos;

Melhores Práticas – Organizações

- Utiliza para gestão da qualidade normas ISO ou equivalentes como, por exemplo, a “Joint Commission”;
- Define o ITIL e o CMMI como requisitos para a contratação de terceiros;
- Possui um grupo ou departamento de Pesquisa e Desenvolvimento, responsável por prospectar tecnologias e seus motivadores;
- Possui processos de TI bem definidos.
- Estabelece níveis de serviços - “SLAs”, para os fornecedores, penalidades para o não cumprimento e possui uma estrutura que permite a realização de um acompanhamento adequado destes níveis de serviço.
- Administra com maestria os recursos humanos envolvidos nos processos.

Obrigada!

■ Agradecimentos

- Organizações Hospitalares que fizeram parte da pesquisa.
- Dra. Heimar F. Marin, pelo incentivo e orientação na condução deste projeto.
- Apoio da TW007015-02 - Biomedical Research Informatics for Global Health Fogarty Institute, National Library of Medicine, Estados Unidos.

■ Contato

- Cláudia Miranda - cfmirand@denf.epm

Engenheira Clínica, Especializada em Informática em Saúde.

Mestranda de Tecnologia de Informação em Saúde pela UNIFESP.