

AUXÍLIO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS EM MEIO AO CENÁRIO DA PANDEMIA NO SETOR DE GESTÃO DA SAÚDE

Ana Tereza Yumi Sato Sousa
anasato09@gmail.com

Renata Nagima Imada
renata.imada@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar a contribuição proposta pelas ferramentas tecnológicas em meio ao cenário da pandemia no setor de gestão da saúde, mais especificamente no que diz respeito a reuniões. Anteriormente, ocorriam, em sua grande maioria, de maneira presencial, mas, devido ao distanciamento social e a fim de evitar aglomerações, a solução encontrada foi se aproveitar das possibilidades dispostas através da tecnologia. Através de uma análise qualitativa dos dados e por meio de um estudo de caso realizado na sede do Departamento Regional de Saúde (DRS) de Presidente Prudente, foi possível concluir que os entrevistados veem vantagens, mas também possuem dificuldades no manuseio da ferramenta utilizada nas videoconferências e encontram problemas com a conexão de Internet. Mesmo diante disso adotariam as reuniões virtuais após o período da pandemia, porém, também usufruiriam dos encontros presenciais e, o que torna mais vantajoso para eles, é a desnecessidade de locomoção.

Palavras-chave: Pandemia. Ferramentas tecnológicas. Videoconferência. Tecnologia. Gestão da saúde pública.

SUPPORT OF TECHNOLOGICAL TOOLS IN THE MIDDLE OF PANDEMIC SCENARIO IN HEALTH MANAGEMENT SECTOR

ABSTRACT

This study aims to identify the contribution proposed by technological tools during the pandemic scenario in the health management sector, more specifically about meetings. Previously, most of them occurred personally, but due to social distance and in order to avoid agglomerations, the solution found was taking advantage of the possibilities available through technology. Through a qualitative analysis of the data and a case of study carried out at the headquarters of the Regional Health Department of Presidente Prudente was possible to conclude that the interviewees see advantages, but also have difficulties when using the tool used in videoconferences and problems with Internet connection. Even so, they would adopt virtual meetings after the pandemic period, however, they would also enjoy face-to-face meetings and for them what makes it more advantageous is the fact that they don't need to move out from where they are.

Keywords: Pandemic. Technological tools. Videoconferencing. Technology. Health Management sector.

1 INTRODUÇÃO

Em “31 de dezembro de 2019 - Primeiro alerta - Autoridades chinesas emitiram o primeiro alerta à OMS (Organização Mundial da Saúde) sobre uma série de casos de pneumonia de origem desconhecida na cidade de Wuhan.” (FOLHA DE PERNAMBUCO, 2020). Foi descoberto por equipes chinesas que a pneumonia ocorria devido a um novo coronavírus. No período de fevereiro de 2020, de acordo com a plataforma do Ministério da Saúde (2020), foi confirmado o primeiro caso de coronavírus no Brasil, localizado no estado de São Paulo.

Segundo o Conselho Nacional de Secretários da Saúde (2020), “o coronavírus é um novo vírus que tem causado doença respiratória pelo agente coronavírus[...]. Geralmente, infecções por coronavírus causam doenças respiratórias leves a moderadas, semelhantes a um resfriado comum [...]”. Tendo em vista o conhecimento da existência do vírus, era necessário descobrir o modo de transmissão e como realizar a prevenção de contágio deste.

De acordo com o G1(2020), o novo coronavírus é de fácil contágio, podendo ser transmitido pela troca de fluídos. Para que houvesse o controle deste contágio, a Organização Mundial de Saúde (OMS), apontou que seria necessário haver uma distância segura de 2 metros entre cada indivíduo, evitando assim aglomerações.

Visando a diminuição da transmissão do vírus, o Governo do Estado de São Paulo decretou a quarentena e no dia 24 de março de 2020, todos os 645 municípios aderiram à medida. Neste período, apenas alguns serviços poderiam seguir em funcionamento, entre eles: serviços essenciais de alimentação, abastecimento, saúde, bancos, limpeza e segurança (GOVERNO DE SÃO PAULO, 2020)

A partir de uma matéria realizada pela Sanarmed (2020), o convidado, Stevens Rehen, neurocientista da Universidade Federal do Rio de Janeiro e membro do Instituto D’Or de Pesquisa e Ensino, especulou que há a possibilidade de as empresas aderirem ao *home office*, estratégia mais eficiente para contornar a pandemia, acrescentou também que essa adaptação pode tender a ganhar cada vez mais destaque e prevalecer mesmo após o período de pandemia.

No decorrer da pandemia, as especulações de Rehen foram se tornando cada vez mais concretas, como afirma Toledo (2020, p. 33):

A experiência em trabalho remoto há mais de dois meses, mesmo sem preparação, está ensinando as pessoas serem mais focadas nos resultados. Um excelente ganho para qualquer instituição, mais ainda para instituições públicas onde burocracia tem um valor de peso. A determinação de que é preciso resolver os problemas, as pendências que se apresentam, passando por cima das dificuldades, tem sido uma constante no desenvolvimento das atividades.

Instituições do âmbito da saúde não podem parar, pois há um complexo sistema de funcionamento por trás, onde há várias engrenagens que dependem uma da outra para o

andamento da entidade e assim do bem estar da população. Os sistemas de informação de saúde (SIS) permitem realizar essa grande troca de fluxos de informações entre os diferentes setores.

De acordo com Marin (2010, p. 21):

Pode-se afirmar que um SIS deve servir para gerenciar a informação que os profissionais de saúde precisam para desempenhar as atividades com efetividade e eficiência, facilitar a comunicação, integrar a informação e coordenar as ações entre os múltiplos membros da equipe profissional de atendimento, fornecendo recursos para apoio financeiro e administrativo.

Além dos SIS, a Secretária da Saúde do Estado de São Paulo conta com o apoio da Fundação Vanzolini, cujo objetivo é expandir a educação de qualidade ao maior número de pessoas por meio da tecnologia (FUNDAÇÃO VANZOLINI [200-?a]). Entre seus vários projetos, a Saúde em Rede é o projeto em destaque no presente trabalho.

Segundo a Fundação Vanzolini [200-?b], a Saúde em Rede é uma ferramenta contemplada com a finalidade de ser um recurso estratégico, abrange diversas soluções tecnológicas, como: webconferências, videoconferências e transmissões *streaming*. As principais funcionalidades são: disponibilizar agilidade na comunicação e articulação para que ocorra a vigilância na saúde, gerenciar crises, capacitar e monitorar os polos distribuídos pelo Estado de São Paulo. É imprescindível destacar a redução de custos que é gerada devido ao formato à distância.

Diante do cenário que nos é proporcionado, o presente trabalho apresenta um estudo de caso realizado no Departamento Regional de Saúde (DRS) de Presidente Prudente, focando especificamente no município sede. Tem como objetivo verificar o auxílio de ferramentas tecnológicas no setor de gestão da saúde, apontar a satisfação e adaptação dos funcionários do local, para que assim seja possível localizar possíveis insatisfações e indicar onde e como podem ser feitas melhorias.

A realização deste estudo de caso é necessária, pois mesmo após o período da pandemia, o que agora são adaptações, poderão se tornar rotina no dia a dia dos colaboradores. Sendo assim, é importante apontar se beneficiará ou dificultará o trabalho deles. Destacando também como a tecnologia alinhada com a gestão pode ser eficaz no funcionamento de um todo.

2 FERRAMENTAS DE VIDEOCONFERÊNCIA

A videoconferência é um serviço que provê uma conexão audiovisual simultânea entre duas ou mais pessoas que estão localizadas em lugares distintos, desta forma, é possível realizar a transmissão de maneira que o grupo estivesse reunido no mesmo lugar (ROUSE, 1998).

Segundo Medina (2003), por volta da década de 60, a realização de uma videoconferência era muito custosa, devido ao fato da necessidade de linhas de comunicação especiais, logo, seria necessário pensar em soluções que reduzissem o custo e aumentassem as vantagens em utilizar a ferramenta. Desde então, como afirma Maia Junior (2009), os sistemas de videoconferência vêm evoluindo cada vez mais, sendo possível receber e enviar vídeos, imagens, áudios de alta qualidade e até compartilhamento de arquivos para todos os participantes. Graças à tecnologia atual, os componentes essenciais para participar de uma videoconferência estão mais em conta, podendo ser feitos através da junção de *software* e *hardware* do *desktop* ou *notebook*, além dos dispositivos portáteis também poderem realizar as reuniões (FUTURECOM, 2019). E, ainda, há a interessante possibilidade de investimento em equipamentos, como: internet de fibra óptica, câmeras, microfones, *chroma key* e luzes, estes incrementam ainda mais na experiência do usuário (GARRETT, 2020).

Há também os equipamentos dedicados especificamente para as videoconferências, estes são voltados para empresas e corporações. Geralmente, a empresa irá possuir uma sala voltada apenas para a realização dessas reuniões. Tarouco et al. (2003, p.8) descrevem a sala como:

Nestas salas são utilizadas câmeras de videoconferência que possuem grande campo de visão e foco automático, facilidades de zoom e controle remoto, e microfones de mesa com cancelamento de eco. Um monitor de televisão ligado a câmera de videoconferência transmite a imagem do local remoto para os participantes. Além disso, são utilizadas câmeras especiais para apresentação de documentos, que possuem uma ótima qualidade de imagem e recursos de zoom in e zoom out para transmitir com grande detalhamento o que está sendo apresentado.

Segundo Carneiro (1999), a videoconferência pode ser dividida em seguimentos, são eles:

- Ponto-a-ponto, conexão entre duas pessoas, onde cada um deve possuir o seu equipamento, ocorre por meio da Internet ou conectando diretamente através do IP;
- Comunicação multiponto, esta pode ocorrer de duas maneiras:
 - a) *Cybercast (one-way)*, apenas o anfitrião da reunião pode enviar materiais, os demais participantes apenas poderão assistir e receber os materiais;
 - b) Em grupo, todos presentes na reunião podem enviar e/ou receber materiais, é um ambiente colaborativo. Ocorre por meio de um *software* refletor e o grupo terá um IP.

Devido ao distanciamento social, os atendimentos e encontros presenciais ficaram fora de questão durante o período de pandemia. Em virtude disto, a demanda por videoconferências cresceu significativamente nas empresas brasileiras. De acordo com Ribeiro e Wells (2020), as plataformas virtuais cresceram drasticamente, entre elas estão:

- *Google Meet*, ultrapassando o crescimento de aproximadamente 60% por dia;
- *Microsoft Teams*, de 32 milhões de usuários por dia, passou para 44 milhões em um intervalo de uma semana (11 até 18 de março de 2020);
- *Zoom*, a plataforma que recebeu maior destaque e será a principal ferramenta presente neste estudo. Em dezembro de 2019, possuía aproximadamente 10 milhões de usuários, no mês de abril de 2020, a plataforma contava com 200 milhões de usuários.

A plataforma *Google Meet*, anteriormente conhecida como *Hangouts Meet*, tornou-se fonte de destaque e em maio de 2020 passou a ser uma ferramenta gratuita e por ser da empresa Google, há a integração com outros mecanismos da empresa. Através da conta do *email* é realizado o cadastro, sendo possível realizar as videochamadas, compartilhamento de telas, gravações de tela, não há limitação em relação ao tempo da reunião, entre outras funções da plataforma. (DOMS, 2020).

A plataforma *Microsoft Teams* também passou a ser gratuita. Além de possuir as funções básicas, como: compartilhar telas, realizar reuniões com um número razoável de participantes, também possui serviços da *Microsoft* integradas na própria ferramenta, como: *One Drive*, *Excel*, *PowerPoint*, *Forms*, *Word*, sendo possível também adicionar ferramentas externas. É utilizada como uma ferramenta de uso coletivo, pois é possível criar equipes, compartilhar documentos com os ingressantes e realizar modificações de maneira simultânea (ALVES, 2018).

A plataforma *Zoom* teve sua origem em 2011 no Vale do Silício, a empresa possui um diferencial atrativo entre as concorrentes por conseguir suportar mais de 100 usuários em uma reunião simples. Em outras reuniões como *webinars* - reuniões voltadas para fins educativos - a plataforma consegue acolher mais de 500 pessoas (FREITAS, 2020).

3 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NA ÁREA DA SAÚDE

“A Tecnologia de Informação também pode ser utilizada como uma potencial ferramenta para as políticas de responsabilidade ambiental dos diferentes tipos de negócio na área da saúde” (PINOCHET, 2011, p.385). É entendido que a tecnologia obteve progresso no decorrer dos anos, investir nesse avanço na área da saúde é vital para um tratamento mais

eficiente em pacientes e para o funcionamento das entidades que os comportam, além de acrescentar na formação dos profissionais da área por meio de capacitações.

Os primeiros ERP's (*Enterprise Resource Planning* ou Sistema integrado de gestão empresarial) clínicos foram ganhando destaque no Brasil no início da década de 90. Almeida (2020) apresentou que o sistema de gestão foi se tornando cada vez mais aprimorado, permitindo que os *softwares* fossem integrados a outros sistemas, o que resultaria na funcionalidade e na facilidade de atender demandas específicas. Desta maneira, a tecnologia poderia também auxiliar na tomada de decisões.

Na matéria realizada por Pinhabel (2014), vários avanços tecnológicos aplicados à saúde são citados, entre eles estão:

- Telemedicina: por meio dela, os profissionais da área podem realizar seus atendimentos à distância, constituída pela Teleconsulta, Telediagnóstico, Telecirurgia e Telerradiologia;
- *Softwares* médicos: ferramentas que auxiliam na gestão e na proteção de dados, tanto dos médicos quanto pacientes;
- *Big Data*: fornece apoio na tomada de decisões devido a análise de informações, a partir da observação de padrões;
- Inteligência Artificial (*Machine Learning*): devido ao seu grande estudo sobre as informações obtidas, consegue realizar diagnósticos com base nos históricos previamente analisados.

Felizmente, a área da saúde enriquece de recursos tecnológicos gradativamente, sendo benéfico, pois por meio deles é possível que o atendimento seja mais eficiente, rápido e preciso. Para que essa ponte seja feita entre todos os envolvidos, as ferramentas tecnológicas estão a dispor da saúde.

A seguir, um estudo de caso disponibilizado pela plataforma *Zoom*, em parceria com a Bayada, empresa que provê assistência médica domiciliar sem fins lucrativos. A organização Bayada conseguiu obter um sucesso tremendo e abriu aproximadamente 300 escritórios pelo Estados Unidos e recentemente começou a expandir internacionalmente. Por conta desse crescimento, foi de extrema importância a colaboração para a gestão, então, eles precisariam de meios de comunicação acessíveis. Porém, eles adotaram em várias salas o padrão H.323, este possui 4 elementos que o constituem: terminais, gateways, *gatekeeper* e *multi control unit (MCU)*. A junção destas entidades possibilita a comunicação multimídia numa rede de computadores (BARBOSA, 2008). Foi percebido que a longo prazo essa solução não seria

vantajosa. Então, decidiram que eles iriam aderir à plataforma *Zoom* e aos equipamentos de *hardware* da *Logitech*. Após as adaptações e trocas de equipamentos realizados, a equipe do *Zoom* conversou com o gerente da Bayada, Dennis Vallone, quem presenciou toda essa transição. Vallone afirma que “o objetivo seria: encorajar os usuários a utilizarem a videoconferência e colaborações online por meio de quaisquer dispositivos, enquanto uma rica experiência fosse obtida” ZOOM (2019). Além do objetivo ter sido alcançado, a companhia observou que essa solução acabou sendo econômica para os funcionários e para os empregadores, pois não haveria a necessidade de manter as salas desatualizadas com equipamentos caros. Acrescentou ainda que a principal razão para adotar essa ferramenta é por conta da versatilidade e facilidade que ela propõe.

Já no cenário brasileiro, Adelson Junior (2009) realizou um estudo demonstrando o auxílio que a videoconferência poderia prover na capacitação de profissionais na educação em saúde bucal. Por meio de um questionário, o pesquisador levantou dados que avaliaram o conhecimento prévio sobre o material em questão e ao término da capacitação, seria realizado um levantamento informando o ganho de conhecimento no decorrer das atividades. O resultado obtido foi que era possível capacitar profissionais por meio de videoconferências.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho propõe uma pesquisa exploratória realizada por meio de pesquisas bibliográficas e estudo de caso. A princípio, diversas fontes foram exploradas a fim de compor este estudo, entre elas: artigos, sites, revistas, estudos de caso e conversas realizadas no próprio DRS. Trabalhos correlatos foram de extrema importância para a composição desse estudo.

A partir dos objetivos citados na introdução, o levantamento de dados foi através da ferramenta *Microsoft Forms*, foi elaborado um formulário, onde a participação era voluntária, composto por diversas perguntas que abrangiam temas diferentes, como: quais seriam os benefícios, principais vantagens, dificuldades encontradas, possibilidades para o cenário de pós-pandemia, entre outras. Todas as perguntas foram escritas de forma simples e direta, descartando a possibilidade de ambiguidade nas perguntas feitas.

Após o levantamento dos dados, foi realizada uma análise quantitativa a partir dos dados obtidos e com o apoio do software *Excel*, as tabelas e gráficos foram gerados, indicando resultados visuais e facilitando a compreensão do estudo.

5 ESTUDO DE CASO

Em 28 de dezembro de 2006, por meio do decreto n° 51.433, houve uma reorganização no estado de São Paulo, fez com que a Secretaria Estadual de Saúde fosse reestruturada e dividida em dezessete Departamentos Regionais (BRASIL, 2006). Entre eles, o de Presidente Prudente, que abrange as regiões do Alto Capivari, Alta Sorocabana, Alta Paulista, Pontal do Paranapanema e Extremo Oeste Paulista, totalizando em quarenta e cinco municípios.

De acordo com o artigo 4° do decreto n° 51.433, a finalidade de cada Departamento Regional de Saúde é:

- i) Auxiliar a qualidade de vida da população, planejando e organizando o sistema de saúde da região;
- ii) Detectar a carência de compra de serviços de saúde;
- iii) Providenciar a conexão dos sistemas metropolitanos de saúde;
- iv) Classificar, conduzir e determinar a junção técnica dos sistemas de saúde;
- v) Prover informações de saúde e gerenciais que possibilitem o controle social do desempenho do sistema de saúde.

Ocorrem diversos encontros mensais no DRS de Presidente Prudente, tais como: reuniões técnicas, reuniões que abrangem problemas recorrentes da região, reuniões de assistência, cursos e capacitações. Anteriormente à pandemia, essas reuniões, em grande parte, ocorriam de maneira presencial, sendo necessário realizar o agendamento da sala de videoconferência, a qual comporta aproximadamente 30 pessoas e dispõe de equipamentos, como: *notebooks*, televisões, caixas de som, câmera, microfone e o aparelho próprio para a realização de videoconferências, o que viabiliza a realização de reuniões tanto a distância quanto presencial. Devido a essa estrutura da sede em Presidente Prudente, as reuniões eram direcionadas para ocorrerem lá. Os funcionários de municípios vizinhos precisavam se deslocar, assim muitos encontros foram adiados ou até mesmo cancelados, devido ao conflito de agendas.

Em virtude da pandemia, tais reuniões passaram a ser feitas por meio de videoconferências, através do equipamento voltado para essa própria finalidade, televisão e aparelho de som, essas podem ser reuniões ponto a ponto, onde há a comunicação por áudio e vídeo entre dois membros, ou pode ser também uma reunião mais abrangente, onde inicialmente há apenas a comunicação do *host* com os demais, abrindo espaço para fala ao final da reunião. O mesmo para as webconferências, com o diferencial de que é utilizado *notebook* ao invés dos equipamentos de videoconferência e realizada via Zoom, também pode ser visualizada na própria sala do funcionário, sem haver a necessidade de se deslocar. Porém, durante as conversas realizadas, alguns funcionários relataram preferir assistir reuniões na sala de videoconferência, justificando que o foco durante a reunião seria maior.

Há a possibilidade também de ocorrer *lives* pela plataforma *Youtube*, abrangendo um público maior e havendo a interação por meio do *chat*. Vale ressaltar que os DRSs contam com o apoio de estagiários, vinculados ao projeto Saúde em Rede, estes auxiliam os funcionários, fornecendo apoio técnico e previamente realizam testes nos equipamentos, garantindo a fluidez nas reuniões. Quando necessário, técnicos disponibilizam assistência de maneira remota.

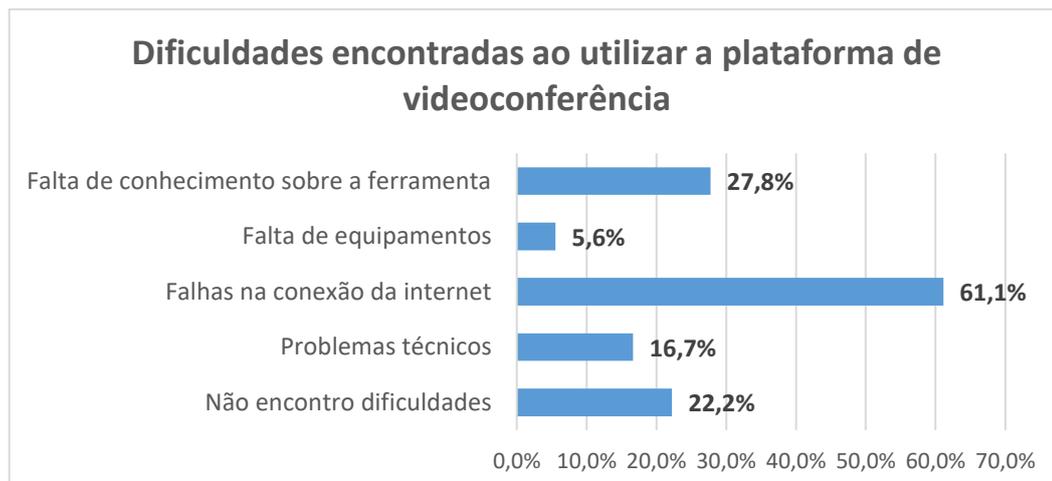
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o Recursos Humanos do DRS, há 80 funcionários atuando no prédio. É válido ressaltar que, não necessariamente todos os funcionários participam das reuniões realizadas por meio de conferências, por conta de trabalhar em outras repartições em que não há a necessidade da participação em reuniões. Aproximadamente 30 solicitam agendamento de reuniões no Departamento de Tecnologia da Informação (TI). Dentre esses funcionários, 18 responderam ao formulário, representando uma amostra de 60%.

O gráfico, na Figura 1, representa em porcentagem, as respostas assinaladas pelos funcionários quando questionados sobre as dificuldades encontradas na utilização da plataforma de videoconferência, sendo que mais de uma opção poderia ser escolhida. Observa-se que, dentre os funcionários entrevistados, 61,1% apontam falhas na conexão de internet como principal foco de dificuldade ao utilizar a plataforma. Seguido da falta de conhecimento sobre a ferramenta, apresentando 27,8% da amostra. Com relação a problemas técnicos ou falta de equipamentos, 16,7% e 5,6% dos entrevistados, respectivamente, apontaram tais dificuldades. Apenas 22,2% não encontram dificuldades, o que tende a indicar que possuem os conhecimentos necessários para poder participar das reuniões.

De acordo com os dados, pode-se dizer que é essencial acionar a provedora de Internet para compreender o que pode estar causando essas falhas na conexão, realizar os reparos e, caso necessário, aumentar a largura de banda ou pesquisar outras provedoras que se encaixem nas necessidades da empresa. Seria vantajoso também realizar cursos e/ou treinamentos que tornem o uso da ferramenta fácil e compreensível.

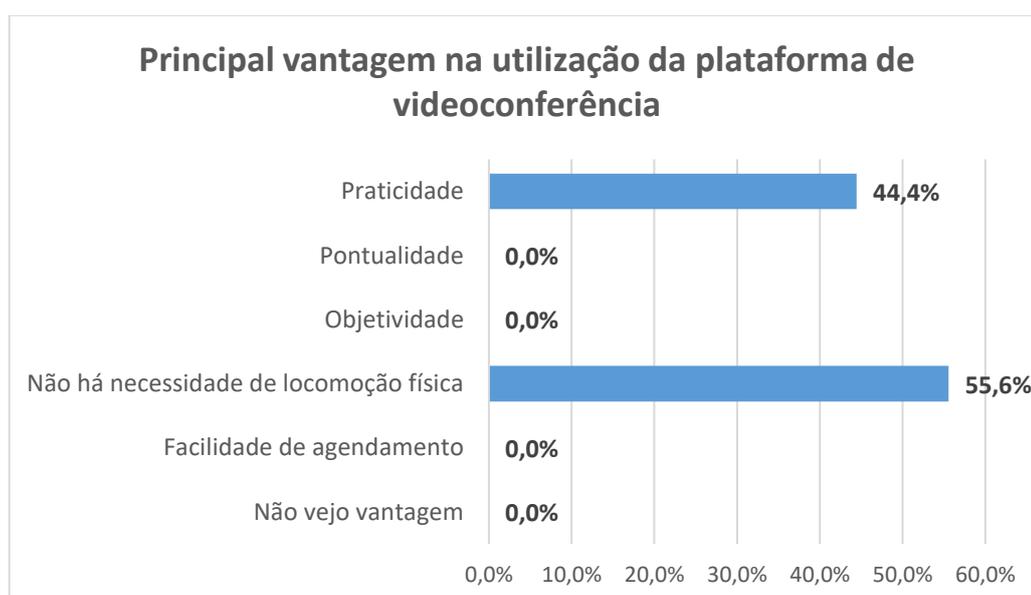
Figura 1 – Resultado da pergunta em relação às dificuldades encontradas no uso da plataforma



Fonte: Autor

Ao serem interrogados sobre qual seria a principal vantagem na utilização da ferramenta de videoconferência, os funcionários entrevistados apontaram apenas praticidade e a não necessidade de locomoção física. Os resultados, em porcentagem, podem ser observados na Figura 2. Nota-se que, de todos os participantes, nenhum assinalou a opção de não haver vantagem. As opções de pontualidade, objetividade e facilidade de agendamento também não foram selecionadas. Havendo apenas uma diferença de 11,2% entre o aspecto da praticidade (44,4%), a grande maioria apontou que a principal vantagem é a não necessidade da locomoção física, com 55,6% dos entrevistados.

Figura 2 – Resultado da pergunta em relação à principal vantagem encontrada no uso da plataforma

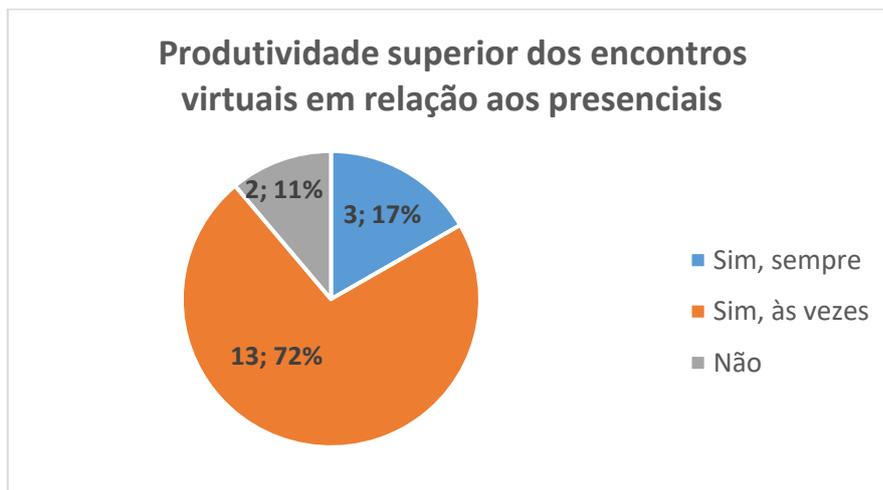


Fonte: Autor

Na Figura 3, o gráfico apresenta, em quantidade e porcentagem, a relação da produtividade, se é superior ou não aos encontros presenciais (pré-pandemia). Segundo o gráfico, 72% dos entrevistados afirmaram que os encontros virtuais podem ser mais proveitosos, porém, não sempre. Duas pessoas (11%) assinalaram não ver rendimento superior em reuniões virtuais. Três pessoas (17%) apontaram que as reuniões virtuais são sempre mais proveitosas em relação aos encontros presenciais.

Durante as conversas realizadas com alguns funcionários do local, foi relatado que é interessante deixar no formato virtual apenas as reuniões mais objetivas. Acrescentando que, os cursos e capacitações são mais interessantes no formato presencial, pois assim há mais interação entre os pares.

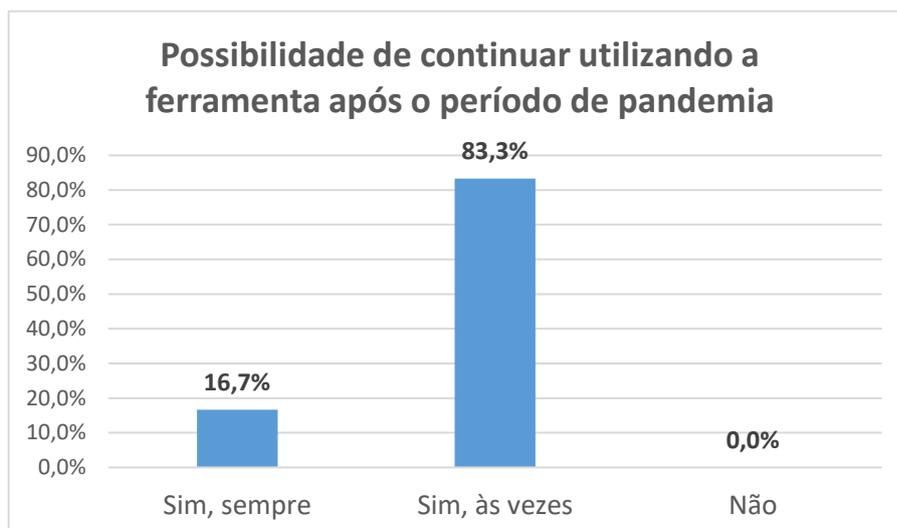
Figura 3 – Rendimento dos encontros virtuais em relação aos presenciais



Fonte: Autor

O gráfico de barras verticais na Figura 4 representa, em porcentagem, qual a possibilidade de seguir utilizando a ferramenta, mesmo após o período de pandemia, ou seja, quando for seguro o retorno de encontros presenciais. Destaca-se a grande maioria na opção “Sim, às vezes”, onde em determinadas reuniões será mais interessante o encontro presencial. Por outra via, 16,7% apontam que continuariam a utilizar a ferramenta em quaisquer tipos de reunião. De todos os entrevistados, nenhum aponta que não continuaria a utilizar, tornando cada vez mais visível o benefício de se utilizar a ferramenta.

Figura 4 – Possibilidade de continuar utilizando a ferramenta após o período de pandemia

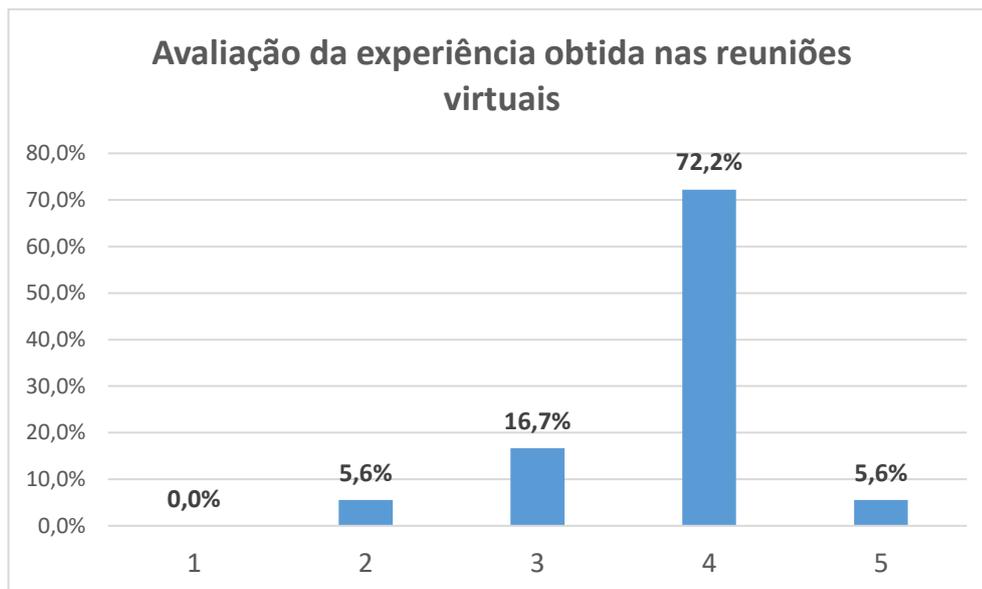


Fonte: Autor

Na Figura 5 observa-se o gráfico em barras verticais, que representa, em porcentagem, qual é o grau da experiência que foi obtido pelo funcionário, de maneira geral, durante as reuniões realizadas virtualmente. Havia a possibilidade de 1 a 5, correspondendo aos valores péssimo e ótimo, respectivamente.

É entendido que, não houve a total insatisfação por parte dos funcionários, pois é possível observar que a maior parte usufruiu de uma boa (4) a ótima (5) experiência, totalizando 77,8% dos entrevistados. Porém, apenas 5,6% da amostra apontou se sentir totalmente satisfeita com a realização das reuniões virtuais. Também é possível notar que nenhum entrevistado atribuiu como péssima (1) a experiência com as reuniões, sendo 5,6% e 16,7% os que ficaram entre ruim (2) e regular (3), respectivamente. A média das respostas é 3,8 e a mediana 4, ou seja, os valores centrais indicam que as respostas tendem para o lado da satisfação.

Figura 5 – Experiência obtida nas reuniões virtuais



Fonte: Autor

7 CONCLUSÕES

Após o levantamento dos dados foi possível observar que as ferramentas tecnológicas auxiliam em grande parte na gestão da saúde. Como demonstrado nos gráficos, não há opiniões contrárias quando se tratando do uso, inclusive após o período de pandemia, o que indica que os funcionários do DRS na sede em Presidente Prudente foram receptivos à essa nova realidade. Ainda que possuam dificuldades, foi entendido por eles que seria mais benéfico a utilização da ferramenta do que a não utilização.

Apesar das dificuldades encontradas no presente cenário, a tecnologia serviu como uma grande estratégia para contornar estes empecilhos. Mesmo havendo limitações, foi possível fazer com que esse serviço essencial não parasse. E isto é vital para a saúde da população.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. **Como um ERP muda a maneira que o setor de saúde opera?** 14 jan. 2020. Disponível em: <<https://nexxto.com/erp-setor-de-saude/>> Acesso em: 20 nov. 2020.

ALVES, P. **Microsoft Teams ganha versão grátis; veja como usar.** 17 jul. 2018. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2018/07/microsoft-teams-ganha-versao-gratis-veja-como-usar.ghtml>> Acesso em: 18 dez. 2020.

BARBOSA, D. **A junção destas entidades fornece a comunicação por meio de áudio e vídeo numa rede de computadores.** abr. 2008. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39830/1359036/152_DouglasBarbosa/7bffc5b-e306-42ba-ab36-0fa72b363b7f> Acesso em: 21 dez. 2020.

BRASIL. Decreto nº 51.433, de 28 de dezembro de 2006. **Cria unidade na Coordenadoria de Regiões de Saúde, da Secretaria da Saúde, altera a denominação e dispõe sobre a**

reorganização das Direções Regionais de Saúde. Diário Oficial, São Paulo, SP, 28 dez. 2006. Disponível em: <<http://dobuscadireta.imprensaoficial.com.br/default.aspx?DataPublicacao=20061229&Cader no=DOE-I&NumeroPagina=1>> Acesso em: 25 nov. 2020.

CARNEIRO, M. **Videoconferência: Ambiente para educação à distância** jan. 1999. Disponível em: <<http://penta.ufrgs.br/pgie/workshop/mara.htm>> Acesso em: 19 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DA SAÚDE. **Novo coronavírus: o que é, causas, sintomas, tratamento, diagnóstico e prevenção.** 31 jan. 2020. Disponível em: <<https://www.conass.org.br/novo-coronavirus-o-que-e-causas-sintomas-tratamento-diagnostico-e-prevencao/>> Acesso em: 14 out. 2020.

DOMS, C. **Google Meet: Sete dicas para aproveitar melhor o app de videochamadas.** 19 maio. 2020. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/listas/2020/05/google-meet-sete-dicas-para-aproveitar-melhor-o-app-de-videochamadas.ghtml>> Acesso em: 18 dez. 2020.

FOLHA DE PERNAMBUCO. **A cronologia do coronavírus, desde o primeiro alerta na China às suspeitas no Brasil.** 29 jan. 2020. Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/noticias/a-cronologia-do-coronavirus-desde-o-primeiro-alerta-na-china-as-suspei/129111/>> Acesso em: 07 de out. de 2020.

FREITAS, T. **Em meio à pandemia, Zoom cresce 169% e tem receita recorde em um trimestre.** STARTSE, 03 jun. 2020. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/zoom-pandemia-crescimento>> Acesso em: 19 nov. 2020.

FUNDAÇÃO VANZOLINI. **Quem somos.** [200-?a]. Disponível em: <<https://www.vanzolini-gte.org.br/conheca-a-gte/>> Acesso em: 16 nov. 2020.

FUNDAÇÃO VANZOLINI. **Saúde em Rede.** [200-?b]. Disponível em: <<https://www.vanzolini-gte.org.br/saude-em-rede-2/>> Acesso em: 16 nov. 2020.

FUTURECOM. **Videoconferência em empresas é solução para reduzir custos.** 09 ago. 2019. Disponível em: <<https://digital.futurecom.com.br/tend-ncias/videoconfer-ncia-em-empresas-solu-o-para-reduzir-custos>> Acesso em 18 nov. 2020.

G1. **Como o coronavírus é transmitido?** 27 fev. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/02/27/como-o-coronavirus-e-transmitido.ghtml>> Acesso em: 14 out. 2020.

GARRETT, F. **Videoconferência: seis dicas para melhorar as chamadas de vídeos no PC.** 03 maio 2020. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/listas/2020/05/videoconferencia-seis-dicas-para-melhorar-as-chamadas-de-video-no-pc.ghtml>> Acesso em: 18 nov. 2020.

GOVERNO DE SÃO PAULO. **Quarentena está em vigor a partir desta terça (24) e vale para os 645 municípios de SP.** 24 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/quarentena-esta-em-vigor-a-partir-desta-terca-24-e-vale-para-os-645-municipios-de-sp/>> Acesso em 15 out. 2020.

MAIA JUNIOR, A. **Formação de agentes comunitários de saúde na região amazônica: o uso da videoconferência como ferramenta auxiliar na educação em saúde bucal.** Bauru, 2009. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/25/25141/tde-04112009-161022/publico/AdelsonFranciscoMaiaJunior.pdf>> Acesso em: 24 nov. 2020.

MARIN, H. **Sistemas de informação em saúde: considerações gerais.** 2010. Disponível em: <<http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/4/52>> Acesso em 06 nov. 2020.

MEDINA, A. **La videoconferência: conceptualización, elementos y uso educativo** 2003. Disponível em: <<https://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero2/Articulos/La%20videoconferencia.pdf>> Acesso em: 18 nov. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Resposta nacional e internacional de enfrentamento ao novo coronavírus.** Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/#fev2020>> Acesso em: 07 out. 2020.

PINHABEL, J. **8 avanços da tecnologia aplicada à saúde.** 30 jun. 2014. Disponível em: <<https://blog.iclinic.com.br/o-poder-da-tecnologia-aplicada-a-saude/>> Acesso em 20 nov. 2020.

PINOCHET, L. **Tendências de Tecnologia de Informação na Gestão da Saúde.** 2011. Disponível em: <https://www.revistamundodasaude.com.br/assets/artigos/2011/88/03_TendenciasdeTecnologia.pdf> Acesso em: 20 nov. 2020.

RIBEIRO, D; WELLS, A. **Com pandemia, demanda por videoconferências dispara em empresas brasileiras.** CNN, São Paulo. 15 abr. 2020. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/2020/04/15/com-pandemia-demanda-por-videoconferencias-dispara-em-empresas-brasileiras>> Acesso em 19 nov. 2020.

ROUSE, M. **Video Conferencing (vídeo conference)** Disponível em: <<https://searchunifiedcommunications.techtarget.com/definition/video-conference>> Acesso em 18 nov. 2020.

SANARMED. **O que esperar do “novo normal” depois da Covid-19?** 17 de jun. 2020. Disponível em: <<https://www.sanarmed.com/o-que-esperar-do-novo-normal-depois-da-covid-19>> Acesso em 15 out. 2020.

TAROUCO, L. et al. **Videoconferência** mar de 2003. Disponível em: <<http://penta3.ufrgs.br/RNP/videoconferencia.pdf>> Acesso em 19 nov. 2020.

TOLEDO, A. **Trabalho remoto no serviço público: O novo normal?** 2020. Disponível em: <<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/bee/article/viewFile/4761/1861>> Acesso em 15 out. 2020.

ZOOM. **Bayada Home Health Care Gets the Total Package with Zoom & Logitech.** Out. 2019. Disponível em: <<https://zoom.us/docs/doc/case/Zoom-Case-Bayada.pdf>> Acesso em 24 nov. 2020.

